

# LE TRAVAIL DE RUE



À ROUYN-NORANDA  
UNE HISTOIRE DE COLLABORATION

HV  
1414  
.Q44  
S563  
2002

RÉGIE RÉGIONALE  
DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX

ABITIBI-  
TÉMISCAMINGUE

DE LA SANTÉ PUBLIQUE

AV  
eunesse  
rimage

Rapport de recherche  
Août 2002



## **Le travail de rue à Rouyn-Noranda : Une histoire de collaboration**

---

### **Équipe de rédaction**

Paule Simard  
Martin Baron

### **Graphisme**

Joane Michaud  
Ruth Pelletier

### **Équipe de recherche**

Martin Baron  
Jean Caron  
Roger Dupuis  
Serge Laforge  
Daniel Langlois  
Ugo Lavigne  
Jean-Pierre Marquis  
Lina Noël  
Paule Simard  
Jean-Luc Turpin

### **Mise en page**

Lynn Magnan

### **Les commandes doivent être adressées au :**

Module Maladies transmissibles  
Régie régionale de la santé et des services sociaux  
de l'Abitibi-Témiscamingue  
1, 9<sup>e</sup> Rue  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2A9  
Téléphone : (819)764-3264, poste 49403  
Télécopieur : (819)797-1947

© Régie régionale de la santé et des services sociaux  
de l'Abitibi-Témiscamingue, 2002

Reproduction autorisée à des fins non commerciales  
avec mention de la source. Toute reproduction totale  
ou partielle doit être fidèle au texte utilisé.

ISBN : 2-89391-184-6

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC, 2002  
DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA, 2002

Prix : 20 \$ + frais de manutention

---

*Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte et désigne tant les femmes que les hommes.*

## REMERCIEMENTS

La réalisation de cette recherche a été rendue possible grâce à la participation de plusieurs informateurs. Nous tenons d'abord à remercier les jeunes que nous avons rencontrés. Ils ont accepté de répondre à nos questions malgré les réticences qu'ils pouvaient avoir à l'égard d'un interviewer qu'ils ne connaissaient pas. Leur générosité et leur spontanéité ont facilité grandement nos démarches. Nous tenons également à remercier les autres informateurs que nous avons rencontrés : les partenaires qui ont contribué à l'implantation du travail de rue, les différents intervenants du milieu qui collaborent avec les travailleurs de rue dans le cadre de leurs fonctions, ainsi que les parents. Leur disponibilité et leur souci de bien expliquer leur perception du travail de rue ont contribué à enrichir nos analyses. Enfin, nous tenons à remercier les travailleurs de rue qui nous ont permis de rencontrer des jeunes parmi les plus marginalisés de Rouyn-Noranda. Sans leur participation, ce projet de recherche n'aurait pu se concrétiser.

La participation matérielle et financière de différents organismes, incluant le prêt de personnel, a également contribué à la réalisation de ce projet de recherche. Nous tenons ainsi à remercier Arrimage Jeunesse, le Centre ressources jeunesse, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue, le Centre de recherche de l'Hôpital Douglas (Université McGill), l'Institut national de santé publique et le Fonds québécois de recherche sur la société et la culture (subvention RS-3301).

Merci aussi à Manon Cliche et à Suzanne Cossette pour les longues heures passées à transcrire les 143 entrevues. Leur travail minutieux nous a permis d'aller chercher toute la richesse des propos de nos informateurs. Carole Drouin a fait la relecture du texte, merci pour ses commentaires judicieux. Les erreurs qui demeurent sont les nôtres.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>REMERCIEMENTS</b> .....	iii
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	v
<b>Liste des tableaux et figures</b> .....	ix
<b>Liste des sigles et abréviations</b> .....	xi
<b>INTRODUCTION</b> .....	1
Chapitre 1	
<b>L'ÉVALUATION DU TRAVAIL DE RUE : QUELQUES BALISES MÉTHODOLOGIQUES</b> .....	5
1.1. PERSPECTIVE D'ANALYSE ET PROBLÉMATIQUE .....	7
1.2. PROPOSITION D'ÉVALUATION .....	8
1.3. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE .....	11
1.3.1. Cueillette de données .....	12
1.3.2. Traitement des données .....	15
1.3.3. Limites .....	16
Chapitre 2	
<b>UNE COMMUNAUTÉ SOUCIEUSE DE SES JEUNES : UNE ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DU TRAVAIL DE RUE À ROUYN-NORANDA</b> .....	19
L'analyse de l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda : les repères théoriques ....	22
2.1. LA PROBLÉMATISATION .....	24
2.1.1. Identification et sollicitation des partenaires potentiels .....	25
2.1.2. Formulation du problème et dévoilement du projet .....	27
2.1.3. Identification et choix de solutions .....	28
2.1.4. Définition des objectifs de collaboration .....	30
2.2. L'INTÉRESSEMENT .....	33
2.2.1. Organisation d'actions pour démarrer le projet et trouver de nouveaux partenaires .....	33
2.2.2. Définition des rôles et des objectifs .....	35
2.2.3. Développement de stratégies d'implantation .....	39
2.2.3.1. <i>Une vision de l'implantation du travail de rue</i> .....	39
2.2.3.2. <i>Une stratégie à propos de la place du travail de rue parmi les autres ressources du milieu</i> .....	40
2.2.3.3. <i>Pour une stratégie de financement</i> .....	42
2.2.4. Négociation de compromis .....	44

2.3.	L'ENRÔLEMENT .....	45
2.3.1.	Aménagement d'une structure de collaboration.....	46
2.3.2.	Acceptation des rôles selon les objectifs du programme .....	49
2.3.2.1.	<i>La fondation et la consolidation d'Arrimage jeunesse</i> .....	50
2.3.2.2.	<i>La réalisation des interventions du travailleur de rue</i> .....	51
2.3.2.3.	<i>La diffusion d'information pour développer des collaborations et pour faire connaître le projet</i> .....	53
2.4.	LA MOBILISATION .....	55
2.4.1.	Développement des modes d'intervention .....	56
2.4.2.	Développement d'alliances .....	58
2.4.3.	Stratégies de suivi et de coordination du travail de rue .....	59
2.4.4.	Identification de nouveaux besoins.....	62
Chapitre 3		
<b>LES LIENS ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE ET LES INTERVENANTS DU MILIEU : UNE CARTOGRAPHIE DYNAMIQUE.....</b>		
		65
3.1.	LA NATURE DES LIENS ÉTABLIS ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE ET LES INTERVENANTS DU MILIEU.....	67
3.1.1.	Un réseau préalable de liens personnels.....	68
3.1.2.	Des liens créés par l'entremise d'intermédiaires .....	69
3.2.	LES EFFORTS DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION .....	73
3.2.1.	Aller vers les organismes .....	74
3.2.2.	Les activités de concertation et de collaboration.....	77
3.2.3.	Le partage d'expériences et l'échange d'information .....	79
3.2.4.	La participation à des projets communs .....	80
3.3.	LA RÉFÉRENCE.....	81
3.3.1.	La référence passive.....	82
3.3.2.	La référence active.....	82
3.3.3.	L'accompagnement .....	83
3.3.4.	Le triangle de la référence.....	84
3.3.4.1.	<i>Un transfert de confiance</i> .....	85
3.3.4.2.	<i>La pertinence de la référence</i> .....	87
3.4.	LES CONDITIONS DE LA COLLABORATION .....	88
3.4.1.	La reconnaissance de l'expertise et de la légitimité des partenaires .....	88
3.4.1.1.	<i>Les intervenants du milieu vus par les travailleurs de rue</i> .....	89
3.4.1.2.	<i>Les travailleurs de rue vus par les intervenants du milieu</i> .....	90
3.4.2.	Le partage d'idéologies ou de philosophies conciliables .....	92
3.4.3.	Des pratiques professionnelles et des structures organisationnelles compatibles.....	95
3.5.	L'ÉTABLISSEMENT ET LE MAINTIEN D'UN RÉSEAU DE COLLABORATION .....	97
3.5.1.	Des relations de qualité .....	97
3.5.2.	Une méconnaissance du service ou un éloignement graduel .....	99

3.6. Une cartographie de la collaboration entre les travailleurs de rue et les ressources du milieu .....	100
3.6.1. Les principaux collaborateurs du travail de rue .....	103
3.6.1.1. <i>La collaboration pour le soutien des jeunes dans leur démarche</i> .....	103
3.6.1.2. <i>La collaboration pour soutenir les jeunes dans d'autres aspects de leur vie</i> .....	105
3.6.1.3. <i>La concertation pour faciliter la cohabitation des jeunes dans la communauté</i> .....	108
3.6.1.4. <i>La collaboration pour assurer la réalisation de la mission de l'organisme</i> .....	110
3.6.2. Les organismes n'ayant pas de liens de collaboration avec les travailleurs de rue.....	112
3.6.3. Un exemple de collaboration : la campagne de vaccination contre les hépatites A et B .....	113
3.6.3.1. <i>L'origine du projet</i> .....	113
3.6.3.2. <i>La mise en place de l'équipe et la recherche de partenaires</i> .....	114
3.6.3.3. <i>Un partage des responsabilités</i> .....	115
3.6.3.4. <i>La campagne de vaccination</i> .....	116
3.6.3.5. <i>L'évaluation et les suivis possibles</i> .....	117
Chapitre 4	
<b>PARCOURS DES JEUNES PARMIS LES RESSOURCES DU MILIEU</b> .....	123
4.1. LE MODE DE VIE DES JEUNES DE LA RUE .....	125
4.1.1. Les jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue.....	126
4.1.2. Les jeunes et leurs aspirations.....	128
4.1.3. Un séjour à Montréal .....	132
4.1.4. L'entrée dans la marginalité .....	133
4.2. LES JEUNES ET LES TRAVAILLEURS DE RUE .....	135
4.2.1. Intégration dans le milieu de vie des jeunes .....	136
4.2.1.1. <i>L'observation-intégration</i> .....	136
4.2.1.2. <i>L'identification des leaders</i> .....	139
4.2.2. Les interventions des travailleurs .....	140
4.2.2.1. <i>Agent de soutien</i> .....	141
4.2.2.2. <i>Agent d'influence</i> .....	144
4.2.2.3. <i>Agent de référence</i> .....	149
4.2.3. Le suivi des jeunes à travers un continuum de services.....	154
4.2.3.1. <i>Les contacts</i> .....	156
4.2.3.2. <i>Le soutien</i> .....	156
4.2.3.3. <i>La transmission d'information</i> .....	158
4.2.3.4. <i>La référence</i> .....	159
4.3. LES JEUNES ET LES AUTRES RESSOURCES DU MILIEU .....	164
4.3.1. La perception des jeunes concernant les interventions institutionnels .....	165
4.3.2. L'ambivalence des jeunes à l'égard de certains services.....	169
4.3.2.1. <i>Le milieu scolaire</i> .....	170
4.3.2.2. <i>Les organismes voués à l'intégration professionnelle</i> .....	172
4.3.2.3. <i>Les services policiers</i> .....	174

<b>Chapitre 5</b>	
<b>LES RELATIONS ENTRE LES PARENTS ET LES TRAVAILLEURS DE RUE.....</b>	<b>179</b>
5.1. CONNAISSANCE DU TRAVAIL DE RUE .....	182
5.2. PERCEPTIONS DES PARENTS .....	185
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>193</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>205</b>

## LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

### Chapitre 2

#### **UNE COMMUNAUTÉ SOUCIEUSE DE SES JEUNES : UNE ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DU TRAVAIL DE RUE À ROUYN-NORANDA**

Tableau 2.1. Définitions des moments de la traduction et opérations retenues pour l'analyse .....	23
---	----

### Chapitre 3

#### **LES LIENS ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE ET LES INTERVENANTS DU MILIEU : UNE CARTOGRAPHIE DYNAMIQUE**

Tableau 3.1 Organismes avec lesquels les travailleurs de rue collaborent pour appuyer les jeunes dans leur démarche personnelle .....	104
Tableau 3.2 Organismes avec lesquels les travailleurs de rue collaborent pour appuyer les jeunes dans les autres domaines .....	106
Tableau 3.3 Organismes avec lesquels les travailleurs de rue collaborent pour faciliter la cohabitation des jeunes dans la communauté .....	109
Tableau 3.4 Organismes avec lesquels Arrimage Jeunesse collabore pour assurer sa mission .....	111
Figure 3.1 Triangle de la référence .....	86
Figure 3.2 Environnement immédiat des travailleurs de rue dans l'exercice de leurs fonctions.....	101
Figure 3.3 Cartographie de la collaboration.....	102

### Chapitre 4

#### **PARCOURS DES JEUNES PARMIS LES RESSOURCES DU MILIEU**

Tableau 4.1 Les interventions des travailleurs de rue auprès des jeunes de la rue de l'étude selon le type d'intervention, période d'août 1999 à octobre 2000 .....	155
Tableau 4.2 Utilisation des ressources par les jeunes de la rue consécutivement à une référence par les travailleurs de rue .....	160

## **LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS**

<b>ATTRueQ</b>	Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec
<b>CLSC</b>	Centre local de services communautaires
<b>CRJDA</b>	Centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation
<b>ESSAIS</b>	Échange de seringues et services d'aide et information sur le sida
<b>INSPQ</b>	Institut national de santé publique du Québec
<b>MRC</b>	Municipalité régionale de comté
<b>MSSS</b>	Ministère de la Santé et des Services sociaux
<b>MTS</b>	Maladies transmissibles sexuellement
<b>RRSSSAT</b>	Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue
<b>UDI</b>	Utilisateurs de drogues par injection
<b>UQAT</b>	Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue

## INTRODUCTION

L'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda résulte de la conjugaison de deux initiatives. D'une part, la Table de concertation jeunesse de Rouyn-Noranda a mené, en 1989, une recherche-action visant à dresser un portrait des jeunes hors du milieu scolaire. Cette étude a mis en évidence l'absence de ressources et de services s'adressant aux jeunes gravitant en dehors des circuits institutionnels. Une des recommandations de cette étude suggérait l'embauche d'une ressource en travail de rue afin de rejoindre les jeunes dans leurs milieux de vie (CLSC Le partage des eaux, 1990). D'autre part, l'implantation du programme d'échange de seringues et services d'aide et d'information sur le sida (ESSAIS) en Abitibi-Témiscamingue en 1993 a permis de constater que la consommation de drogues dépassait les estimations des intervenants et qu'il était nécessaire de concentrer les efforts dans le domaine de la prévention. La stratégie de réduction des méfaits qui sous-tend les programmes d'échange de seringues a été acceptée par certains intervenants, conditionnellement à la mise en place de ressources complémentaires pouvant aider à réduire la consommation de drogues par voie intraveineuse, notamment le travail de rue.

Une première expérience de travail de rue est tentée par le CLSC Le partage des eaux en 1989. Une travailleuse de rue est alors embauchée pour se rapprocher des jeunes et essayer de leur venir en aide. En raison de restrictions budgétaires, ce service est abandonné moins d'un an après son instauration. En 1995, le travail de rue est implanté de nouveau grâce à la concertation de différents intervenants du milieu et la création d'un organisme autonome responsable d'encadrer cette pratique, Arrimage Jeunesse. Un nouveau travailleur de rue est recruté à l'automne 1995 et un collègue le rejoint près de deux ans plus tard. Au moment de sa conception, le programme Travail de rue à Rouyn-Noranda visait les jeunes de 15 à 30 ans. Toutefois, dans la pratique, il s'est avéré difficile qu'un seul intervenant puisse rejoindre l'ensemble de ce groupe cible. Il a donc été décidé que le travailleur de rue vise principalement les jeunes de 15 à 18 ans. Avec l'ajout d'un second travailleur de rue en 1997, le programme tente à nouveau de rejoindre une population un peu plus âgée.

La réalisation de cette recherche évaluative est née du besoin d'Arrimage Jeunesse d'analyser, dans une perspective de consolidation et de développement, le programme Travail de rue offert à Rouyn-Noranda. Après cinq ans de pratique quotidienne auprès des

jeunes, l'équipe d'Arrimage Jeunesse souhaite poursuivre son développement et adapter ses interventions aux nouvelles réalités et aux besoins des jeunes. Par ailleurs, la démarche évaluative constitue une préoccupation constante du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), aussi bien dans la *Politique de la santé et du bien-être* (1992) que dans les *Priorités nationales de santé publique 1997-2002* (1997), afin de « consolider les interventions préventives dont l'efficacité est prouvée » (MSSS, 1997 : 25). À l'échelle régionale, cette démarche d'évaluation permet d'analyser un service qui est spécifiquement identifié comme un moyen de « développer et supporter les réseaux naturels d'aide en vue d'améliorer les conditions de vie personnelles et les réseaux d'appartenance [...] » (RRSSAT, 1994). La présente analyse du travail de rue s'inscrit dans cette perspective d'évaluation et a été menée en étroite collaboration entre Arrimage Jeunesse et la Direction de la santé publique de la Régie régionale de même qu'avec des chercheurs de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) et de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT).

La présente étude consiste à dresser un portrait d'ensemble de l'implantation du programme Travail de rue et de son insertion dans la géographie locale des milieux d'intervention. Elle vise à développer une meilleure compréhension des facteurs qui favorisent ou limitent le développement de liens de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants. Cette recherche contribue également à l'identification de pistes permettant de mieux intégrer le programme Travail de rue dans le réseau des ressources existantes : formalisation des liens avec certains intervenants, mise à jour de certaines lacunes quant aux services existants, repérage de conflits potentiels de juridiction, identification de services manquants, etc.

Cette recherche évaluative comprend quatre parties. La première vise à cerner le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda. Elle décrit les efforts de concertation déployés par différents partenaires du milieu ayant mené à la mise en place du travail de rue, un service, au départ, complètement nouveau en Abitibi-Témiscamingue. La deuxième partie a pour but d'évaluer comment le travail de rue s'intègre parmi les autres ressources qui existent dans le milieu. Ainsi, elle devrait permettre de comprendre les processus menant à une collaboration entre différents intervenants oeuvrant auprès des jeunes. Par ailleurs, l'analyse fait ressortir les raisons pour lesquelles certains intervenants collaborent peu avec les travailleurs de rue et vice versa. La troisième partie porte sur l'évaluation du

processus d'intégration des travailleurs de rue dans les milieux de vie des jeunes. Cette section permet d'analyser les liens développés entre les travailleurs de rue et les jeunes ainsi que les moyens déployés pour se rapprocher des jeunes plus marginalisés. Enfin, le quatrième chapitre explore les relations entre les travailleurs de rue et les parents de certains jeunes qu'ils fréquentent dans leur pratique quotidienne.

De façon générale, le présent rapport devrait permettre d'améliorer l'arrimage entre le programme Travail de rue et les différents intervenants des réseaux institutionnels et communautaires, de manière à apporter un soutien plus complet aux jeunes de la rue. De plus, en démontrant comment le programme constitue un maillon essentiel dans la toile des ressources déjà existantes, Arrimage Jeunesse sera mieux outillé pour faire reconnaître la nécessité de financer de manière significative et récurrente le travail de rue.

# Chapitre 1

L'ÉVALUATION DU TRAVAIL DE RUE :  
QUELQUES BALISES MÉTHODOLOGIQUES

## CHAPITRE I

### L'ÉVALUATION DU TRAVAIL DE RUE : QUELQUES BALISES MÉTHODOLOGIQUES

Dans les grandes villes du Québec, le travail de rue s'articule généralement en fonction de problématiques ou de groupes particuliers. Dans les centres urbains des régions éloignées, l'approche s'adresse plus spécifiquement aux jeunes et elle touche de manière plus globale l'ensemble des préoccupations de cette population tout en étant rattachée à des actions de prévention dans le domaine des maladies transmissibles, notamment des MTS-sida (par exemple, distribution de seringues et de condoms par les travailleurs de rue). Cette situation s'explique, entre autres, par la rareté des ressources offertes aux jeunes et par la nécessité d'optimiser les interventions.

Dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue et plus spécifiquement à Rouyn-Noranda, le travail de rue vise à rejoindre les jeunes dans l'ensemble de leurs besoins, parmi lesquels la prévention des MTS-sida demeure importante même si ce n'est pas la première cible. Arrimage Jeunesse, l'organisme responsable du programme Travail de rue à Rouyn-Noranda, définit le travail de rue comme « une pratique d'intervention biopsychosociale et communautaire de médiation auprès des personnes et de groupes qui expriment des besoins d'accompagnement dans une démarche de développement de leur autonomie, de leur pouvoir d'entraide et de force collective dans leur milieu respectif » (Audet, 1995 : 4).

#### 1.1. PERSPECTIVE D'ANALYSE ET PROBLÉMATIQUE

De manière générale, les interventions des travailleurs de rue sont de trois types (Freudenberg, 1995 ; Audet, 1995). Premièrement, les travailleurs de rue font de l'intervention directe en établissant un contact avec les personnes hors des circuits officiels et en leur fournissant du soutien sous forme d'information (lieux d'échange de seringues, MTS-sida), d'accompagnement (urgence) ou de fournitures de matériel (seringues, condoms). Deuxièmement, ils font de l'intervention indirecte (dépistage MTS-sida, CLSC, emploi) en référant ces clientèles à des ressources déjà existantes. Troisièmement, les travailleurs de rue peuvent exercer, à partir de relations de confiance qu'ils établissent avec les personnes qu'ils contactent, une influence positive en les amenant à compter sur leurs propres forces et à changer certains comportements. Ils constituent généralement des

modèles constructifs en raison des liens de confiance qu'ils établissent et de leur grande compréhension de la culture du milieu.

En définitive, le rôle des travailleurs de rue est multiple et toutes ses composantes sont utiles pour venir en aide aux jeunes en difficulté. Ils doivent notamment nouer des liens significatifs avec les jeunes de manière à les comprendre et à identifier leurs besoins. Ils doivent également connaître les ressources du milieu où ils évoluent et les services susceptibles de correspondre aux besoins des jeunes (Paquet et Richard, 1995). Même s'ils cherchent à ce que les jeunes trouvent eux-mêmes des solutions correspondant à leurs aspirations, il arrive que les travailleurs de rue agissent comme des ponts vers l'utilisation de services offerts aux jeunes (Centre ressources jeunesse, Éducation des adultes, CLSC, etc.). Comme les rapports de confiance et de respect sont parfois longs à établir avec les jeunes plus marginalisés, les travailleurs de rue s'assurent que les intervenants auxquels ils réfèrent ces jeunes sauront les respecter et répondre à leurs besoins spécifiques. L'intervention des travailleurs de rue s'évalue donc non seulement par la qualité des relations qu'ils établissent avec les jeunes de la rue, mais aussi par la qualité de la collaboration qu'il ont su bâtir avec divers intervenants des réseaux institutionnels et communautaires (santé, éducation, emploi).

Le rôle de médiateur entre deux univers aux intérêts différents, et parfois même divergents, n'est pas facile. Il oblige les travailleurs de rue à maîtriser et à comprendre les modes de fonctionnement de ces espaces culturels (réseaux institutionnels, réseaux communautaires, jeunes de la rue) tout en respectant les engagements implicites (respect de la confidentialité, relations de confiance) qu'ils ont envers chacun. Dans le contexte où le travail de rue constitue un mode d'intervention novateur, peu et mal connu des intervenants institutionnels, on peut comprendre que les liens de collaboration ne se développent qu'après une négociation entre les attentes des uns et les réponses des autres. C'est cette dynamique de négociation entre les acteurs que la présente recherche évaluative tentera de cerner.

## **1.2. PROPOSITION D'ÉVALUATION**

Plusieurs études réalisées au Québec ont cherché à faire une description des programmes Travail de rue implantés dans la province. Elles rendent compte de la pratique des

travailleurs de rue après quelques mois d'implantation du travail de rue (Bastien, 2001 ; Pharand, 1995 ; Dubé, 1998 ; Gauthier, 1998 ; Paquet et Richard, 1995 ; Paquet, Richard et Bals, 1998). Elles s'intéressent particulièrement aux effets du travail de rue sur le mode de vie des travailleurs de rue ou sur le type d'approche utilisé pour rejoindre la clientèle, interventionniste ou non (Moore *et al.*, 1998 ; Fontaine et Richard, 1997).

D'autres évaluations du travail de rue consistent principalement à dresser un portrait des utilisateurs, c'est-à-dire à estimer, par exemple, le nombre de personnes rejointes, le nombre de seringues distribuées par rapport aux seringues souillées récupérées et les changements de comportements sexuels (Beauchemin *et al.*, 1994 ; Noël *et al.*, 1994 ; School of Public Health et Institute for Health Policy Studies, 1993 ; General Accounting Office, 1993 ; Freudenberg, 1995 ; Booth *et al.*, 1993).

Le travail de rue n'étant pas le seul service destiné aux jeunes plus marginalisés, il s'inscrit comme un moyen de prévention des MTS-sida (programme d'échange de seringues, petits groupes de discussion, sensibilisation par les pairs, formation formelle, matériel de sensibilisation, etc.). Ainsi, quelques évaluations ont tenté de vérifier l'efficacité des différentes approches proposées. Aux États-Unis, une évaluation de 37 projets de prévention du VIH-sida a démontré que le travail de rue est considéré comme la seconde stratégie la plus efficace par les intervenants (Zimmerman *et al.*, 1995 ; Janz *et al.*, 1996). Au Québec, dans la région de la Montérégie, une étude de 30 projets en promotion de la santé et en prévention de la toxicomanie faisant référence au travail de rue a également montré la pertinence de cette approche (Moore *et al.*, 1998). En France, différents dispositifs de prévention et de traitement de la toxicomanie ont été analysés (Dumoulin *et al.*, 1998).

Quelques recherches ont exploré les liens de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants du milieu pour comprendre les dynamiques qui s'établissent entre l'univers des jeunes et la réalité des services institutionnalisés (Duval et Fontaine, 2000 ; Paquin et Perreault, 2001). La présente évaluation s'inscrit dans cette voie puisqu'elle propose d'explorer les relations établies entre les jeunes et les travailleurs de rue, de même qu'entre les parents de ces jeunes et les travailleurs de rue. Elle illustre toutefois la spécificité d'une pratique du travail de rue dans une région dite éloignée.

À Rouyn-Noranda, les travailleurs de rue - ce sont deux hommes - sont appelés à soutenir les jeunes dans une foule de domaines (toxicomanie, problèmes familiaux, grossesses non désirées, fugues, loisirs, et autres) pour lesquels ils ne possèdent pas forcément toutes les compétences professionnelles requises. Même s'il ne s'agit pas de leur mandat principal, un de leurs rôles consiste à mettre les jeunes en contact avec différentes ressources qui existent dans le milieu et à les préparer à utiliser ces moyens (information sur leurs droits, procédures à respecter). Au regard de cette orientation, il apparaît important de cerner comment le travail de rue s'insère parmi les ressources du milieu et d'observer les dynamiques qui se créent entre les différents acteurs.

Il faut dire que le contexte entourant les relations entre les travailleurs de rue et les intervenants institutionnels et communautaires est très particulier. Trois facteurs contribuent à expliquer cette situation. D'abord, le travail de rue se présente comme une pratique novatrice avec laquelle tous les intervenants ne se sentent pas nécessairement à l'aise. L'adhésion des travailleurs de rue à un code d'éthique spécifique les amène parfois à confronter la logique d'intervention de certains collaborateurs (policiers, travailleurs sociaux des CLSC) (Duval et Fontaine, 2000 ; Moore *et al.*, 1998). De plus, les travailleurs de rue ne sont pas toujours reconnus comme des professionnels.

En second lieu, la transformation du réseau de la santé et des services sociaux a considérablement augmenté la pression exercée sur les intervenants de première ligne, notamment ceux des CLSC et des urgences des centres hospitaliers ; pression supplémentaire qui, en région éloignée, vient s'ajouter à un manque chronique de ressources. Ces intervenants doivent répondre aux demandes croissantes des usagers pris en charge auparavant par d'autres services ou programmes (virage ambulatoire, désinstitutionalisation). Ils doivent se rendre disponibles aux jeunes plus marginalisés qui requièrent souvent des soins en dehors des normes habituelles, par exemple, un test urgent de dépistage du VIH-sida. De plus, non seulement l'appui aux jeunes requiert-il des interventions non conventionnelles, mais les problèmes qu'ils présentent sont nouveaux et plus variés (présence de nouvelles drogues, décrochage scolaire croissant, augmentation des jeunes sans domicile, VIH-sida, etc.) et même plus aigus que dans d'autres régions.

Troisièmement, les organismes communautaires sont appelés à combler, avec des moyens plus restreints, des besoins qui étaient, il n'y a pas si longtemps, pris en charge par les

réseaux institutionnels. Bien que ces éléments de contexte s'appliquent aussi à l'ensemble du Québec, il faut souligner qu'ils sont beaucoup plus aigus en région éloignée où la diversité et la quantité des ressources disponibles sont moins grandes que dans les centres urbains plus importants.

La présente recherche vise deux objectifs. Elle propose d'abord une évaluation de l'implantation du programme Travail de rue. Il ne s'agit pas de vérifier si le projet planifié au départ a été bien implanté, mais plutôt de voir comment le programme a démarré et a évolué par l'interaction entre les divers acteurs. Il s'agit de cerner comment les intervenants sollicités par les travailleurs de rue interprètent ce qu'est le travail de rue et traduisent cette conception dans leur pratique. L'évaluation de processus ou d'implantation porte généralement sur le fonctionnement d'un programme et se limite souvent aux outils de suivi utilisés (Thompson et Jones, 1990 ; MSSS, 1998). Dans le cadre de la présente recherche, le processus d'implantation désigne les aspects du fonctionnement du travail de rue touchant spécifiquement les relations de collaboration qui s'établissent entre les travailleurs de rue et les intervenants institutionnels et communautaires des différents niveaux concernés par le programme.

Le deuxième objectif de la recherche porte sur le repérage des effets du programme. Cette étude s'intéresse ainsi aux retombées à court terme du travail de rue sur l'utilisation par les jeunes des ressources institutionnelles et communautaires. Cette évaluation des effets du travail de rue permettra de mesurer si certains objectifs du programme ont été atteints. En bout de ligne, cette recherche pourrait permettre d'améliorer l'arrimage entre le programme Travail de rue et les différents niveaux d'intervention des réseaux institutionnels et communautaires de manière à apporter un soutien plus complet aux jeunes de la rue.

### **1.3. APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE**

La démarche privilégiée pour réaliser cette évaluation s'inspire de la recherche en partenariat, telle que définie par des chercheuses féministes québécoises (Clément *et al.*, 1995). Une équipe de recherche multidisciplinaire a été constituée de représentants de l'organisme responsable du travail de rue à Rouyn-Noranda et du domaine de la recherche en santé publique : des membres du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, les travailleurs de rue, le responsable du projet Travail de rue et une chercheure de la Direction

de la santé publique, un chercheur de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue et une chercheuse de l'Institut national de santé publique du Québec. Le rôle de cette équipe a été de définir, par le biais d'un processus collégial de réflexion, les objectifs, le mode de fonctionnement de l'équipe, les méthodes de cueillette de données et l'analyse des informations recueillies. Ce mode de fonctionnement visait à ce que l'évaluation du travail de rue à Rouyn-Noranda serve les besoins des partenaires qui réalisent le projet. En ce sens, cette évaluation s'inscrit dans ce que Patton (1986) appelle une évaluation axée sur son utilité réelle pour l'action (*utilization-focused evaluation*).

L'approche méthodologique utilisée afin de réaliser cette recherche évaluative est de type qualitatif. Pour comprendre un phénomène social, dans ce cas-ci le programme Travail de rue, il apparaissait indispensable de mettre au jour les points de vue des principaux acteurs y étant directement ou indirectement associés (Guba et Lincoln, 1989). L'approche qualitative a permis de recueillir et de comparer différentes perceptions à l'égard du service analysé. À la lumière des différents témoignages recueillis, il est apparu clairement qu'il n'y a pas un seul portrait du travail de rue ni un seul point de vue que l'évaluation peut mettre en lumière. Il existe plutôt une multitude de perceptions, chacune étant propre à un individu, ou parfois partagée par plusieurs individus (groupes d'intérêt, communautés). En fait, chaque individu, en fonction de son statut d'emploi, de son âge, de ses attentes et de ses valeurs, se construit une vision spécifique de son environnement de vie ou de travail et, de ce fait, possède un savoir unique qui lui permet d'organiser sa vie et d'intervenir sur des situations (Denzin et Lincoln, 1994 ; Patton, 1986 et 1987).

### 1.3.1. Cueillette de données

Pour les besoins de la collecte de données, les acteurs du programme ont été rassemblés en deux catégories, les partenaires et les intervenants, qui correspondent à deux niveaux de responsabilités, soit l'implantation du programme lui-même par le biais de l'organisme Arrimage Jeunesse et ses partenaires et le développement des modes de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants institutionnels et communautaires. Ces catégories ont ensuite elles-mêmes été divisées en groupes d'intérêt, définis comme des groupes ou des individus qui sont concernés (*put at some risk*) à divers degrés par l'évaluation du programme Travail de rue (Guba et Lincoln, 1989). Afin de recueillir les différents points de vue de ces acteurs, l'entrevue semi-dirigée a été privilégiée. Il est important de noter que

toutes les entrevues ont été enregistrées après le consentement de l'informateur. Une fiche synthèse a également été complétée pour chaque entrevue (Huberman et Miles, 1991). Quelques données concernant la dynamique de collaboration entre différents acteurs ont été recueillies par simples observations (réunion de supervision d'Arrimage Jeunesse, accompagnement des travailleurs de rue dans le milieu). Elles ont été colligées dans un journal de bord. Des informations ont également été recueillies par le biais des outils de suivi que doivent compléter les travailleurs de rue.

À propos des données recueillies sur l'implantation du programme Travail de rue, treize entrevues ont été réalisées auprès d'autant de partenaires, c'est-à-dire les acteurs qui ont contribué à la définition et au développement du programme. Il s'agit de membres de la Table de concertation jeunesse, de membres du conseil d'administration et du comité de supervision d'Arrimage Jeunesse, d'intervenants de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue ainsi que les deux travailleurs de rue. L'identification de ces partenaires a été effectuée par les membres d'Arrimage Jeunesse qui ont participé à plusieurs étapes du processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda.

Pour ce qui est de la mise en œuvre au quotidien du travail de rue, des entrevues ont été réalisées auprès de 36 intervenants du milieu, soit des collaborateurs des travailleurs de rue, soit des personnes qui interviennent auprès des jeunes, et ce, même s'ils n'ont pas de contact avec les travailleurs de rue. Ces intervenants ont d'abord été sélectionnés à partir d'une liste de collaborateurs identifiés par les travailleurs de rue. Des rencontres du comité d'encadrement de cette recherche ont permis d'ajouter certains intervenants susceptibles de collaborer de près ou de loin avec les travailleurs de rue. À titre d'exemple, les témoignages d'intervenants œuvrant dans le domaine judiciaire (policier, agent de probation), dans le domaine de la santé et des services sociaux (infirmier, éducateur, agent d'insertion sociale), dans le domaine scolaire (directeurs et éducateurs spécialisés) et de commerçants ont été recueillis. Les travailleurs de rue ont également été considérés, sur cet aspect du projet, comme des informateurs clés.

Les entrevues semi-dirigées menées auprès des intervenants ont mis en lumière les différents types de liens entretenus entre les travailleurs de rue et des intervenants issus de divers milieux d'intervention. Elles ont permis de comprendre comment ces liens

s'établissent et de cerner les types de collaboration développés. Ces démarches réalisées auprès des intervenants du milieu ont permis de faire la cartographie de l'insertion du travail de rue dans la chaîne des services offerts et utilisés par les jeunes non rejoints par les réseaux traditionnels.

En ce qui a trait aux effets du programme, il s'agissait de suivre le parcours de 40 jeunes à travers les services offerts aussi bien par les travailleurs de rue que par les intervenants auxquels ils sont référés. La sélection des jeunes a été faite par les travailleurs de rue et les chercheurs de manière à ce que l'échantillon représente un éventail diversifié de situations. Dix femmes et 30 hommes âgés de 15 à 28 ans, tous ayant déjà fréquenté les travailleurs de rue, ont été rencontrés. Certains jeunes connaissaient les deux intervenants depuis au moins cinq ans, d'autres depuis quelques semaines seulement. Les entrevues ont révélé une grande diversité de projets de vie et de problèmes vécus par les jeunes. Il faut noter qu'en dépit de la nature très mouvante de la population rejointe par le travail de rue (départ vers d'autres régions, retour dans des circuits plus traditionnels, craintes et soupçons de certains jeunes, etc.), il a tout de même été possible de garantir la participation de 40 jeunes. Chacun a d'abord été approché par les travailleurs de rue pour qu'il donne un accord de principe à sa participation à la recherche. Suite à cette première acceptation, une rencontre a été organisée entre chaque jeune, le travailleur de rue et le professionnel de recherche afin de bien expliquer les objectifs et le déroulement de la recherche de même que ce qu'on attendait d'eux.

À partir de ces informations, chaque jeune a donné son accord pour participer à l'étude. La participation qui leur était demandée comprenait deux entrevues avec l'agent de recherche et l'acceptation que l'on puisse obtenir la confirmation de l'utilisation des services auprès des différents intervenants auxquels ils ont été référés. On leur demandait également s'ils acceptaient que l'on contacte leurs parents pour une entrevue.

La stratégie de vérification de l'utilisation des services a également fait l'objet d'une entente formelle entre les responsables des services concernés, les intervenants, le responsable du programme Travail de rue à la Direction de la santé publique, le professionnel de recherche et la chercheuse principale. Certains jeunes ont également donné l'autorisation au professionnel de recherche de contacter leurs parents pour une entrevue. De plus, il fut clairement établi avec chacun qu'il pouvait se retirer de l'étude en tout temps, sans aucun

préjudice au regard des services offerts par les travailleurs de rue et les autres intervenants.

Une entrevue semi-dirigée a été menée au début du processus auprès des 40 jeunes pour cerner leur connaissance du programme, les intérêts qu'ils trouvent à fréquenter les travailleurs de rue et les effets immédiats du travail de rue sur leurs besoins. Par la suite, le parcours de chaque jeune a été suivi de manière étroite pour connaître l'utilisation qu'il fait des services. Cette démarche a été réalisée par le biais des informations fournies par les travailleurs de rue sur les interventions effectuées auprès de chacun des jeunes de l'étude. Lorsque la situation le permettait, la chaîne des services réellement utilisés par chaque jeune était vérifiée auprès des jeunes, des travailleurs de rue et des intervenants. À la fin de la période de suivi qui a duré de huit à douze mois (selon la date d'entrée dans la recherche), une seconde rencontre avec chaque jeune était sollicitée. Elle visait à dresser, avec lui, le bilan de son parcours des derniers mois. Pour la seconde série d'entrevues, 24 des 40 jeunes recrutés au départ ont été rejoints. Quelques-uns n'ont pu être contactés, certains ayant quitté la région ou d'autres n'ayant plus de contact avec les travailleurs de rue.

Enfin, dix parents de jeunes qui sont en relation avec les travailleurs de rue ont été rejoints. Ces parents ont donné leur perception à l'égard du travail de rue en précisant leur niveau de connaissance et leur degré de satisfaction. La fréquentation des services par leur enfant ainsi que les liens développés entre les travailleurs de rue et celui-ci ont également fait partie des thèmes abordés. Ces parents ont été recrutés par le biais des jeunes qui participaient à la recherche et qui ont accepté que leurs parents soient rencontrés.

Somme toute, ce sont les points de vue de 113 personnes qui ont été recueillis concernant le travail de rue. Cet échantillon semble suffisamment important (n=123 : 2 travailleurs de rue, 11 partenaires, 36 intervenants, 40 jeunes dont 24 ont été rencontrés à deux reprises et 10 parents) pour que les conclusions qui en sont tirées soient significatives.

### **1.3.2. Traitement des données**

Tous les propos recueillis auprès des informateurs au cours de la recherche ont été transcrits et transférés sur un support informatique afin d'en faciliter le traitement.

L'analyse a été réalisée avec l'aide de NUD.IST (*Non-numerical Unstructured Data Indexing Searching and Theorizing, Replee Pty*), un logiciel d'analyse de données qualitatives.

À partir des canevas d'entretien développés pour chacun des types de répondants, des guides de codification ont été construits pour identifier et catégoriser les données recueillies. La codification a été réalisée par un seul professionnel de recherche de manière à éviter les différences d'interprétation des données brutes recueillies. Elle a d'abord fait l'objet d'un consensus au sein de l'équipe de recherche ; le professionnel de recherche ainsi que la chercheuse principale ont vérifié si les catégories sélectionnées correspondaient aux témoignages rendus par les différents informateurs. Cette procédure a permis, d'une part, de résoudre les ambiguïtés que certaines données brutes pouvaient receler et, d'autre part, de développer une vision homogène des catégories de codification.

De façon à assurer l'anonymat des répondants, aucune donnée nominative ne fut utilisée durant la démarche de recherche évaluative, mis à part le suivi des jeunes qui ne concernait que les deux travailleurs de rue et le professionnel de recherche. Un code numérique correspondant à chacun des participants a été assigné à chaque entrevue. Ainsi, aucun nom n'a été utilisé pour identifier un répondant durant la phase d'analyse ni ne figure dans le présent rapport de recherche.

### **1.3.3. Limites**

L'approche qualitative permettant de mettre au jour les différentes perceptions d'un même phénomène, il est possible qu'une analyse produite par un autre groupe de recherche puisse apporter d'autres nuances. La démarche de partenariat employée pour effectuer cette recherche évaluative, incluant les acteurs impliqués dans l'action quotidienne du travail de rue, notamment les deux travailleurs de rue ainsi que des membres du conseil d'administration et du comité de suivi d'Arrimage Jeunesse, a pu influencer l'interprétation des témoignages. Il faut reconnaître que la présence des travailleurs de rue, à toutes les étapes du processus de recherche dont les moyens et les habitudes d'intervention constituaient des éléments d'analyse, a orienté certaines discussions entourant le mode de vie des jeunes. Toutefois, la participation de chercheurs issus de divers domaines a permis de développer une vision multidisciplinaire du travail de rue.

La sélection des informateurs, réalisée avec le concours des travailleurs de rue, a pu être influencée par les liens développés avec certains jeunes et certains intervenants, et ce, malgré le fait que les travailleurs de rue aient eu le souci de garantir la participation de jeunes qu'ils fréquentaient dans des circonstances variées. Par exemple, ils ont sélectionné des jeunes qu'ils connaissaient depuis près de cinq ans et d'autres qu'ils fréquentaient depuis quelques semaines au moment de la première entrevue, de même que des jeunes vivant des problèmes diversifiés. Les perceptions des jeunes à propos des travailleurs de rue reflètent la qualité des relations qu'ils ont avec ceux-ci. De même, la qualité des relations développées entre les travailleurs de rue et les intervenants, référés en grande partie par les travailleurs de rue, a également influencé les visions qui ont été recueillies.

Enfin, il faut reconnaître que le matériel colligé lors de la collecte de données est sous-exploité dans le présent rapport. Les informations transmises par des jeunes plus marginalisés, qui sont souvent difficiles à rejoindre pour les intervenants et les chercheurs, pourraient servir à alimenter les recherches portant sur l'insertion sociale et sur les services offerts à des populations plus vulnérables. Des travaux complémentaires pourraient apporter un second souffle à cette réflexion.



# Chapitre 2

UNE COMMUNAUTÉ SOUCIEUSE DE SES JEUNES :  
UNE ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION  
DU TRAVAIL DE RUE À ROUYN-NORANDA

## CHAPITRE 2

### UNE COMMUNAUTÉ SOUCIEUSE DE SES JEUNES : UNE ÉVALUATION DE L'IMPLANTATION DU TRAVAIL DE RUE À ROUYN-NORANDA

L'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda est le résultat de plusieurs années de concertation dans le milieu. Dès 1988, un groupe d'intervenants issus des milieux communautaire et institutionnel se réunit afin de trouver un moyen de venir en aide aux jeunes marginalisés. Ensemble, ils évaluent que le travail de rue constitue le meilleur moyen de rejoindre ces jeunes. Le groupe d'intervenants parvient à embaucher une première intervenante de rue en mars 1990, mais le service est aboli onze mois plus tard. Il faudra attendre près de cinq ans avant qu'une deuxième ressource en travail de rue soit embauchée pour intervenir dans les milieux de vie des jeunes. On retrouve aujourd'hui à Rouyn-Noranda deux travailleurs de rue qui, au début de la recherche, cumulaient respectivement cinq ans et trois ans d'expérience. Ils sont encadrés par une équipe de bénévoles, issus de milieux différents, mais soucieux du bien-être des jeunes.

C'est une évaluation du processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda qui est présentée ici en deux parties. L'analyse porte d'abord sur les étapes de l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda, selon les quatre moments de la sociologie de la traduction tels que définis par Callon (1986). Les dynamiques de collaboration présentes à l'intérieur du groupe d'intervenants et qui ont favorisé l'implantation de services seront ensuite cernées. Il sera question notamment du climat de travail au sein de l'équipe, de l'influence d'un noyau d'intervenants qui a donné un essor supplémentaire au projet ainsi que des stratégies développées pour surmonter les difficultés de financement. Tout au long de ce chapitre, le souci envers les jeunes que manifestaient les intervenants dans leurs démarches d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda sera mis en évidence.

Pour réaliser cette évaluation, des partenaires impliqués à différentes phases du processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda ont été rencontrés. Il s'agit d'intervenants, issus d'organismes communautaires et de services gouvernementaux, qui ont initié et poursuivi les démarches d'implantation jusqu'à la mise en place du travail de rue. Des entretiens avec les deux travailleurs de rue actuels, des bénévoles d'Arrimage Jeunesse depuis sa création de même que des professionnels de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue qui ont participé aux démarches de

financement du travail de rue dans la région ont également été réalisés. Il faut mentionner que ces personnes n'ont pas nécessairement participé à toutes les étapes de l'implantation. Elles donnent leur vision personnelle des périodes où elles ont collaboré à la mise en place de ce service. C'est en combinant, et parfois en confrontant, ces différentes visions que le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda a pu être reconstitué. Rappelons que cette évaluation de l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda ne vise pas à vérifier si les objectifs de départ ont été atteints, mais à comprendre les interactions établies entre les différents partenaires au cours des démarches d'implantation.

### **L'analyse de l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda : les repères théoriques**

Les interactions présentes lors du processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda ont été analysées par le biais de la sociologie de la traduction. Cette approche théorique se définit comme un processus d'interprétation d'un projet social par les acteurs sociaux eux-mêmes (Noël et Anctil, 1998). Pour Callon (1986), qui en a évalué les possibilités et les limites, la sociologie de la traduction permet d'évaluer un projet en fonction des apports constants des acteurs qui y participent, mais surtout, de cerner les dynamiques qui s'établissent entre eux. Il s'agit donc d'une observation dynamique qui tient compte des interactions, plutôt que d'un regard statique qui analyserait le projet en comparant les résultats obtenus aux objectifs anticipés.

Selon Callon<sup>1</sup> (1986), le processus de traduction s'organise en quatre étapes : la problématisation, l'intéressement, l'enrôlement et la mobilisation. Ces étapes, dans le cas de l'implantation du programme Travail de rue à Rouyn-Noranda, sont détaillées dans le tableau 2.1.

---

1. Dans son modèle, Callon mentionne qu'il peut y avoir dissidence tout au long du processus d'implantation d'un projet. Dans le cas de la mise en place du programme Travail de rue à Rouyn-Noranda, les cas de dissidence furent très rares et s'inscrivaient dans l'évolution normale du projet. Cette étape n'a donc pas été considérée dans notre analyse.

**Tableau 2.1. Définitions des moments de la traduction et opérations retenues pour l'analyse**

<b>MOMENTS DE LA TRADUCTION</b>	<b>DÉFINITIONS</b>	<b>ÉTAPES FRANCHIES DANS LE PROJET</b>
Problématisation	Phase « [...] où chacun des acteurs définit ses objectifs, son rôle et celui des autres, ainsi que l'ensemble des contraintes par lesquelles devra passer la solution pour qu'elle soit acceptable. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identification et sollicitation des partenaires potentiels ;</li> <li>➤ formulation du problème et dévoilement du projet ;</li> <li>➤ identification et choix de solutions ;</li> <li>➤ définition des objectifs de la collaboration.</li> </ul>
Intéressement	« [...] L'ensemble des actions et stratégies par lesquelles un acteur s'efforce d'imposer aux autres sa problématisation, [i.e.] leur faire accepter ses contraintes et leur imposer un rôle défini. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisation d'actions pour démarrer le projet et trouver de nouveaux partenaires ;</li> <li>➤ définition des rôles et objectifs ;</li> <li>➤ développement de stratégies d'implantation ;</li> <li>➤ négociation de compromis.</li> </ul>
Enrôlement	« C'est le résultat de l'intéressement réussi, [i.e.] l'acceptation par une entité d'un rôle défini par autrui. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aménagement d'une structure de collaboration ;</li> <li>➤ acceptation des rôles selon les objectifs du programme.</li> </ul>
Mobilisation	« [...] est l'étape d'alliance progressive des acteurs qui devront faire masse pour rendre l'action crédible et indiscutable. »	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Développement des modes d'intervention ;</li> <li>➤ développement d'alliances ;</li> <li>➤ stratégies de suivi et de coordination du travail de rue ;</li> <li>➤ Identification de nouveaux besoins.</li> </ul>

Toutes les citations de ce tableau sont tirées de Callon (1986).  
 Source : Inspiré de Noël et Antil (1998 : 21).

Ces quatre moments de la traduction, qui peuvent empiéter les uns sur les autres, permettent d'observer le processus de transformation d'un projet à travers les interventions des acteurs impliqués, sans égard aux résultats obtenus (Noël et Antil, 1998). Ainsi, comme les projets évalués ne suivent pas la même forme d'évolution, les quatre moments servent à cerner les moments successifs de définition et d'ajustement des objectifs par les acteurs eux-mêmes (Demers et Maltais, 1993). Par exemple, l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda ayant connu des périodes d'avancées et de reculs, la sociologie de la traduction aide à situer comment le programme a pris forme et s'est transformé grâce aux interactions entre les acteurs.

## **2.1. LA PROBLÉMATISATION**

La problématisation constitue la première étape d'un projet selon la sociologie de traduction. Elle correspond notamment à la formulation du problème ou au dévoilement du projet. C'est aussi au cours de cette phase que les différents acteurs sont identifiés puis sollicités, et qu'ils entrent en relation dans le cadre d'un projet précis. Chacun des acteurs définit alors ses objectifs et tente de les transmettre aux autres partenaires. On peut diviser la phase de la problématisation en quatre étapes : la formulation du problème et le dévoilement du projet, l'identification et la sollicitation des partenaires potentiels, la définition des rôles de chacun et la définition des objectifs de collaboration (Callon, 1986 ; Noël et Antil, 1998). S'agissant d'étapes non exclusives, il est possible que des activités servent aussi bien à définir des objectifs qu'à faire connaître les partenaires impliqués.

L'aventure du travail de rue à Rouyn-Noranda a débuté par un projet de recherche proposé par un organisme communautaire au CLSC Le partage des eaux en 1987. Cette étude portait, semble-t-il, sur les conditions de vie des jeunes marginalisés de Rouyn-Noranda, mais elle n'a jamais fait l'objet d'un rapport écrit. Toutefois, le projet a été repris l'année suivante par le CLSC dans un cadre plus large et avec des possibilités plus importantes. C'est ce deuxième projet de recherche, chapeauté par ledit CLSC, qui a enclenché le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda. Dans la problématisation, la réalisation de ce projet de recherche-action est présentée dans le contexte de collaboration entre les intervenants du milieu.

### 2.1.1. Identification et sollicitation des partenaires potentiels

L'implantation du travail de rue a commencé par une concertation de partenaires autour d'une préoccupation commune : comment rejoindre les jeunes marginalisés de Rouyn-Noranda. Suite à la formulation par diverses personnes, du manque de ressources pour les jeunes, comme le précise la sociologie de la traduction, les partenaires se sont impliqués dans le projet sans savoir que le travail de rue serait l'aboutissement de leurs démarches. C'est donc un consensus autour de ce souci envers les jeunes qui a mené les partenaires sur la voie du travail de rue. Certains d'entre eux reconnaissent d'ailleurs que la réponse aux besoins des jeunes aurait pu prendre une autre forme.

En janvier 1988, le CLSC Le partage des eaux, en collaboration avec le Secrétariat d'État à la jeunesse, invite des intervenants du milieu qui œuvrent auprès des jeunes à se regrouper au sein d'une table de concertation jeunesse. Cette table est alors composée d'intervenants provenant de divers organismes jeunesse de Rouyn-Noranda : Regroupement des chômeurs et chômeuses de l'Abitibi-Témiscamingue, Programme Jeunes volontaires, Centre ressources jeunesse, Secrétariat d'État à la jeunesse, CLSC Le partage des eaux, Référence jeunesse, La Piaule, La Soupape, Groupe de soutien à l'entreprise jeunesse et la Jeunesse Ouvrière Catholique. Une partenaire qui a participé aux activités de la Table raconte comment elle s'est jointe à la démarche :

Moi, c'est un de mes copains qui m'a invitée à faire partie de la Table de concertation jeunesse. Lui, il travaillait avec les jeunes [d'un organisme], moi en travaillant [dans un autre organisme]. Des fois, on faisait des projets ensemble pis bon, il a créé l'ouverture dans le fond, pour moi à la Table, de pouvoir embarquer sur la Table, pis quand ils m'ont demandé si je voulais y aller, j'ai accepté en représentant [mon organisme].

Les intervenants étaient recrutés principalement en raison de leurs responsabilités professionnelles reliées aux jeunes ou aux problèmes de ces derniers. Même si plusieurs intervenants représentaient leur organisme respectif, ils étaient libres de participer et avaient le sentiment de s'impliquer personnellement. On remarque également que les liens interpersonnels préexistants ont contribué à augmenter le nombre de participants aux activités de la Table. Les partenaires rencontrés mentionnent que le nombre de membres variait d'une réunion à l'autre, les responsabilités professionnelles ainsi que des obligations personnelles limitant parfois la participation.

Les objectifs de la Table sont de prendre connaissance des actions et du travail des autres intervenants, de favoriser la communication entre les groupes et d'analyser de façon concertée les besoins des jeunes (CLSC Le partage des eaux, 1990). Parmi les activités organisées par la Table, les Jase-Bouffe organisées à l'heure du dîner, ont facilité le développement de liens entre les intervenants jeunesse du milieu. Un partenaire en explique le fonctionnement :

[...] C'était une fois par mois je pense qui avait des Jase-Bouffe, sur différents sujets. T'avais, je ne sais pas moi... tu pouvais avoir un intervenant d'option travail à l'époque qui allait faire sa présentation de ce que c'était l'intégration au travail, le marché du travail, etc. Tu pouvais avoir un autre organisme qui pouvait être la Maison du Soleil Levant mettons, qui allait présenter ses services [...].

Ces rencontres sont des occasions pour les intervenants de connaître les services offerts par les autres organismes, d'échanger sur leur pratique respective et de créer des possibilités de collaboration. En plus de favoriser les échanges entre les intervenants, les Jase-Bouffe ont permis d'identifier les limites des organismes représentés à la Table de concertation jeunesse. Un membre de la Table rend compte des constats faits, à cette époque, par les intervenants :

Il y avait du travail qui se faisait [...] au niveau de différents organismes et il y avait un genre de souci au fait de rejoindre les gens et la clientèle, ça a changé de nom plusieurs fois : la clientèle à risque, défavorisée, les pauvres et autres. Et on s'est aperçu que effectivement les jeunes qui avaient quitté l'école étaient très peu rejoints [...] Il y avait une préoccupation, il y avait des gens qui travaillaient dans les organismes [...] et on posait des questions aux organismes qui normalement avaient des contacts avec les jeunes [...] et la plupart des intervenants nous disaient que, même qu'on a été surpris : « Si on regarde notre clientèle, c'est pas tellement des jeunes hors milieu scolaire [...] ». »

En permettant de partager des préoccupations à l'égard d'une population peu servie par les ressources du milieu, les Jase-Bouffe ont sensibilisé les intervenants du milieu à l'ampleur des problèmes des jeunes et à la faiblesse des moyens pour leur venir en aide. Les intervenants ont notamment pris conscience du faible taux de fréquentation des ressources jeunesse par les jeunes marginalisés.

### 2.1.2. Formulation du problème et dévoilement du projet

Durant les Jase-Bouffe ainsi que lors de discussions informelles tenues dans différents organismes, les intervenants impliqués remarquent qu'ils possédaient peu d'information sur les jeunes marginalisés de Rouyn-Noranda et des environs. Ils savaient que ces jeunes recouraient peu à leurs services, mais ils ne connaissaient pas précisément leur mode de vie et leurs problèmes. Un participant de la Table explique la situation dans laquelle se trouvaient les intervenants à cette époque :

[...] On avait toutes sortes de documents, d'études, de recherches de l'extérieur de la région, peut-être un petit peu de la région, qui nous disaient : « Les jeunes sont ci, ça, ça, ça. Ils vivent tels problèmes, ils vivent dans telles conditions socioéconomiques, etc., etc. » Mais, est-ce que les jeunes de Rouyn, c'était vraiment ça qu'ils vivaient ? C'était quoi le portrait des jeunes hors milieu scolaire de Rouyn. [Il fallait] chercher l'information qui nous permettait d'avoir un portrait précis de la situation des jeunes de Rouyn [...].

Un autre intervenant rappelle que des recherches menées en région portaient davantage sur les problèmes présents dans les institutions qui venaient en aide aux jeunes plutôt que sur les problèmes des jeunes. Dans les réunions de la Table de concertation jeunesse, les intervenants font ressortir qu'aucun d'entre eux n'avait de portrait de la population 15-30 ans hors milieu scolaire, que leurs services et programmes rejoignaient peu les jeunes et que plusieurs ne savaient pas où et comment les rejoindre (CLSC Le partage des eaux, 1990). Ainsi, d'une préoccupation à l'égard des jeunes marginalisés et du constat que les intervenants avaient peu d'information sur eux est apparue la nécessité de faire un portrait des jeunes de la Municipalité régionale de comté (MRC) de Rouyn-Noranda.

En 1988, la Table de concertation jeunesse avec l'appui du CLSC Le partage des eaux obtient du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), une subvention dans le cadre des projets d'intervention, d'étude et d'analyse en santé communautaire afin de réaliser une recherche-action auprès des jeunes marginalisés de Rouyn-Noranda. Cette recherche-action avait pour but de « recueillir un ensemble de données permettant de mieux connaître les jeunes de 15-30 ans hors milieu scolaire et d'identifier leurs besoins (*idem*). Un intervenant précise les objectifs poursuivis par la recherche-action : « C'est qu'on voulait vraiment avoir, [c'est] qu'est-ce qu'ils vivent les jeunes, ce qu'ils aimeraient avoir, qu'est-ce qu'ils aimeraient qu'on fasse pour eux autres [...]. » Ainsi, d'octobre 1988 à novembre 1989, deux agents de recherche ayant comme mandat d'agir comme travailleurs

de rue furent embauchés de manière à recueillir des informations auprès des jeunes de la MRC de Rouyn-Noranda. Leur travail consistait principalement en une cueillette de données à l'aide d'entrevues non dirigées individuelles auprès de jeunes rencontrés « dans les bars, les arcades, les dépanneurs et les centres d'achats ». Tout au long de cette recherche, ces travailleurs de rue-chercheurs n'ont pas été identifiés comme des employés du CLSC puisque le projet relevait d'abord de la Table de concertation jeunesse. On s'était assuré qu'ils disposent d'un local « en terrain neutre » pour rencontrer les jeunes. Ils ont finalement bénéficié d'un espace dans un centre commercial de Rouyn-Noranda pour réaliser les entrevues. En plus de recueillir de l'information, ces intervenants-chercheurs ont aussi donné de l'information aux jeunes qu'ils rencontraient et leur ont même offert des services, notamment d'accompagnement, de référence, d'écoute, de support surtout, d'orientation (CLSC Le partage des eaux, 1990).

Parmi les principaux constats de la recherche, l'inaccessibilité des ressources existantes de même que l'absence de certaines ressources ont été soulignées. Il est surtout apparu évident aux membres de la Table qu'il fallait trouver un moyen de rejoindre les jeunes plus marginalisés ne fréquentant pas les ressources du milieu. On soulignait par ailleurs que peu d'intervenants étaient en mesure d'établir de véritables contacts avec les jeunes et d'aller vers eux (*idem*). Par ailleurs, les auteurs du rapport ont invité les membres de la Table de concertation jeunesse à porter une attention particulière à cinq secteurs d'intervention : les loisirs, la toxicomanie, la connaissance des services offerts dans le milieu, l'emploi et l'élargissement des connaissances sur certaines populations spécifiques (*idem*). C'est avec la préoccupation de faire suite au rapport de recherche que les membres de la Table ont poursuivi leurs réflexions sur la pertinence d'embaucher une ressource en travail de rue.

### 2.1.3. Identification et choix de solutions

À partir des résultats de la recherche sur les jeunes hors milieu scolaire, deux projets furent mis en œuvre par la Table de concertation jeunesse de manière à tenter de répondre aux besoins des jeunes : une discothèque pour les moins de 18 ans et un service de travail de rue. Rappelons que tout au long de la recherche, les intervenants continuaient également à se rencontrer dans les Jase-Bouffe pour mieux connaître les différentes ressources offertes aux jeunes de Rouyn-Noranda.

Le projet de discothèque pour les jeunes de moins de 18 ans est né du souhait des jeunes, exprimé lors de la recherche-action, d'avoir un lieu de rencontre. Un membre de la Table de concertation jeunesse rappelle les demandes formulées par les jeunes :

[...] Les 16, 17, 18 ans, des fois ils se retrouvaient dans les bars pour adultes, mais toujours en situation d'illégalité. Et puis, des danses dans les écoles, souvent ce qu'ils nous disaient, ben c'est trop bébé [...] quand [ils arrivaient] dans les danses d'école, tu avais les jeunes secondaire 1 avec les jeunes du secondaire 5 [...] quand les jeunes de 17 et 18 ans entraient et que c'était juste des jeunes de 12, 13, 14, ils sortaient. Et c'était l'inverse aussi, quand les jeunes entraient et que c'était juste des vieux. Donc, il avaient besoin d'avoir une ressource à eux autres.

Quelques partenaires tentèrent, pendant une période d'environ six mois, de mettre en place une discothèque pour les jeunes. Il est clair que cette idée de discothèque ne figurait pas parmi les projets de la Table de concertation jeunesse au départ et aurait pu prendre une autre forme ; un intervenant mentionnait une roulathèque à titre d'exemple. La mise en place de cette discothèque a nécessité la concertation avec d'autres partenaires du milieu : des fonctionnaires municipaux, des commerçants ainsi que des jeunes.

La discothèque a finalement été lancée, mais son histoire fut de courte durée. L'initiative dut être abandonnée, d'une part, en raison d'un manque de participation des jeunes et, d'autre part, en raison de contraintes administratives reliées notamment aux assurances en cas d'incendie. Malgré son faible succès, ce projet a tout de même démontré qu'une concertation était possible autour d'une idée commune concernant les jeunes. Il faut reconnaître qu'il s'inscrivait dans le contexte général d'un souci de répondre aux besoins des jeunes et correspondait à un des cinq secteurs d'intervention à privilégier selon les résultats de la recherche-action, celui des loisirs.

Parallèlement à ces efforts déployés pour mettre en place la discothèque, les membres de la Table entreprenaient les premières démarches pour implanter un service de travail de rue à Rouyn-Noranda. Durant les Jase-Bouffe, les intervenants avaient poursuivi leurs réflexions sur les ressources offertes dans le milieu et les moyens de rejoindre les jeunes. De plus, lors de la présentation des résultats de la recherche-action dans les Jase-Bouffe, les partenaires avaient souligné que les travailleurs de rue-chercheurs étaient venus en aide aux jeunes pendant qu'ils procédaient à la collecte de données. Cette forme d'aide semblait répondre adéquatement aux besoins de certains jeunes.

L'idée du travail de rue fut retenue en raison de la possibilité qu'elle offrait de rejoindre les jeunes qui ne fréquentaient pas les réseaux traditionnels. Un partenaire se souvient des raisons qui avaient contribué au choix du travail de rue : « On se rendait compte que cette ressource-là, le travailleur de rue, pouvait être comme la personne [...] si elle pouvait pas informer ou aider le jeune, qui pouvait [le] diriger adéquatement vers une ressource qui répondrait immédiatement [à ses besoins]. » Il ajoute encore : « Si on ne va pas vers eux, on ne saura pas ce qu'ils veulent et on ne sera pas en mesure de répondre à leurs besoins. » Par ailleurs, les références, les accompagnements et les interventions de soutien, d'écoute et d'orientation réalisés au cours de la recherche-action avaient déjà démontré les possibilités du travail de rue. L'argument qui retint, semble-t-il, l'attention des membres de la Table fut que le travail de rue permettait « d'offrir autrement les services à des jeunes qui consultent pas ». Un partenaire, d'ailleurs convaincu que le travail de rue constituait la meilleure solution, ajoute même : « Si déjà là avec une approche de travailleur de rue, on n'est pas capable de les rejoindre [les jeunes plus marginalisés], par les services officiels, oublions ça. » Les membres de la Table choisirent le travail de rue pour répondre aux besoins des jeunes plus marginalisés qui ne fréquentaient pas les réseaux traditionnels, tout en ayant le souci d'adapter cette approche, développée dans les grands centres urbains, au contexte particulier de Rouyn-Noranda.

#### **2.1.4. Définition des objectifs de collaboration**

Les membres de la Table étaient conscients que le travail de rue ne constituait pas un moyen « magique » pour répondre à tous les besoins des jeunes. Ils voyaient dans ce genre de service une ressource plus près des jeunes, permettant de connaître leurs aspirations, leurs besoins et leur culture. À ce titre, les objectifs qu'ils avaient fixés au départ ne s'inscrivaient pas dans une stratégie visant à ramener les jeunes plus marginalisés vers la « norme » (Duval et Fontaine, 2000). Un partenaire rend compte des attentes réalistes des membres de la Table de concertation jeunesse : « L'objectif, c'était pas de dire ok on va diminuer le taux de délinquance, de toxicomanie et de jeunes qui traînent sur la rue. » En fait, à la lumière des entrevues réalisées avec les partenaires, on peut regrouper en trois catégories les objectifs définis par les membres de la Table à l'égard du travail de rue : développer un lien significatif avec les jeunes, servir de pont entre les jeunes et les ressources du milieu de manière à en faciliter l'utilisation par les jeunes et sensibiliser ces derniers à l'importance de la prévention et de la promotion de la santé.

En comparaison avec d'autres ressources, il apparaissait évident que le travail de rue permettrait de tisser des liens significatifs avec les jeunes. Certains partenaires précisent que le rapprochement avec les jeunes représentait un des principaux mandats de la ressource en travail de rue : « [...] quelqu'un à leur niveau qui soit pas identifié non plus policier ou travailleur social [...], mais proche d'eux autres, pis qui était capable dans le fond de faire de l'animation de rue un petit peu, pis d'essayer de les sortir [...] bon du ghetto, de la rue ou de leur misère. » Les résultats de la *Recherche sur les jeunes de 15-29 ans hors du milieu scolaire* (CLSC Le partage des eaux, 1990) ainsi que les réflexions issues des Jase-Bouffe avaient mis en évidence que peu d'intervenants rencontraient réellement les jeunes. Pour plusieurs partenaires, la mise en place du travail de rue répondait d'abord à ce besoin :

[...] Ça permet à des jeunes de sortir du réseau comme officiel [...] [et] d'avoir une relation d'aide avec quelqu'un qui peut avoir les cheveux longs, pis qui peut s'asseoir dans un café avec eux autres, pis de fumer une cigarette ou qui peut aller les rencontrer à leur place, [...] n'importe où, mais qui est capable de faire ça [...] pis de se mettre à leur niveau, pis pas de les évaluer avec les yeux d'un spécialiste [...].

Pour les partenaires, l'établissement d'une relation significative avec les jeunes correspondait à la première étape dans le processus de résolution de problèmes avec un jeune. Après être entré en contact avec un jeune à l'extérieur des locaux d'un organisme, il semblait plus facile de lui venir en aide et peut-être de le référer auprès des ressources spécialisées.

Lors de la collecte de données reliée à la *Recherche sur les jeunes de 15-29 ans hors du milieu scolaire (idem)*, les travailleurs de rue-chercheurs avaient référé et accompagné des jeunes au sein de différents organismes du milieu. Ils avaient ainsi contribué à rapprocher des jeunes de certains intervenants. Aussi, en choisissant de mettre en place le travail de rue, les membres de la Table de concertation jeunesse considéraient-ils la référence comme une composante essentielle du rôle des travailleurs de rue. Une partenaire explique cette attente à l'égard du travail de rue :

[Le travailleur de rue pourrait dire aux jeunes]. Moi, je suis là avec toi, je vas parler avec toi, tu as un besoin, je vais t'aider à t'enligner sur les ressources qui existent dans le milieu, pis je vais aller dire dans le milieu, [...] de ce temps-ci, ce qui court beaucoup [...], c'est beaucoup suicide [...] concentrez[-vous], pis travaillez sur le suicide pis la prévention t'sé. Qui aille un peu ce *come back* là. C'était vraiment ça [...].

En fait, les partenaires attribuaient au travail de rue l'objectif de « créer un pont entre cette population et les services existants », de manière à rendre les ressources plus accessibles aux jeunes. Pour un partenaire, ce lien entre les jeunes et les ressources du milieu pouvait prendre la forme de revendications pour sensibiliser les décideurs et les intervenants du milieu aux réalités et aux besoins des jeunes. Cet objectif pouvait également se traduire dans la pratique par de l'information transmise à propos des ressources offertes pour les jeunes. [...] Ce partenaire précise encore qu'à cet égard, le rôle qu'il attend des travailleurs de rue « c'est de pouvoir s'asseoir à une plate-forme pis de dire aux gens [...] il y a tels besoins dans le milieu, pis ces besoins sont pas répondus, pis ils sont criants [...] ». En fixant l'objectif d'établir un lien entre les jeunes et les intervenants jeunesse, les partenaires impliqués prévoyaient que le travail de rue faciliterait la référence ou l'accompagnement de jeunes. Il faut rappeler que plusieurs membres de la Table de concertation jeunesse étaient eux-mêmes des intervenants jeunesse et qu'ils voyaient dans une ressource en travail de rue un intermédiaire permettant d'entrer en contact avec ces jeunes qui ne fréquentaient pas leurs services. De plus, on voyait dans le travail de rue un élément dynamique parmi les ressources jeunesse du milieu. On le considérait comme un nouveau service pouvant encourager la concertation, favorisant ainsi une meilleure réponse aux besoins des jeunes.

Enfin, les partenaires du projet, pour la plupart des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, reconnaissaient au travail de rue la possibilité de favoriser l'adoption, chez les jeunes, de comportements sécuritaires au regard de leur santé. Ils considéraient que la prévention et la promotion de la santé devaient se transposer concrètement dans le mandat des travailleurs de rue. Un partenaire explique qu'il voyait dans le travailleur de rue « une nouvelle ressource qui fait qu'on puisse dire qu'on en fait de la prévention de problèmes de détresse sociale ». Cet objectif de prévention et de promotion de la santé s'inscrivait à mi-chemin entre la possibilité de développer des liens significatifs avec les jeunes et l'importance d'établir un pont entre les ressources jeunesse et les jeunes. L'identification de ces trois objectifs révèle l'ampleur des attentes à l'égard du travail de rue. Il met également en évidence que la mise en place de ce service venait matérialiser des préoccupations déjà existantes vis-à-vis des jeunes.

## **2.2. L'INTÉRESSEMENT**

L'intéressement correspond à une phase d'actions concrètes réalisées par les partenaires engagés dans la réalisation d'un projet. Ces négociations doivent permettre d'implanter un projet tout en respectant les attentes et les contraintes de chacun (Noël et Antil, 1998). Dans le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda, la phase de l'intéressement a duré près de cinq années, soit de 1990 à 1994. Elle a été marquée d'avancées et de reculs qui ont influencé le groupe de partenaires ainsi que le projet planifié au départ. Le projet a finalement été réalisé, mais en raison des difficultés survenues durant la phase d'intéressement, il aurait pu être abandonné par les promoteurs. Selon Callon (1986), l'intéressement, lorsqu'il réussit, confirme la validité de la problématisation. À ce titre, il est clair que l'acharnement des partenaires à mettre en place le travail de rue illustre leur conviction à l'effet que le travail de rue constituait le meilleur moyen de répondre aux besoins des jeunes. De plus, les différentes activités de concertation réalisées durant la phase d'intéressement confirment le souci de divers intervenants du milieu à l'égard des jeunes.

L'intéressement s'est réalisé en quatre étapes qui se chevauchent parfois : l'organisation d'actions pour démarrer le projet et trouver de nouveaux partenaires, la définition des rôles et des responsabilités, le développement de stratégies d'implantation et la négociation de compromis.

### **2.2.1. Organisation d'actions pour démarrer le projet et trouver de nouveaux partenaires**

À la suite des résultats de la recherche-action et des discussions tenues à la Table de concertation jeunesse, les partenaires décident, en 1990, de mettre en place un service de travail de rue à Rouyn-Noranda. Un partenaire explique que, lors de la présentation des résultats de la recherche, des membres de l'assistance avaient été sollicités pour s'impliquer dans ce processus. Il semble que « déjà sur place, il y avait des personnes qui avaient donné leur nom, d'autres devaient consulter leur organisme [avant de confirmer leur participation] [...] ». Les membres de la Table entreprirent des démarches auprès du conseil d'administration du CLSC Le partage des eaux afin que cet organisme favorise la mise en place d'un service de travail de rue. Il faut dire qu'au moins deux employés de cet établissement avaient participé aux activités de la Table jusque-là. Ces représentations

menèrent à l'embauche d'une travailleuse de rue en mars 1990. Une entente établie entre le CLSC et la Table de concertation jeunesse stipulait que la travailleuse de rue serait payée par le CLSC, mais que les orientations relatives à son travail sur le terrain seraient définies par la Table. Une membre de la Table rappelle que des intervenants du CLSC et d'organismes communautaires ainsi que des jeunes plus marginalisés devaient siéger à cette Table de concertation.

La travailleuse de rue resta en poste pendant moins d'un an. En raison du plan d'équilibre budgétaire exigé par le Ministère, le conseil d'administration du CLSC abolit le poste de travail de rue en février 1991, onze mois seulement après l'embauche de l'intervenante. Au cours de cette période, la travailleuse de rue a tout juste eu le temps de s'intégrer parmi les jeunes. Une partenaire rend compte des efforts réalisés par cette intervenante : « Ça été vraiment l'année d'implantation, je pense qu'elle était pas rendue à nous *switcher* [les jeunes], elle a pas été assez longtemps à mon avis pour s'implanter. Elle avait, il me semble, le projet précis de se faire connaître, pis d'installer le service. » Il apparaît que le travail effectué au cours de cette année fut insuffisant pour établir de véritables liens avec les jeunes et pour faire connaître l'approche aux autres ressources du milieu. Cette suppression du poste de la travailleuse de rue ramenait donc les partenaires à la case départ quant à l'implantation de ce service.

À partir de l'automne 1991, le projet entre dans une longue période de gestation pendant laquelle des démarches sont entreprises pour redémarrer le projet, mais en vain. On doit attendre jusqu'en novembre 1995 avant qu'une nouvelle ressource en travail de rue ne soit embauchée. Un partenaire rappelle quelques-unes des démarches effectuées durant cette période : « Ça a duré quelques années [...] au moins quatre à cinq ans de travail à essayer de cogner sur le clou, à faire de la sensibilisation. On a même invité [...] un travailleur de rue de Montréal, qui avait déjà été animateur [dans un organisme] d'ici [...] à faire une conférence [...]. » Le même partenaire insiste sur la nécessité de la sensibilisation « de façon à faire monter le niveau d'adhésion ». Pendant cette période, les Jase-Bouffe constituent toujours un lieu important où l'idée du travail de rue fait son chemin. Une participante à ces Jase-Bouffe présente son intérêt à assister aux rencontres :

J'y suis allée comme participante. J'aime ça aller prendre le pouls, voir comment ça se passe. Je pense aussi pour me reconforter moi-même. Pour pouvoir penser qu'on peut faire quelque chose. Je n'étais pas active là-dedans. J'y allais et je trouvais que la façon de faire était intéressante parce qu'il y

avait une mobilisation. Il faut commencer par ça, de mobiliser les gens, hein. Pis c'est pas évident de trouver le moyen d'entraîner une mobilisation. Moi ça, je trouvais que c'était un excellent moyen de mobiliser autour de la problématique des jeunes. Alors, je suis allée comme participante, mais je ne suis pas intervenue au niveau professionnel.

Outre les Jase-Bouffe et les rencontres de la Table de concertation jeunesse, les partenaires ont également mené, en 1992, une campagne auprès d'une quarantaine d'organismes du milieu concernés par les jeunes et de conseils municipaux de manière à s'assurer du soutien de la communauté. Un document émanant de la Table précise qu'il s'agissait d'obtenir des lettres « qui expliqueraient les raisons pour lesquelles [les organismes sollicités] appuient l'engagement d'une ressource [en travail de rue] » (Hémond, 1992). La plupart des organismes ont répondu favorablement à cette demande d'appuis, en précisant cependant que leur soutien n'impliquait pas de contribution financière.

Après quelques années d'efforts de sensibilisation, la Table de concertation jeunesse organise, en 1993, une conférence afin de présenter l'approche du travail de rue à des partenaires potentiels de façon à transformer « les appuis passifs reçus jusque-là en appuis actifs ». Cette rencontre fut l'occasion de recruter de nouveaux partenaires. Un intervenant du milieu présente le contexte entourant sa participation à cette conférence : « C'était comme un avis de convocation qui avait été envoyé à l'organisme, pis c'est moi qui avais été voir le dossier. Fait que c'est comme ça que ça commencé tranquillement. Après ça, on a suivi les différentes rencontres, pis là on a commencé à embarquer plus dans le dossier. » Intéressé par l'approche du travail de rue et soucieux de venir en aide aux jeunes plus marginalisés de Rouyn-Noranda, cet intervenant a pris, par la suite, une part active dans le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda. Son engagement, comme plusieurs partenaires l'ont souligné, a donné un nouvel élan au projet. Il a notamment contribué à préciser les rôles et les responsabilités des partenaires pour arriver plus rapidement l'implantation du travail de rue.

### 2.2.2. Définition des rôles et des objectifs

Durant cette période de près de cinq ans, au cours de laquelle les membres de la Table de concertation jeunesse ont multiplié les démarches en vue de trouver des partenaires, quelques membres quittent ce lieu de concertation. L'ampleur des actions à accomplir ainsi que les délais sans cesse repoussés entraînent une baisse de motivation chez certains

acteurs. D'autres individus ne poursuivent pas leur participation à cette Table pour des raisons professionnelles. Certains organismes ont cessé leurs activités, entraînant par le fait même le départ de leur représentant. Malgré ces difficultés, un partenaire explique qu'il y a toujours eu, au sein de la Table, « un noyau [de partenaires] qui était relativement stable. Le noyau d'implantation de la Table, ça n'a pas bougé [...] ». Aussi, est-ce à l'intérieur de ce groupe de partenaires que les objectifs et les rôles sont distribués pour la poursuite du processus d'implantation du travail de rue.

Malgré les obstacles rencontrés, le travail de rue est toujours considéré comme le meilleur moyen de venir en aide aux jeunes plus marginalisés de Rouyn-Noranda. L'implantation du travail de rue constitue donc encore la priorité d'action des membres de la Table, comme le souligne un partenaire :

On était vraiment arrivé à la conclusion qu'essayer d'embarquer des jeunes qui ont décroché du réseau, du système, dans une structure formelle, c'est à peu près impossible. Et ensuite, on sait ce que les jeunes ont besoin. On a fait la preuve pendant un an que la ressource de travailleur de rue répond bien à ce besoin-là, pourquoi qu'on essaierait de se casser la tête de réinventer une autre façon de rejoindre les jeunes, alors que il y en a une façon qui a fait ses preuves. Grosso modo c'est ça. On s'est dit, on va arrêter d'essayer de faire des innovations. Ailleurs, partout où ils veulent travailler avec les jeunes, c'est l'approche de travailleur de rue qui font. Pourquoi qu'on essaierait à Rouyn-Noranda de réinventer une nouvelle façon de rejoindre les jeunes hors milieu scolaire. Je pense qu'il faut garder notre cap et frapper sur ce clou-là, aller le chercher.

Les rôles de chacun des membres continuent à être définis par cet objectif.

À la lumière des entrevues réalisées auprès des partenaires, il appert que les rôles des membres de la Table n'étaient pas définis de manière précise. Plusieurs personnes mentionnent d'ailleurs que l'implantation a été longue à se matérialiser en raison d'une mauvaise distribution des responsabilités.

C'était comme une gang de monde qui est assis pis il y avait pas... il y avait pas vraiment quelqu'un qui a décidé un moment donné qu'il prenait le leadership pis qui faisait avancer des affaires. Fait que c'était comme... on s'est assis longtemps [...] à déblatérer dans le fond pour... bon on se rencontrait, pis on disait dans le fond nos problèmes. Ça l'a du bon, mais en même temps ça avançait à rien. C'est ça, c'est une table de concertation. Fait qu'on s'est concerté longtemps, mais on n'aboutissait pas à grand chose. Ça l'a sa valeur en soit, ça dépend de ce que tu veux... c'est quoi ton objectif du départ. Si tu te rencontres pour créer un organisme [...] c'est ça, tu prends des outils pour

le faire, pis t'arrêtes de t'asseoir pis juste... tu mets quelqu'un en charge pis tu mets quelqu'un qui dirige la réunion pis t'avances. Pis quand tu veux juste te concerter, ben tu t'assois, pis tout le monde jase. Mais c'était plus, c'est ça, tout le monde dit son opinion, tout le monde jase. Quelques tentatives des fois de leadership pour faire un ou l'autre, mais ça durait pas longtemps parce qu'ils étaient essouffés, pis il y avait trop d'ouvrage à faire.

Certains partenaires rencontrés soulignent que la Table de concertation jeunesse manquait de rigueur. Une partenaire mentionne que les membres ne « s'étaient pas donné des façons de fonctionner en équipe », mais qu'il s'agissait d'un « problème normal de tout organisme qui démarre ». Quand on leur demande de préciser le rôle qu'ils ont joué à la Table, plusieurs partenaires expliquent qu'ils ont surtout servi de courroie de transmission de l'information, entre leur entourage professionnel et la Table.

Tous les partenaires rencontrés mentionnent cependant que le climat de collaboration était bon et que les gens rassemblés autour de la Table s'entendaient bien. Par ailleurs, les rencontres de la Table permettent aux partenaires impliqués de mieux connaître les organismes du milieu et leurs intervenants. Une partenaire considère que ces échanges étaient bénéfiques pour les références entre les différentes ressources du milieu :

[...] C'était pour avoir des contacts avec des gens qui travaillent auprès des jeunes, pis d'être connue, de savoir... de me faire connaître d'abord des autres, qui puissent savoir qui existe un service [œuvrant dans un domaine spécifique], pis qui est à Rouyn, qui puissent savoir c'était qui cette personne-là parce que c'est toujours mieux de référer quelqu'un à un visage connu qu'à quelqu'un que t'as pas vu, pis que tu sais pas c'est qui. [...] Fait que c'était plus pour me faire connaître, pis connaître les autres intervenants, aussi pour pouvoir peut-être un moment donné ou l'autre établir des relations pis pouvoir faire des choses ensemble, aussi si ça se présente. D'ailleurs, il y a des intervenants qui sont venus travailler dans des activités que j'avais préparées pour... faire de l'animation dans des forums [...] [c'étaient des gens] avec qui je pouvais travailler sur des choses intéressantes.

En plus de l'implantation du travail de rue, l'établissement de liens entre les partenaires correspondait également à un objectif pour certains membres de la Table de concertation jeunesse. Cette partenaire regrette, comme d'autres, que les liens professionnels tissés à cette Table ne se soient pas maintenus par la suite. En fait, même si les rencontres et les efforts déployés prirent un certain temps avant de se concrétiser par l'embauche d'une ressource en travail de rue, plusieurs membres confirment qu'ils sont satisfaits d'avoir participé à ce projet en raison de ces liens de collaboration.

À l'arrivée d'un nouveau partenaire, le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda prend un nouvel essor. Ce collaborateur avait assisté à une conférence visant à présenter le travail de rue à des partenaires potentiels et avait alors décidé de s'intégrer à la Table de concertation jeunesse. Une partenaire reconnaît que l'arrivée de cette personne a remis le projet sur les rails : « [...] Ça plus été quand [un partenaire] est arrivé un moment donné [...] ça a débloqué, pis que c'est arrivé à un travailleur de rue. » Lors des premières rencontres auxquelles il assiste, cette nouvelle personne identifie certaines lacunes :

Honnêtement, moi ce qui m'avait frappé les premières fois que j'avais été là, c'est de voir le nombre d'intervenants jeunesse qui étaient regroupés alentour de ce dossier-là depuis aussi longtemps, pis de voir [...] qu'il manque beaucoup de structure. Fait qu'on avait un paquet de documents compilés dans une chemise, on n'avait pas nécessairement comme d'élaboration de plan d'action. On essayait une stratégie comme ça en pensant que les gens du milieu, eux autres, ils seraient tout de suite sensibles à ça. Quand j'avais vu la présentation à l'Hôtel Noranda, moi dans ma tête, c'était ben clair que personne sortait de là en disant qu'on va appuyer parce qu'ils repartaient pas avec beaucoup de documents, ils avaient pas d'idée de la grandeur du financement qui leur serait demandé. [...] ça m'avait déçu parce que [...] depuis le temps qu'ils travaillent, je devrais arriver [...] pis avoir un dossier clair, pis être capable de voir c'est rendu où le cheminement.

Aussi, ses premières interventions à titre de partenaire visent-elles à améliorer la structure de fonctionnement de la Table de concertation jeunesse. Il procède notamment à l'identification des tâches à accomplir et des moyens à mettre en œuvre pour accélérer le processus d'implantation du travail de rue. Il prend lui-même la responsabilité de préciser les demandes de la Table : « [...] J'avais écrit le projet, [...] le plan d'action, les prévisions budgétaires, les problématiques, c'était plus étape par étape. Fait que c'était plus facile à présenter parce que les gens avaient quelque chose pour s'appuyer, pis aller voir leur responsable [...]. » En fait, la participation de ce partenaire transforme les démarches de la Table en une véritable stratégie d'implantation du travail de rue. L'embauche d'un travailleur de rue survient à peine plus d'un an après son arrivée dans le projet. Il apparaît donc évident que l'implication de ce collaborateur dans le projet constitue un point tournant dans le processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda.

### 2.2.3. Développement de stratégies d'implantation

Pendant la période d'intéressement, deux obstacles nuisent au processus d'implantation : l'absence de financement récurrent et la place que le travail de rue occuperait parmi les autres ressources destinées aux jeunes, notamment au sein des organismes communautaires. L'arrivée du nouveau partenaire, dont l'implication contribue à accélérer le processus d'implantation du travail de rue, vient modifier les stratégies développées jusque-là. Bien qu'il adhère globalement aux objectifs des autres partenaires, il propose des façons de faire différentes, notamment en ce qui a trait aux stratégies de financement.

#### 2.2.3.1. Une vision de l'implantation du travail de rue

L'expérience antérieure au travail de rue vécue avec le CLSC avait permis aux partenaires de se confronter à certains écueils liés à l'implantation de cette pratique. Pour vraiment rejoindre les jeunes, ils réalisent que la nouvelle ressource doit être en place pour une période assez longue, de manière à garantir une stabilité et une continuité à l'intervention. Aussi, à partir de ce moment, leurs stratégies d'implantation visent-elles à assurer l'embauche d'un travailleur de rue sur une période dépassant une année.

Pour y arriver, ils conviennent que la nouvelle ressource en travail de rue ne doit pas être intégrée à un organisme existant. Un partenaire de l'époque présente les arguments du groupe à cet effet :

[...] mais c'est toujours un petit peu dangereux, parce qu'on sait que, effectivement, les organismes [...] qui ont plusieurs mandats, ça s'était passé un peu pour le CLSC quand ils avaient coupé le poste, quand il y a une coupure de budget à quelque part, c'est toujours le maillon le plus faible qui part.

Le même intervenant confirme que la Table avait réalisé qu'un organisme autonome devait prendre en charge le travail de rue : « Donc, c'est peut-être mieux d'avoir une ressource [...] dont le seul mandat est le travail de rue. [...] [Cet organisme] n'aura pas la tendance de couper le travailleur de rue parce que c'est juste ça qu'il fait. » Ainsi, la décision de favoriser un organisme autonome était liée à la question du financement. On craignait que le travail de rue soit rapidement sacrifié dans le cadre d'une restructuration budgétaire ou que les sommes destinées au travail de rue soit utilisées à d'autres fins. Des exemples survenus au

sein d'organismes du milieu faisaient craindre la répétition de ce genre de réaffectation de fonds.

C'est également pour assurer une plus grande liberté d'intervention au travail de rue que les partenaires optent pour un organisme autonome. On croit qu'une ressource ayant plusieurs mandats ne puisse favoriser pleinement l'épanouissement du travail de rue. Les partenaires craignent qu'un organisme régi par des lois, la *Loi sur les jeunes contrevenants* ou la *Loi de la protection de la jeunesse* par exemple, n'influence la pratique du travail de rue vers une voie normative (Duval et Fontaine, 2000). De plus, il semble que l'intégration du travailleur de rue au sein d'une structure déjà existante puisse nuire au développement de relations avec les intervenants d'autres organismes. Comme l'affirme un membre de la Table, les partenaires souhaitaient éliminer les éléments pouvant limiter le développement du travail de rue : « [...] Nous autres, on a tout le temps défendu l'approche pis on s'est dit : on veut partir une nouvelle approche, on veut pas que ça soit faite en broche à foin parce que sinon le travail de rue est tellement précaire pis tellement comme *borderline* que le monde peut le démolir dans le temps de le dire [...]. » Aussi, comme il semblait que les effets du travail de rue étaient difficiles à mesurer, ne voulait-on pas que ce service soit évalué selon les mêmes obligations de résultats que d'autres programmes destinés aux jeunes ayant un cadre beaucoup plus rigide.

Par ailleurs, les stratégies d'implantation visent à assurer une présence à long terme des travailleurs de rue de manière à leur donner le temps de bien connaître les jeunes et de tisser avec eux des liens significatifs. Les partenaires considèrent qu'un organisme autonome, financé de façon récurrente, constitue le meilleur moyen de mettre en valeur cette vision.

#### **2.2.3.2. Une stratégie à propos de la place du travail de rue parmi les autres ressources du milieu**

Aussi, afin d'assurer la survie du travail de rue à long terme, les partenaires souhaitent-ils obtenir le soutien des organismes du milieu. Durant les Jase-Bouffe, lors de la présentation des résultats de la recherche-action et lors de conférences publiques, les partenaires ont expliqué à différents intervenants les fondements du travail de rue. Il s'agissait de démontrer que le travail de rue permet de traduire, par une intervention concrète, les préoccupations à l'égard des jeunes qui ne fréquentaient pas les ressources du milieu.

[...] C'est une clientèle que personne voyait. [...] c'est-à-dire, ceux qui sont dans ta salle d'attente, de dire qu'il faut que tu leur donnes un service, ça va, mais ceux qui viennent pas dans ta salle d'attente, les considérer comme faisant partie de ta clientèle, on dirait que c'est plus facile de dire que ceux qui se présentent ont des droits et ceux qui ne se présentent pas n'ont pas le droit d'être.... Donc, c'est tout cet aspect-là, d'essayer de convaincre [...].

Les partenaires se donnent comme mandat d'informer leurs collègues de travail et leur entourage à propos des besoins des jeunes et, du même souffle, la pertinence du travail de rue. Malgré cette stratégie de communication, quelques représentants d'organismes connaissent peu l'approche de travail de rue, qui n'est d'ailleurs pas en application ailleurs en Abitibi-Témiscamingue, et cette méconnaissance se traduit parfois par une méfiance à l'égard du nouveau service à mettre en place.

En 1992, durant la campagne réalisée auprès d'une quarantaine d'organismes du milieu et de conseils municipaux, les partenaires reçoivent des appuis explicites concernant le travail de rue, même si aucun soutien financier n'était promis. Toutefois, certains organismes n'avaient démontré qu'un intérêt timide, laissant croire à un partenaire que l'appui au projet n'était pas unanime :

Il y a eu certains organismes même qui se sont fait tirer l'oreille, [...] qui nous ont fait comme une réponse polie, mais qui était un peu... en disant : On ne connaît pas assez le projet pour vous appuyer. Si tu veux le connaître le projet, demande à quelqu'un d'aller te l'expliquer. Est-ce que eux autres avaient peur que le travailleur de rue vienne dans leur plate-bande, ça c'est des suppositions, je ne le sais pas.

Il faut rappeler que les démarches d'implantation se déroulent au moment de la restructuration budgétaire du réseau de la santé et des services sociaux. Certains organismes craignaient que l'arrivée d'un nouveau service vienne gruger une part de leur financement ou de leur clientèle. Certains intervenants, travaillant auprès des jeunes selon une approche différente, considéraient que le travail de rue empiétait sur leur créneau, menaçant leur autorité, voire même leur emploi. C'est pourquoi le nouveau partenaire propose une stratégie de financement qui modifie la démarche d'implantation. Devant la lenteur du processus d'implantation, les efforts de sensibilisation des partenaires se poursuivent, mais avec moins d'insistance. On délaisse la sollicitation des organismes du milieu pour se consacrer plus spécifiquement au financement, mais en suivant une nouvelle voie.

### 2.2.3.3. Pour une stratégie de financement

Jusqu'à l'arrivée du nouveau collaborateur, les partenaires avaient refusé, afin d'assurer la stabilité et la permanence du travail de rue, de soumettre leur projet à des organismes subventionnaires offrant de l'aide financière pour une durée de moins d'un an. Il existait, à l'époque, des programmes d'accès à l'emploi qui auraient pu permettre l'embauche d'une ressource en travail de rue, mais dont les conditions d'application ne satisfaisaient pas les membres de la Table de concertation jeunesse.

Si on fonctionne avec un programme de subvention sur une base annuelle, et on sait comment ça fonctionne un programme de subvention. Oui, tu vas peut-être en avoir deux d'affilée mais tu n'as pas le droit d'engager la même personne. Donc, tu as mis quelqu'un sur le terrain pendant un an, il a commencé à savoir un petit peu ce qu'il pourrait faire, il a commencé à créer ses contacts, les jeunes ont commencé à lui faire confiance et au bout d'un an, tu coupes le poste. Ça marche pas. C'est-à-dire que l'objectif du travail de rue, c'est de créer un lien de confiance. Donc, pendant un bout de temps, c'était ça notre problème [...].

Les partenaires continuent pendant quelques années leur recherche afin de trouver des formes de financement pouvant garantir la présence d'un travailleur de rue sur le terrain pour plus d'un an. Par ailleurs, ils font consensus autour de l'idée que le travail de rue constitue une approche globale qui répond à plusieurs besoins des jeunes. Ils ne veulent pas identifier un seul problème qui guiderait l'orientation de la pratique du travail de rue ou demander des subventions destinées à lutter contre des problèmes spécifiques. Ils recherchent un financement permettant d'appliquer une vision du travail de rue et sollicitent des appuis en ce sens. Toutefois, il semble que les organismes concernés tardaient à s'impliquer financièrement dans le travail de rue, ne connaissant pas l'ampleur du soutien qui leur était demandé.

L'arrivée du nouveau partenaire modifie la stratégie de la Table à l'égard du financement. Reconnaissant l'importance de la stabilité et de la continuité du travail, mais déplorant la lenteur du processus, cette personne propose une autre façon de financer le travail de rue. Son implication, qui vise surtout à ce que « les choses aboutissent », consiste d'abord à « fouiller dans les programmes de subventions qui [...] permettraient de lâcher un peu la région, pis d'être capable de démarrer un projet ». Contrairement à ce que les partenaires avaient décidé de faire jusque-là, il propose de soumettre un projet à un programme fédéral de subventions reliées à la prévention de la toxicomanie, les Stratégies communautaires

antidrogue (Santé Canada). Ce projet, qui comportait sa part de risques, est finalement accepté après neuf mois d'attente. Il permet l'embauche d'une ressource en travail de rue cinq ans après la suppression de poste survenue au CLSC.

Les partenaires consentent à ce que ce projet soit soumis au nom de la Table de concertation jeunesse, même s'ils sont conscients des risques d'une subvention non récurrente. Les membres de la Table se sont finalement ralliés aux arguments du nouveau partenaire qui a présenté le projet, comme le décrit l'un d'entre eux : « Si on a un travailleur de rue pendant un an sur le terrain, si la job qui est faite est intéressante, ça va [...] être plus difficile pour la communauté de dire.... un coup qu'on l'a eu pendant un an, si vous voulez pas le perdre, il va falloir que le monde fasse des efforts. » Remarquant que le travail de rue est maintenant implanté depuis plusieurs années, il ajoute : « Finalement, je pense que ça s'est avéré positif. » Le nouveau partenaire abonde dans le même sens : « L'écriture du projet nous avait amenés [...] à structurer davantage parce que là, fallait répondre au questionnaire de financement. [...] Fait qu'une fois que cet exercice-là a été fait, c'était comme plus encourageant aussi de continuer à mettre de l'ordre, pis à discuter. » En attendant une réponse à leur demande de financement, les partenaires en profitent pour préciser davantage de la forme que prendrait le travail de rue, ainsi que les moyens qui devront être mis à la disposition du travailleur de rue.

Dans la demande de financement, les partenaires s'étaient assurés que les objectifs soient suffisamment généraux afin d'implanter le travail de rue selon une vision globale de la réalité des jeunes. Ils évitent ainsi le cloisonnement dans un type d'intervention limitée à la prévention des toxicomanies. En définissant leurs objectifs de cette façon, ils s'assurent de pouvoir développer un service de travail de rue qui correspond à leurs préoccupations. Par ailleurs, cette stratégie permet de reprendre le document déposé à Santé Canada pour le présenter à d'autres programmes de subventions. Comme nous le précise le promoteur du projet : « Ben là, on avait des choses plus précises et on était comme un peu préparé pour attaquer d'autres demandes de financement. On changeait les pages-titres, on changeait quelques critères, mais là, au moins, on avait quelque chose à déposer, sans que ça prenne six mois. »

À la fin de la période d'intéressement, il semble donc que les membres de la Table ont modifié leur position à l'égard du financement. Ils déposent d'autres demandes d'aide

financière dans le cadre de subventions visant à lutter contre des problèmes spécifiques ou dont le financement était de courte durée. En définitive, l'arrivée d'un nouveau partenaire contribue à créer une nouvelle dynamique au sein de la Table de concertation jeunesse. Le changement de stratégies qu'il propose permet à la Table de se rapprocher davantage de son objectif ultime : l'implantation d'un service en travail de rue correspondant aux caractéristiques des jeunes de Rouyn-Noranda.

#### 2.2.4. Négociation de compromis

Entre le dépôt de la demande de subvention au programme Stratégies communautaires antidrogues et l'acceptation du projet, neuf mois se sont écoulés. Les partenaires profitent de ce délai pour préciser leurs objectifs et élaborer le modèle de travail de rue qu'ils veulent implanter.

Les partenaires confirment qu'ils souhaitent développer un service de travail de rue inspiré d'une vision globale des besoins des jeunes. La demande de subvention avait orienté les objectifs du travail de rue vers la prévention des toxicomanies, mais d'autres problèmes préoccupent également les partenaires. Aussi, profitent-ils des neuf mois d'attente pour identifier les problèmes sur lesquels la nouvelle ressource en travail de rue devrait consacrer des efforts.

[...] Bon, c'est sûr que prévention alcoolisme toxico, on était d'accord avec ça de toute façon, mais nous autres, on voulait aller plus loin [...] un moment donné, on savait qu'on touchait à toutes les autres problématiques. On savait que ça donnait absolument rien de rentrer là sur une affaire. C'était l'aménagement de milieu de vie, c'était la prise en charge, c'était l'implication, fait que là on essayait de rentrer ça [...] la santé mentale aussi [...].

Une intervenante précise qu'il existe aussi des préoccupations vis-à-vis des jeunes femmes et elle met le groupe en garde contre un développement du travail de rue centré sur une seule problématique : « Un programme qui sert en principe à ben plus large que la drogue [...] je pense à la violence dans les relations amoureuses [...] des filles qui nous arrivent tout croches [...] c'est dangereux de prendre des tendances. On travaille sur la rue, on travaille sur la drogue OK, mais sur d'autres choses aussi [...]. » Il semble que cette vision globale du travail de rue faisait consensus à la Table de concertation jeunesse. Il faut dire que les partenaires étaient des intervenants issus de divers domaines d'intervention et qu'en

combinant leurs expériences, ils arrivaient à une compréhension globale et intersectorielle de la réalité des jeunes.

Dans la demande de subvention, il est convenu que la ressource en travail de rue soit supportée par un organisme communautaire déjà existant. Celui qui est alors désigné par la Table de concertation jeunesse pour encadrer temporairement la ressource en travail de rue est l'employeur du partenaire qui a présenté la demande de subvention, soit le Centre ressources jeunesse. Cependant, les partenaires avaient consenti à ce que le projet démarre de cette façon pour des raisons pratiques, mais ils conservent la volonté d'encadrer le travail de rue à l'aide d'un organisme autonome. Une partenaire explique comment les mois d'attente ont servi à élaborer un mode de collaboration entre les acteurs impliqués :

En dernier, ça commençait peut-être à jouer un peu plus serré parce que là [...] tout le monde avait un petit peu son idée sur : « Ben moi, j'aimerais mieux que ça soit dirigé de cette façon-là, pis là... c'est plus là... », pis c'était pas des confrontations ouvertes à se tirer les cheveux, mais tu sentais que le monde avait pas nécessairement les mêmes façons de gérer un organisme, de voir qui devrait la diriger, qui devrait... mais là c'était un peu normal aussi parce que on était assis sur des chaises différentes pour le voir le travailleur de rue, fait que... on avait pas le même besoin par rapport à lui.

Cette partenaire précise toutefois que le processus de négociation demeure « très ouvert et très équitable ». Il semble d'ailleurs que ces discussions ont lieu dans un contexte de collaboration à l'implantation d'un service plutôt que dans la confrontation. Les membres de la Table de concertation, qui effectuaient périodiquement un suivi auprès de l'organisme subventionnaire, sentent alors que le projet est sur le point de connaître son envol et qu'il faut prendre certaines décisions. Un partenaire rappelle que, malgré les démarches de financement en cours, tous les éléments n'étaient pas précisés complètement au moment de l'acceptation du projet : « Il y en a eu des discussions, mais un moment donné, on se disait faut l'essayer. » La réception de la subvention, en 1995, permet finalement aux partenaires d'expérimenter ce qu'ils avaient élaboré jusque-là et fait passer le processus d'implantation du travail de rue à une autre étape, l'enrôlement.

### 2.3. L'ENRÔLEMENT

Comme le décrit Callon (1986), l'enrôlement se réalise au moment où les acteurs impliqués acceptent les rôles qui leur sont attribués. Il précise d'ailleurs que cette étape est le résultat

d'un intéressement réussi. Pour Noël et Antil (1998), l'enrôlement correspond au point culminant du processus d'implantation puisque les collaborateurs et les promoteurs s'engagent à respecter les conditions définies conjointement durant la phase d'intéressement. En 1995, les actions accomplies par les partenaires depuis la coupure du poste au CLSC se concrétisent non seulement par l'embauche d'un travailleur de rue, mais également par la création d'un organisme communautaire responsable de l'encadrement et de l'orientation du travail de rue : Arrimage Jeunesse. En fait, la subvention de Santé Canada permet d'implanter le travail de rue et oblige les partenaires à en assurer la stabilité et la permanence. Aussi, durant l'enrôlement, les partenaires restent-ils vigilants afin que le travail de rue corresponde au modèle qu'ils ont élaboré. Ils procèdent également à un échange d'information et à un partage d'expériences visant à consolider l'implantation.

L'enrôlement se divise en quatre étapes : l'aménagement d'une structure de collaboration, l'acceptation des rôles selon les objectifs du programme, la diffusion d'information pour développer des collaborations et faire connaître le programme et, finalement, la mise en place et l'ajustement du programme. Certaines étapes se sont réalisées simultanément, par exemple des démarches servaient à la fois à diffuser des informations et à ajuster le programme aux besoins du milieu.

### **2.3.1. Aménagement d'une structure de collaboration**

Les membres de la Table de concertation jeunesse désirent que le travail de rue relève d'un organisme autonome et qu'il soit implanté dans une perspective à long terme. Durant l'enrôlement, ils doivent réaliser les démarches nécessaires au développement et à la consolidation du travail de rue. Cet exercice entraîne un changement des partenaires et un nouvel aménagement de la structure de collaboration.

Après la réception de la subvention, la Table poursuit ses activités selon une formule légèrement différente. Les partenaires continuent à se rencontrer au sujet du travail de rue, mais les discussions portent plus concrètement sur l'intervention de rue. Les rencontres servent notamment à définir Arrimage Jeunesse, l'organisme créé pour gérer le travail de rue, et à orienter les interventions du travailleur de rue. Petit à petit, certains partenaires se retirent du processus. Un partenaire explique que les raisons évoquées varient d'une personne à l'autre :

[...] Il y en a là qui ont commencé à se détacher du dossier. Il y avait [...] différentes raisons peut-être parce qu'ils se disaient [...] : « On a finalement atteint un peu l'objectif sur lequel on travaillait depuis des années, fait qu'on considère qu'on a fait ce qu'on avait à faire. » Il y en a d'autres que, par disponibilité, ils n'avaient pas le temps parce que là on commençait à être obligé de se rencontrer plus régulièrement pis structurer davantage la démarche, l'implantation, là ça demandait plus.

Le départ de certains partenaires transforme la Table en comité provisoire, terme choisi par les partenaires de l'époque pour désigner une phase de transition entre la Table de concertation jeunesse et le conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse. Les départs sont alors comblés par l'arrivée de nouveaux partenaires, très intéressés par l'approche proposée. Issus de secteurs d'intervention différents de ceux de leurs prédécesseurs, ils apportent de nouvelles compétences dans l'équipe. Pour un des promoteurs du projet, ces changements favorisent la création d'un noyau de partenaires décidés à consolider l'implantation du travail de rue : « C'est là qui a eu comme un noyau qui s'est détaché, pis on a commencé à structurer Arrimage, pis on [ne] faisait plus affaire à ce moment là avec [un organisme déjà existant] pour l'implantation pis tout ça. » Les tâches accomplies par le nouveau noyau de partenaires donnent un nouvel essor au projet. Ceux qui décident de quitter sentent que le projet est en voie d'atteindre les objectifs fixés au départ. Quelles que soient les raisons qui les incitent à se retirer, aucun partenaire ne cesse ses activités en raison d'un conflit. Le changement d'acteurs semble le résultat d'une évolution normale du projet et non pas d'une dissidence.

Les activités du comité provisoire mènent les partenaires vers la création d'Arrimage Jeunesse. En plus de définir les objectifs de l'organisme de manière à obtenir des lettres patentes, les partenaires procèdent à la rédaction de règles de fonctionnement et établissent des conditions d'admission au conseil d'administration. Évoquant l'idée de maraudage, une partenaire explique que ses collègues souhaitaient que la philosophie de la Table se retrouve au sein d'Arrimage Jeunesse :

[...] la première composition du conseil d'administration [...] Ça prenait deux parents, ça prenait deux personnes qui faisaient partie de la Table, mais ça prenait deux intervenants jeunesse pis [...] deux personnes qui faisaient partie de la Table, mais que c'était pas nécessairement les personnes qui étaient dans le milieu jeunesse [...] ça prenait deux jeunes. En tout cas, il y avait toutes sortes d'affaires qui faisaient que, dans le fond, on se ramassait quasiment tout le monde qui faisait partie de la Table à quasiment occuper un poste sur le conseil d'administration. Fait que le monde, il se gardait comme

un peu de latitude de pouvoir aller intervenir au conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse pour [...] que ça continue dans le même sens.

Ce souci d'éviter l'influence de certains organismes transparait dans les règlements généraux d'Arrimage Jeunesse. En effet, le conseil d'administration doit être composé de « onze membres : 2 personnes appartenant à la population 15-35 ans, 2 parents, 2 représentants d'organismes communautaires jeunesse, 2 représentants d'organismes communautaires, 2 représentants autres, 1 représentant des membres fondateurs » (Audet, 1995 : 4). Certains partenaires craignent qu'un organisme influence directement Arrimage Jeunesse. Aussi les démarches pour définir la composition du conseil d'administration visaient-elles à éviter la surreprésentation d'un organisme. Un partenaire rend compte de la méfiance ressentie par ses faits :

[...] C'est au niveau des perceptions de chacun par rapport à ceux qui sont autour [...] du C.A. C'est sûr que moi, je te disais au début, le monde se méfiait beaucoup de moi, parce que j'arrivais d'[un organisme], pis [mon organisme] c'est comme un gros méchant loup. [...] ça m'a peut-être pris un an avant de faire comprendre que [je n'étais] pas [mon organisme].

En dépit des craintes évoquées quant au respect de la philosophie de la Table de concertation jeunesse par le conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, la création de cet organisme se déroule dans la bonne entente et avec un sentiment du devoir accompli. Les quelques inconvénients rencontrés s'effacent devant les avantages attribués à la mise sur pied d'un organisme autonome chargé d'encadrer le travail de rue.

L'arrivée d'Arrimage Jeunesse met fin aux activités de la Table de concertation jeunesse. Une partenaire regrette d'ailleurs que les occasions de rencontrer des intervenants issus d'autres secteurs d'intervention se soient perdues depuis cette époque : « [...] J'aimais à avoir le lien avec les autres intervenants en milieu jeunesse. [...] ça me manque parce que j'ai pu de rencontres du tout avec les autres intervenants. Donc, un moment donné, tu les perds de vue, tu ne les connais pu parce que ça change de personne [...]. » Pour cette partenaire, qui participe aux activités de la Table depuis son origine, la création d'Arrimage Jeunesse permet d'atteindre l'objectif d'implanter le travail de rue à partir d'un organisme autonome. Elle déplore toutefois le fait que les membres du conseil d'administration, concentrés sur le développement de l'organisme, aient délaissé les activités de concertation réunissant les autres intervenants du milieu. C'est pourtant cette pratique qui avait favorisé la formation de la Table de concertation jeunesse et, par conséquent, l'implantation du

travail de rue. Cette partenaire, qui intervient toujours auprès des jeunes, regrette notamment de ne pas avoir reçu d'information au sujet du travail de rue depuis ce temps.

Dans la période de l'enrôlement, plusieurs acteurs apportent leur aide aux membres d'Arrimage Jeunesse. Il s'agit notamment d'intervenants œuvrant dans un organisme du domaine de la santé et des services sociaux avec qui l'équipe d'Arrimage Jeunesse développa des « affinités » autour de la consolidation du travail de rue. Ces relations, marquées par un « souci partagé des jeunes », favorisent en bout de parcours le financement récurrent du travail de rue à Rouyn-Noranda. Sans devenir des membres du conseil d'administration, ces partenaires ont joué un rôle non négligeable dans le processus d'implantation et de consolidation de ce nouveau service.

### 2.3.2. Acceptation des rôles selon les objectifs du programme

Au moment de la réception de la subvention à la fin de l'été 1995, un partenaire se souvient de l'ampleur des tâches à accomplir :

[...] Fait que à ce moment là [...] on avait tout à faire. Fait que c'est de connaître [le travailleur de rue], qu'il nous connaisse, qu'on se parle un peu du plan d'action qu'on voulait faire. Il y a eu beaucoup de temps de consacré à la tournée dans le milieu des organismes pour leur présenter la ressource, présenter l'approche, présenter l'organisme. Fait que les premiers temps, ça été ben, ben gros ça. Je dirais un bon premier six mois, ça été... et là en cours de route, ben là, Arrimage se structurait. Arrimage commençait à se définir. On a fait une demande de charte, de lettre patente, de... Fait que là, ça commencé à se placer.

Le projet entre dans une étape importante de son histoire. De nombreuses démarches sont alors effectuées afin que le modèle de travail de rue implanté corresponde aux attentes des membres de la Table. Il s'agit d'abord de la fondation et de la consolidation d'Arrimage Jeunesse comme organisme communautaire autonome chargé d'encadrer le travail de rue. Il y a, deuxièmement, la réalisation des premières interventions du travailleur de rue dans les milieux de vie des jeunes ainsi que les ajustements nécessaires à la poursuite des objectifs. Enfin, il faut aussi faire connaître le travail de rue et développer des liens de collaboration avec les intervenants du milieu.

### 2.3.2.1. La fondation et la consolidation d'Arrimage Jeunesse

Une des premières démarches réalisées par les partenaires au moment de la réception de la subvention consiste à rédiger une entente de services entre la Table de concertation jeunesse et l'organisme chargé d'accueillir administrativement le travailleur de rue. Les deux entités avaient convenu d'une possible collaboration durant l'intéressement. Il s'agit donc, dans la phase d'enrôlement, de préciser les responsabilités de chacun.

[...] On s'est entendu sur des petits protocoles d'entente [...] qui disaient : « Bon ben là, la Table s'engage à ça, ça, ça. [L'organisme] s'engage à ça, ça, ça [...]. » Fait que c'est toutes ces choses-là qui ont été travaillées en cours de projet [...] Ça faisait l'affaire de tout le monde parce que [l'organisme] prêtait des locaux, il prêterait de la supervision professionnelle, de l'encadrement, pis il faisait la gestion administrative du projet : les payes, les retenus [...] fait que... il y a pas personne qui se chicanait pour le faire.

Après avoir établi les règles, les partenaires s'attellent ensuite au développement du nouvel organisme, comme le souligne un partenaire qui venait de se joindre à l'équipe :

Donc, il faut activer la corporation. Bon, moi j'avais dit [...] que j'étais prêt à donner un coup de main là-dedans [...] faut se mettre du monde, faut se trouver une façon pis bon, vraiment mettre l'organisation sur pied [...] Légalement, c'était constitué. Donc, il s'agissait de reprendre ça, de le monter, bon [...] ça veut dire commencer à se donner une certaine forme de structure [...] Alors, c'est toute l'organisation, disons politico-administrative, si tu veux, de l'organisme lui-même. [...] Il faut se donner aussi, si on se met à engager du monde, se donner un certain nombre de critères autant sur le plan salarial que sur le plan d'une série d'affaires [...] Mais ça, il faut que tu regardes ça, il faut que tu prennes le temps de l'écrire, il faut que tu prennes le temps de le discuter avec les membres du conseil, pis se dire : bon, ben c'est tu ça nous autres qu'on veut exactement ou ben c'est pas ça ?

Les arrivées et les départs au sein du conseil d'administration consolident le noyau de partenaires désireux de développer Arrimage Jeunesse. Comme l'indique l'un d'eux, c'est ce noyau qui contribue au développement du travail de rue, car « il y avait des gens à travers le C.A. qui étaient beaucoup plus ferrés, qui étaient beaucoup plus impliqués dans les dossiers ». Ce sont ces personnes qui reprennent finalement les rôles définis par la Table de concertation jeunesse et qui assurent, encore aujourd'hui, le développement d'Arrimage Jeunesse.

La subvention s'étale sur une période de dix-huit mois. Ce délai permet aux membres du conseil d'administration de consolider l'équipe de bénévoles et de développer une vision commune du service à mettre en place, comme le souligne un partenaire :

Je pense que chacun a appris à se connaître dans la première année. Toutes les méfiances sont disparues parce que justement tout le monde travaille pour un but commun, pis que c'est toujours à renouveler parce qu'on est un organisme communautaire, c'est difficilement viable, pis que chaque membre est important.

Parallèlement à la structuration de l'organisme, une des premières tâches du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse consiste à assurer un financement récurrent au travail de rue. C'est autour de cet objectif commun et de l'encadrement des interventions du travailleur de rue que les nouveaux partenaires développent une belle cohésion.

#### **2.3.2.2. La réalisation des interventions du travailleur de rue**

La première subvention permet au conseil d'administration de mettre sur pied Arrimage Jeunesse, tout en supportant un travailleur de rue dans ses premières démarches sur le terrain. Cette subvention est allouée en septembre 1995 et un travailleur de rue est embauché en novembre de la même année. Ses premières actions visent simplement à prendre contact avec les jeunes, à identifier les lieux de rassemblement. Une partenaire rappelle qu'au cours « de la première année, il était assez branché sur les jeunes », on ne l'obligeait pas à réaliser rapidement des interventions auprès des jeunes. Le rôle du travailleur de rue consiste à se faire connaître d'eux et à rendre compte de ses expériences aux partenaires du comité provisoire, puis ensuite, au conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse. Pour un des partenaires, le succès d'Arrimage Jeunesse repose sur « le réalisme des attentes [que le] conseil d'administration » exprime au travailleur de rue. Les orientations prises par l'organisme notamment le fait de se consacrer d'abord à l'établissement de liens significatifs avec les jeunes, correspondent aux objectifs fixés préalablement par la Table de concertation jeunesse.

Grâce aux informations recueillies par le travailleur de rue et aux suggestions de ce dernier, les partenaires procèdent à certains ajustements de façon à mieux répondre aux besoins des jeunes. Un membre du comité provisoire illustre les stratégies identifiées pour faciliter l'intégration du travailleur de rue parmi les jeunes :

[...] Il [ne] voulait pas que sa photo paraisse dans *La Frontière* par exemple ou il voulait pas trop passer à la télévision pour pas être reconnu dans les débuts, pendant peut-être la période où il essayait de s'impliquer dans des gangs ou de rentrer dans un groupe de jeunes parce qu'il y avait des jeunes [...] je ne sais pas moi 23-24-25 ans, des fois c'est moins facile de s'intégrer dans ces groupes-là. Fait que lui, il voulait rentrer là-dedans, mais il voulait pas non plus être reconnu. On voulait que le service se fasse connaître pour que les jeunes sachent que ça existe, mais c'était à lui à faire les démarches pis d'aller se faire connaître auprès des jeunes. Qui aille pas un poster de lui à tous les bars pis de dire : bon ben je suis le travailleur de rue. Pour lui, ça avait été une difficulté ça parce que, à l'époque, les jeunes [...] ils pouvaient le percevoir comme un dénonciateur [...] ben les jeunes avaient peur de se faire pincer ou de se faire entre guillemets fourrer par le travailleur de rue. Pour lui, ça été une période d'implantation pis qui fallait vraiment [...] qu'il s'intègre à ces groupes de jeunes-là, mais le service comme tel, on voulait que lui soit connu. [...] oui ça, il était d'accord avec ça, mais il voulait pas être identifié.

Parmi les ajustements proposés, les partenaires discutent de la nécessité d'organiser des activités pour les jeunes, des possibilités et de la fréquence des références et du type de personnes rencontrées. Une partenaire souligne la nécessité, « entre autres, de ne pas négliger les filles ». Elle souhaite également que le travailleur de rue élargisse son champ d'action au-delà des problèmes de consommation de drogues : « La drogue, c'est beaucoup sensationnel, fait qu'on entendait des grosses affaires [...] oui, il y a un réel problème de drogues, mais il y a pas que de la drogue pis j'aimerais ça entendre parler [d'autres choses]. »

Le choix des interventions est également influencé par la supervision clinique du travailleur de rue. D'abord assurée par un intervenant du CLSC qui offrait un encadrement « très mollo, très, très déstructuré » selon ses termes, la supervision clinique devient ensuite « plus encadrée, plus stricte, plus disciplinée entre guillemets ». Un partenaire précise que les membres d'Arrimage Jeunesse chargés d'assurer la supervision clinique « se sont enlignés pis avec raison, parce que c'était le temps de le faire ». En fait, les ajustements apportés correspondent à l'interprétation des besoins des jeunes par le travailleur de rue et les partenaires impliqués. Le profil des membres d'Arrimage Jeunesse ainsi que les collaborations développées avec d'autres intervenants du milieu ont également contribué à la définition du travail de rue.

### 2.3.2.3. La diffusion d'information pour développer des collaborations et pour faire connaître le projet

De manière à faire connaître le travail de rue, ses possibilités et la philosophie d'intervention privilégiée par Arrimage Jeunesse, les partenaires promeuvent l'approche du travail de rue auprès de différents organismes jeunesse. Le travailleur de rue, accompagné par un membre d'Arrimage Jeunesse, réalise une tournée des organismes susceptibles de collaborer avec lui pour répondre aux besoins des jeunes. Le partenaire en question témoigne des efforts de sensibilisation réalisés durant la phase d'enrôlement :

[...] C'est de sensibiliser les gens à l'approche, d'essayer de rendre ça le plus clair possible, pis de voir l'intérêt à recevoir, à participer, au moins à pas bloquer le projet. [...] [Une série] de présentations pis de démarches de faites dans les organismes. On a fait des mémoires, on a fait des projets. [...] Fait que c'était toutes des choses pour faire connaître le travail de rue, pis de faire en sorte que ça se développe. Beaucoup, beaucoup, beaucoup de représentations dans tous les milieux. Ça, ça été la grosse affaire.

Le défi est de taille, car il s'agit de faire connaître une approche complètement nouvelle en Abitibi-Témiscamingue. Même si certains des intervenants rencontrés ont déjà entendu parler du travail de rue, la façon d'offrir ce service dans une région éloignée des grands centres soulève des questions. Par ailleurs, quelques intervenants signalent leurs attentes à l'égard du travail de rue.

Par ailleurs, les membres d'Arrimage Jeunesse tentent également de faire connaître le travail de rue sur toutes les tribunes disponibles. Selon un partenaire, son principal rôle consiste à « faire la promotion du bienfait que le travail de rue pourrait apporter à Rouyn. [...], en tout cas, c'est une partie des démarches qu'on se devait de faire au départ ». De son côté, le travailleur de rue prononce quelques conférences dans des établissements scolaires de manière à se faire connaître des jeunes.

Parallèlement aux démarches effectuées pour implanter le travail de rue, les partenaires se soucient d'en assurer la continuité. La subvention leur permettait d'offrir un service pendant dix-huit mois, période au-delà de laquelle ils doivent trouver un soutien dans le milieu. Ils contactent notamment la Régie régionale afin d'explorer les possibilités de financement.

[...] Si la Régie n'embarquait pas dans ce projet-là, on aurait été n'importe où, pis tout le monde nous aurait dit, les premiers concernés c'est la Régie. Si ils *backent* pas votre projet c'est parce que ça fait pas partie des priorités. Fait que c'est ce qu'on a fait, on est allé aux audiences publiques, pis on t'a fait une

méchante présentation. [...] Ben là, on avait été assez fantasques pis assez directs en leur disant, si vous embarquez pas dans ce projet-là, nous autres on le continuera pas. Fait que c'est pas compliqué non. C'est, vous allez accepter d'octroyer du financement pour poursuivre, sinon on se fera pas chier à faire le tour de tous les organismes du milieu pour ramasser 1 000 \$ ici et là, parce qu'on sera pas capable de poursuivre.

Arrimage Jeunesse dépose d'abord une demande d'accréditation auprès de la Régie régionale afin d'être reconnu comme un organisme communautaire œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux. Des intervenants de la Régie régionale sont ouverts à leur demande, même s'il se révèle difficile de trouver du financement récurrent. En fait, l'évolution d'Arrimage Jeunesse est en partie liée aux relations développées entre les membres de son conseil d'administration et certains professionnels de la Direction de la santé publique. Un employé de la Direction générale de la Régie régionale siégeait d'ailleurs au conseil d'administration de l'organisme qui administrait la subvention avant la création d'Arrimage Jeunesse. Cette situation favorise la transmission d'information et influence la prise de décision.

De plus, en 1996, un professionnel ayant participé à la recherche-action à titre de travailleur de rue, et qui avait assuré la supervision clinique du travailleur de rue, est embauché par la Régie pour implanter des services en travail de rue dans les MRC de la région. C'est lui qui reçoit la demande d'Arrimage Jeunesse et qui explore les possibilités de son organisation. Ce professionnel crée un comité de réflexions et de discussions au sein de la Régie régionale afin de financer le programme en travail de rue à travers l'Abitibi-Témiscamingue. Les membres de ce comité interne, considérés dans la recherche comme des partenaires malgré leur distance vis-à-vis du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, contribuent au développement de cet organisme. Voyant le travail de rue comme une mesure de santé publique, les membres de ce comité interne ne perdent aucune occasion d'en faire la promotion, comme le souligne l'une d'entre eux :

[...] C'est souvent par le biais de réunions. [...] Il y a plusieurs aspects, autant au niveau des maladies à déclaration obligatoire qu'au niveau des formations, puis il y a aussi au niveau de la sensibilisation quand on va faire des présentations ou même quand je présentais nos bilans, je ne manquais jamais une occasion de parler du travail de rue.

Ainsi, après des discussions parfois difficiles, comme ils l'avouent eux-mêmes, les membres du comité interne ont réussi à faire accepter le travail de rue et à lui garantir un financement récurrent.

C'est d'essayer de penser autrement, qu'il faut développer des ressources en toxico, faut aussi investir en prévention. Donc, c'est d'amener les gens à penser aussi prévention. Rentabilité-prévention. Quand on dit : [...], investissez dans le programme Travail de rue, [certains] ont le réflexe [de dire] : [...] c'est pas des services, c'est pas un programme. Oui ça l'est. Parce qu'à partir du moment où un travailleur de rue rentre en contact, en lien avec un jeune, même si c'est pas un *plaster* qu'il lui met sur le doigt, même si c'est pas un hébergement qu'il lui offre ou un lit d'hôpital ou une vaccination, c'est une écoute, c'est une aide, une référence, c'est un accompagnement, c'est un suivi à court terme qui peut faire en sorte que le jeune règle son problème, pis qu'on évite qui se retrouve dans tes services éventuellement. Donc, c'est d'investir là-dedans, pis ça c'est pas évident.

Les rencontres de ce comité de la Régie régionale, alimentées par des discussions informelles ainsi qu'une tournée des besoins des MRC de l'Abitibi-Témiscamingue, permettent au professionnel responsable de l'implantation du travail de rue de proposer une forme de financement correspondant aux besoins d'Arrimage Jeunesse et aux possibilités de la Régie régionale. L'obtention d'un financement récurrent de deux ressources en travail de rue en avril 1997 assure, du moins à moyen terme, la survie du travail de rue à Rouyn-Noranda de même que celle d'Arrimage Jeunesse. Ce financement permet au projet de passer à l'étape suivante du processus d'implantation, selon l'approche de la sociologie de la traduction : la mobilisation.

## 2.4. LA MOBILISATION

Pour Noël et Antil (1998), la mobilisation constitue « une étape d'alliances entre les acteurs qui réalisent l'intervention et ceux qui la soutiennent ». Au cours de cette phase du processus d'implantation d'un projet, les promoteurs ne se situent plus au cœur de l'action, ce sont d'autres acteurs qui interviennent sur le terrain (Noël et Antil, 1998). L'embauche d'un second travailleur de rue, en novembre 1997, permet d'offrir un service correspondant davantage à la réalité des jeunes. Le premier travailleur de rue réalisait des interventions appréciées des jeunes, mais l'ampleur de la tâche l'empêchait de répondre à tous les besoins exprimés. L'arrivée d'un autre travailleur de rue vient consolider les démarches effectuées jusque-là par les partenaires. Au cours de la phase de mobilisation, l'équipe

d'Arrimage Jeunesse adapte ses structures aux besoins des jeunes que les travailleurs de rue connaissent de mieux en mieux et développe des possibilités de collaboration avec les ressources jeunesse du milieu<sup>2</sup>. Actuellement, les membres d'Arrimage Jeunesse considèrent que le service contribue à l'amélioration de la qualité de vie des jeunes, et ce, même s'ils sont conscients qu'il est toujours possible d'améliorer leur pratique.

En fait, la mobilisation correspond à la période au cours de laquelle la présente recherche a été réalisée. Le développement des modes d'intervention, le développement d'alliances, les stratégies de coordination et de suivi du service en travail de rue ainsi que l'identification de nouveaux besoins constituent les étapes retenues pour l'analyse de la mobilisation.

#### 2.4.1. Développement des modes d'intervention

L'embauche d'une seconde ressource modifie peu les interventions réalisées auprès des jeunes. Le deuxième travailleur de rue, qui avait déjà été impliqué dans le conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, partageait la philosophie d'intervention établie jusque-là et connaissait aussi personnellement le premier travailleur de rue. Son intégration se fait donc en douceur et s'insère facilement dans la voie tracée par son collègue. Il raconte ainsi ses débuts comme travailleur de rue :

[...] Au départ, je me suis mis dans le bain en faisant beaucoup de lecture. J'ai été presque un mois avant de vraiment faire du terrain. Moi, c'était plus à me mettre à l'aise avec [...] les documents, [...] réduction des méfaits, etc. Je me mettais vraiment au parfum de ce qu'est le travail de rue. J'en avais déjà une bonne idée, mais j'étais pas travailleur de rue, donc il fallait vraiment que je passe par ces étapes-là. Ensuite, ce que j'ai fait, dans les premiers trois à quatre mois, j'ai beaucoup accompagné [l'autre travailleur de rue] dans ses sorties. C'est un peu lui qui m'a présenté au départ aux jeunes qui lui y connaissait [...] dans les sorties, dans le circuit qu'il avait à l'époque. Pis après ça [...] j'ai été appelé à intervenir dans certaines situations de crise où là, justement, j'étais tout seul, donc ça m'a permis de moi me faire mes propres contacts [...]. C'est un petit peu comme ça que j'ai pu prendre mon envol par la suite. Fait que il y a eu des événements qui m'ont amené à m'impliquer intensément dans des situations, pis c'est à travers de ça que j'ai fait mes premiers liens, premiers contacts, mes premières demandes, mes premières références en tant que travailleur de rue [...].

Bénéficiant d'une bonne complicité, les deux travailleurs de rue ont pu développer une vision commune des interventions à réaliser auprès des jeunes, influencée, faut-il le

---

2. Elle doit aussi s'ajuster au fait d'avoir deux ressources à encadrer.

souligner, par l'approche proposée par le premier travailleur de rue. Comme ce fut le cas à l'embauche du premier travailleur de rue, les membres d'Arrimage Jeunesse n'ont pas exigé que le deuxième réalise rapidement des interventions sur le terrain. Ils lui ont permis de prendre le temps de connaître les jeunes et les modes d'intervention pour bien s'intégrer dans le milieu.

Petit à petit, le deuxième travailleur de rue est amené à intervenir auprès d'une population différente de celle de son confrère. Au début d'Arrimage Jeunesse, le premier travailleur de rue rejoint des jeunes âgés entre 12 et 30 ans, ce qui était trop ambitieux pour les possibilités d'un seul intervenant. Au fil des interventions, on remarque qu'il rejoint davantage les jeunes âgés entre 15 et 19 ans, tout en essayant de ne pas trop délaisser les autres groupes d'âge. L'arrivée d'une deuxième ressource permet à Arrimage Jeunesse d'élargir le groupe de jeunes rejoints par le travail de rue, le deuxième travailleur de rue étant incité à intervenir auprès de jeunes plus âgés : « [...] Je m'adresse à une clientèle un peu plus vieille ou avec des comportements un petit peu plus précis. Donc, je vais moins un petit peu chercher les adolescents mais plus les adultes [...]. » Il ajoute : « On m'avait dit que j'allais probablement rejoindre des clientèles plus vieilles [...] 25-30 ans, etc. [...] on avait des informations [...] qu'il y avait beaucoup d'injections chez cette tranche d'âge [...]. » Ainsi, même si la clientèle des jeunes n'est pas exclusivement répartie, les mandats confiés à chaque travailleur de rue varient légèrement : le premier intervient auprès des jeunes de 15 à 22 ans, alors que le deuxième porte une attention particulière aux jeunes adultes de 25 à 30 ans et aux utilisateurs de drogues par injection (UDI).

En dépit du fait que certains partenaires souhaiteraient que les travailleurs de rue soient davantage proactifs avec les jeunes pour les inciter à entreprendre certaines démarches, les personnes rencontrées affirmaient que les interventions réalisées correspondaient aux attentes d'Arrimage Jeunesse. Un des partenaires explique que les deux travailleurs de rue ont atteint une maturité d'intervention après respectivement quatre ans et deux ans d'expérience : « [...] Les expériences que t'as, ça te permet d'améliorer tes modèles d'interventions, pis tes façons de le faire. Ça c'est normal. Mais c'est ça... moi je pense que ça commence à être très bien [...]. » Comparant les services offerts à Rouyn-Noranda à ceux offerts ailleurs en région, les partenaires mentionnent qu'ils apprécient le fait que les deux travailleurs de rue demeurent en poste assez longtemps. Pour expliquer ce succès, les

partenaires mentionnent notamment que ces derniers ont établi une bonne collaboration avec les ressources jeunesse du milieu.

#### 2.4.2. Développement d'alliances

À propos du développement d'alliances avec les ressources du milieu, les membres d'Arrimage Jeunesse considèrent que cela constitue une tâche essentielle, mais qui est à renouveler constamment. Ils précisent que les travailleurs de rue disposent de peu de temps à cet effet, mais qu'ils sont très conscients de son importance. Rapportant des expériences de collaboration malheureuses vécues avec certains organismes jeunesse, un partenaire confirme l'importance de bien faire connaître le travail de rue, ses possibilités et ses limites, afin d'éviter de fausses attentes : « [...] Les organismes sont toujours prêts à collaborer, mais effectivement, comment ça se passe, ça c'est une autre histoire. Ça dépend des personnes ben gros, pis ça dépend de ce qui est en jeu. » Les partenaires rappellent qu'il existe, d'une part, des luttes de pouvoir, notamment au sein du réseau de la santé et des services sociaux, et, d'autre part, que certains organismes perçoivent le travail de rue comme un concurrent dans la course au financement et dans le maintien des clientèles. À l'inverse, un autre partenaire souligne que les membres d'Arrimage Jeunesse, incluant les deux travailleurs de rue, doivent modifier leur attitude à l'égard de certains organismes. Ces propos divergents illustrent que le développement d'alliances entre les ressources du milieu relève d'efforts bilatéraux et qu'il constitue un défi constant.

Les partenaires soulignent également qu'Arrimage Jeunesse doit développer une véritable stratégie de communication pour consolider et développer des collaborations avec les organismes jeunesse du milieu. Après quatre ans d'existence, cet organisme est connu en Abitibi-Témiscamingue, mais il doit poursuivre ses efforts de sensibilisation. Il doit poursuivre ses démarches au-delà des cercles de connaissances des membres de son conseil d'administration, même si cette stratégie fut très utile au départ, comme le rappelle un partenaire :

Tu vas déjeuner avec [une autorité municipale] disons, [...] tu placottes d'Arrimage, tu placottes, [...] c'est quoi les préoccupations. [L'autorité municipale] y dit : « Moi ma préoccupation, c'est les jeunes pis qu'est-ce qu'on va faire avec eux autres ? » Bon, voici les problèmes là. Bon, en même temps, tu peux passer un message. Ton policier x, y, z, qui leur botte le cul régulièrement [...] c'est le genre de message que tu peux passer. [...] c'est des contacts. Des contacts interpersonnels qu'on peut avoir avec les gens, [...] [un

intervenant] quand il était à la Régie, il était en même temps sur le conseil d'administration [d'un organisme communautaire], ben, quand tu as une réunion [...] je vais dire : [...] écoute, c'est quoi qui se passe par rapport aux préoccupations du travail de rue, pis c'est quoi que t'as envie de faire là. Tu es l'un à côté de l'autre. C'est le genre... c'est de même que ça marche là. Partout, c'est comme ça. Là au moins, quand tu l'appelles, il sait qui tu es.

Même si les contacts personnels ont facilité plusieurs démarches, les partenaires sont conscients qu'ils doivent consacrer plus d'efforts à la communication. Ils ont d'ailleurs recruté une spécialiste du domaine des communications au sein du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse. Celle-ci a comme mandat d'établir une campagne d'information et de promotion. Ces efforts de communication, survenant à un stade d'évolution bien précis d'Arrimage Jeunesse, annoncent les choix faits par l'organisme, notamment en ce qui a trait aux stratégies de suivi et de coordination du travail de rue.

#### **2.4.3. Stratégies de suivi et de coordination du travail de rue**

Au moment de la cueillette de données, Arrimage Jeunesse en était à sa cinquième année d'existence. Financé principalement par la Régie régionale et reconnu parmi les organismes communautaires jeunesse, Arrimage Jeunesse fait figure de pionnier en matière d'encadrement du travail de rue en Abitibi-Témiscamingue. Les stratégies de coordination et de suivi qui ont été développées depuis sa fondation témoignent des moyens mis en oeuvre pour soutenir ses deux travailleurs de rue et les jeunes qu'ils fréquentent.

Les membres de la Table de concertation jeunesse souhaitaient la création d'un organisme autonome afin d'échapper au contrôle possible d'autres organismes dont le mandat n'était pas exclusivement le travail de rue. On espérait aussi qu'un organisme autonome puisse gérer les fonds destinés au travail de rue selon une philosophie d'intervention qui favoriserait le développement de relations significatives avec les jeunes, dans leur milieu. Soulignant les écueils des sources de financement, un partenaire confirme que ce choix fut judicieux pour le développement d'Arrimage Jeunesse :

L'avantage principal, c'est sûr qu'étant corporation autonome, c'est l'indépendance. Bon, mais indépendance qui faut atténuer parce qu'on est lié à des sources de financement... bon. Mais ça l'a l'avantage de dire, au moins les décisions que tu vas prendre au conseil d'administration ou par rapport à des affaires [...] au moins c'est tes décisions, pis c'est des décisions de tes gens. Bon, pis ça [...] ça a un autre avantage peut-être un moment donné d'arriver à une espèce de permanence, en tout cas éventuellement. C'est vers ça qui faut

s'en aller. Mais si je compare ça aux autres structures de travail de rue ici dans la région, qui sont précaires à mon point de vue, ça c'est un avantage qu'il y ait une corporation. La corporation, même si les membres démissionnent, un moment donné, tu peux toujours la reprendre, [la] recréer.

Selon certains informateurs, la structure d'Arrimage Jeunesse favorise le développement du travail de rue selon les objectifs et les valeurs des partenaires impliqués. L'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), dans un document de réflexion, présente le travail de rue comme une relation d'être (Fontaine et Richard, 1997). En ce sens, la pratique développée à Rouyn-Noranda apparaît comme le résultat d'un dialogue entre des adultes soucieux du bien-être et de la qualité de vie des jeunes et des jeunes eux-mêmes, par le biais des travailleurs de rue. Arrimage Jeunesse est toujours animé par le même souci des jeunes que l'on retrouvait à la Table de concertation jeunesse. L'approche qu'il a développée constitue une des réponses possibles aux besoins des jeunes et aux attentes des partenaires. En effet, il faut être conscient d'autres partenaires, et d'autres travailleurs de rue auraient pu proposer des façons différentes de répondre aux besoins des jeunes.

Étant donné le contexte particulier dans lequel ils évoluent, notamment des problèmes lourds et complexes chez les jeunes, et les préjugés de certains intervenants, les travailleurs de rue ont besoin d'être régulièrement appuyés par des ressources compétentes. L'encadrement clinique constitue une tâche essentielle des organismes qui gèrent le travail de rue. Arrimage Jeunesse a, surtout depuis l'embauche d'une deuxième ressource, structuré et systématisé l'encadrement clinique qu'il offre à ses travailleurs de rue, comme le précise un superviseur :

On fonctionne avec un ordre du jour, quitte à le changer en cours de route, mais à toutes les deux semaines, on a mis des périodes fixes pour la supervision, premièrement, parce que c'était comme plus au besoin. À toutes les deux semaines, il y a des supervisions, c'est fixe à moins qu'il y ait un imprévu incontrôlable, pis là on change, mais en principe, c'est toujours ça. Les points à l'ordre du jour, ça va être ceux-ci. Si il y a quelque chose à rajouter ou à changer, on se donne cette latitude-là. Si la formule est inadéquate, si on veut la changer on la changera, mais c'est avec la discussion à l'intérieur du comité de supervision et des supervisés. Ensuite [...] j'ai pondu une évaluation du travail de rue comme tel pour les travailleurs de rue. [...] On s'était donné comme mandat de faire ça aux quatre mois, mais dans la deuxième année, on s'est aperçu que c'était peut-être un peu farfelu... c'est trop. Fait qu'on fait, admettons, cette évaluation au bout de six mois pis [...] une évaluation annuelle, on la fait à la fin. C'est une évaluation qui est plus globale, qui touche vraiment tout ce qui peut sortir à côté du travail de rue

comme tel. [...] Fait qu'à partir de là, on a commencé à avoir une petit peu plus de structure [...].

Ces efforts d'encadrement visent à garantir la qualité des interventions réalisées auprès des jeunes. Les modes d'intervention, les projets d'activités, les questions juridiques, administratives ou éthiques reliées à certaines situations alimentent les discussions. Les rencontres du comité de supervision permettent également aux travailleurs de rue d'exprimer leurs frustrations à l'égard de leur pratique quotidienne. Les superviseurs s'assurent que les travailleurs de rue « gardent le moral » et qu'ils conservent une bonne santé mentale, puisqu'il est essentiel de garantir une présence constante de travailleurs de rue dans le milieu de vie des jeunes. Enfin, la supervision clinique vise à rectifier les « mauvais plis » que les travailleurs de rue peuvent prendre à la faveur de la grande liberté d'action dont ils bénéficient, cela dit, même si les membres d'Arrimage Jeunesse accordent une très grande confiance aux deux intervenants.

L'avenir de l'organisme apparaît précaire pour certains partenaires en raison de la grande sollicitation des bénévoles. Ce sont des bénévoles qui assurent la supervision clinique, qui font les représentations nécessaires au développement du service, qui remplissent les exigences administratives reliées à la gestion d'un organisme communautaire autonome, qui rédigent les demandes de subventions, etc. Certains membres d'Arrimage Jeunesse, impliqués depuis plusieurs années, se sentent à bout de souffle. Cet essoufflement se manifeste notamment par le report occasionnel des réunions du conseil d'administration en raison du nombre élevé d'absences. Discutant des difficultés à obtenir un soutien dans le milieu, un partenaire témoigne du sentiment de fatigue de certains bénévoles :

[...] Fait que moi je trouve qu'on manque d'appui. Des fois eux autres [les bailleurs de fonds] sont ben fiers de parler de ça [du travail de rue] [...], ils font du bon travail, mais quand on va pour faire des demandes, il faut toujours se battre pour être capable d'être supporté. [...] les bénévoles, ils commencent à en avoir leurs claques. C'est pas qu'ils continueront pas, mais c'est lourd. Pis la Régie, qu'à mette ses culottes un moment donné pis que les différents gestionnaires de programmes, qui arrêtent de penser, moi je suis santé mentale, moi je suis alco, moi je suis ci, moi je suis ça, c'est qu'un moment donné, dire est-ce que depuis trois, quatre ans, vous pensez que c'est une approche qui est efficace ? Bon ben, sortez-en un petit peu de financement de votre programme. Attendez pas qu'il nous arrive une crise, pis qu'on soit obligé de ramasser ou de perdre l'organisme.

Lorsqu'il s'agit de discuter des orientations du plan d'action ou d'établir une stratégie de financement, les tâches à effectuer pour assurer la survie de l'organisme incombent aux

bénévoles qui constituent le noyau d'Arrimage Jeunesse. D'ailleurs, les besoins exprimés par Arrimage Jeunesse à l'égard de l'encadrement du travail de rue traduisent les difficultés à développer une approche originale qui vient en aide à des « jeunes *puckés* », pour reprendre l'expression d'un partenaire. Les stratégies de coordination et de suivi du travail de rue proposées par Arrimage Jeunesse visent, pour l'avenir, à combler ces quelques lacunes.

#### 2.4.4. Identification de nouveaux besoins

Comme il en a été fait mention précédemment, les partenaires affirment à l'unanimité que les efforts déployés pour développer un organisme communautaire autonome chargé d'encadrer cliniquement et administrativement un service en travail de rue sont considérables. Mentionnant l'essoufflement qui guette les membres d'Arrimage Jeunesse, ils réclament le financement d'un poste de coordination pour remplir les tâches présentement réalisées par les bénévoles. Selon eux, la création de ce poste correspond au niveau actuel de développement d'Arrimage Jeunesse et permettrait d'élaborer différents projets pour les jeunes. Ils font référence à un centre communautaire jeunesse, à la mise sur pied de réseaux de pairs aidants, à la création d'outils de suivi et d'intervention, etc. Un partenaire explique qu'une meilleure coordination permettrait de mettre ces projets en marche : « [...] la coordination, parce que moi je me dis, ces projets-là sont tous possibles. [...] [On nous dit] vous êtes jeunes, mais depuis le temps que vous avez commencé, il y a des choses le fun qui sortent. Fait qu' imagine-toi si [...] t'avais un petit peu plus d'encadrement, de coordination. »

La mise en place d'une coordination constitue, actuellement, le besoin prioritaire exprimé par les membres d'Arrimage Jeunesse. Ils considèrent que la création de ce poste permettrait de surmonter les difficultés d'encadrement des interventions réalisées avec les jeunes et de gestion d'un organisme communautaire autonome. Des démarches auprès de la Régie régionale ont d'ailleurs été entreprises durant la collecte de données afin d'évaluer les possibilités de financement d'un poste de coordination du travail de rue en Abitibi-Témiscamingue. Cette demande de fonds additionnels pour l'embauche d'une personne à la coordination n'a pas été acceptée par la Régie.

L'implantation du travail de rue est le résultat de l'implication constante d'adultes, souvent des intervenants issus d'organismes jeunesse, qui s'intéressent et se soucient des jeunes plus marginalisés. Si, au départ, le projet visait surtout à aider les jeunes qui évoluent dans les réseaux non traditionnels, l'idée d'implanter un service en travail de rue, une fois lancée, devient l'objectif principal de tous les partenaires impliqués. Malgré les difficultés rencontrées, le travail de rue apparaît comme la solution la plus efficace pour rejoindre les jeunes et leur offrir des services. C'est l'arrivée de nouveaux partenaires, à des moments précis du processus d'implantation, qui a permis l'aboutissement du projet. Sans l'acharnement des premiers membres de la Table de concertation jeunesse ainsi que l'énergie et les visions de développement des membres du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse et de leurs collaborateurs, le travail de rue aurait eu du mal à s'implanter à Rouyn-Noranda.

Mais, avant même que ne soit mis en place le travail de rue, le processus qui vient d'être décrit tire son origine de la définition d'un problème social par les institutions en place (Redjeb, Mayer et Laforest, 2001). À partir de ce constat, les acteurs provenant d'organismes et d'institutions déjà existants réfléchissent à leur propre pratique et cherchent des solutions pour aider les jeunes marginalisés. Ils en arrivent ainsi à développer des pratiques originales adaptées aux besoins des personnes au cœur du problème social identifié. C'est ainsi que se créent les nouvelles pratiques sociales.

Dans le présent contexte, le problème identifié est celui de la difficulté de rejoindre les jeunes qui évoluent en marge des réseaux traditionnels de socialisation. Confrontés à cette réalité, les acteurs locaux, inspirés par le travail de rue qui commence à prendre forme dans les grands centres urbains et un peu partout au Québec, décident que cette forme d'intervention constitue une avenue intéressante. Le défi est alors de définir cette pratique de proximité de manière à ce qu'elle réponde aux besoins spécifiques du milieu, en se démarquant notamment des formes de travail de rue développées dans les grandes agglomérations.

Toutefois, malgré la réussite de l'implantation du programme Travail de rue, certains dangers guettent Arrimage Jeunesse comme d'ailleurs tous les organismes communautaires. L'État se retire progressivement de la prestation des services aux clientèles marginales. Ce phénomène est du reste le résultat de l'évolution interne de la

structure étatique qui a entraîné une excroissance des fonctions bureaucratiques au détriment des services aux usagers. Ces derniers sont alors repris par des organismes aux structures plus souples et orientées davantage vers l'action directe auprès des demandeurs de services. Ils sont donc plus à même de développer de nouvelles pratiques d'intervention sociale. En conséquence, le danger est que les nouveaux organismes qui offrent des services aux personnes non rejointes par les structures étatiques se bureaucratisent à leur tour, alors même que souplesse et expérimentation, deux valeurs contraires à la bureaucratisation, sont au cœur même de la pratique du travail de rue.



## Chapitre 3

LES LIENS ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE  
ET LES INTERVENANTS DU MILIEU :  
UNE CARTOGRAPHIE DYNAMIQUE

### **CHAPITRE 3**

## **LES LIENS ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE ET LES INTERVENANTS DU MILIEU : UNE CARTOGRAPHIE DYNAMIQUE**

Comme le chapitre précédent l'a abondamment illustré, l'implantation du travail de rue en 1995 apparaît comme l'aboutissement d'un long processus de concertation entre les intervenants jeunesse du milieu. Le financement n'étant assuré que pour dix-huit mois, l'équipe d'Arrimage Jeunesse devait créer une structure d'encadrement et de développement afin d'assurer la pérennité de ce nouveau service. Il fallait aussi mettre en place des modes de collaboration avec les intervenants jeunesse des milieux institutionnel et communautaire. Le présent chapitre décrit comment le programme Travail de rue s'insère, depuis 1995, dans la géographie locale des ressources œuvrant auprès des jeunes et analyse les modes de collaboration établis entre les travailleurs de rue et les intervenants du milieu. Pour ce faire, les mécanismes qui sous-tendent les liens qui se créent (ou ne se créent pas) entre les travailleurs de rue et les intervenants du milieu sont d'abord cernés. Par la suite, l'analyse porte sur les dynamiques de collaboration établies entre ces mêmes intervenants, de manière à mieux répondre aux besoins des jeunes. Le chapitre se termine par un exemple de collaboration, celui d'une campagne de vaccination contre l'hépatite A et B, qui illustre le niveau d'intégration du travail de rue parmi les ressources du milieu.

### **3.1. LA NATURE DES LIENS ÉTABLIS ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE ET LES INTERVENANTS DU MILIEU**

Une des caractéristiques de l'approche de travail de rue, telle que développée par Arrimage Jeunesse, est que les travailleurs de rue consacrent l'essentiel de leur temps et de leurs énergies aux jeunes. On souhaite qu'ils cherchent « à les rencontrer, à les côtoyer, à les comprendre, à saisir leur projet de vie, à répondre à leurs besoins », pour reprendre les expressions des membres d'Arrimage Jeunesse. Ces besoins nécessitant des interventions variées, allant d'une écoute attentive à une référence auprès d'un organisme spécialisé, obligent les travailleurs de rue à bien connaître les jeunes et leurs problèmes, mais aussi les ressources du milieu. En fait, l'intervention des travailleurs de rue est influencée par la qualité des relations qu'ils établissent avec les jeunes et par la qualité des liens de collaboration qu'ils bâtissent avec les intervenants du milieu. Pour Paquet et Richard, qui ont réalisé un bilan des quatorze premiers mois de l'expérience de travail de rue à Joliette, le partenariat constitue « une condition de succès du travail de rue (1995 : 10). » Cette

section porte sur les processus menant à l'établissement des liens de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants du milieu, tout en faisant ressortir l'importance des relations personnelles dans l'approche développée par Arrimage Jeunesse.

À la lumière des témoignages recueillis auprès d'intervenants du milieu, il appert que les liens de collaboration développés par les travailleurs de rue reposent sur des relations personnelles. En effet, plusieurs intervenants collaborant avec les travailleurs de rue mentionnent qu'ils avaient déjà des contacts personnels avec eux avant l'établissement de liens professionnels. Toutefois, il faut noter que la l'importance des liens personnels dans le développement d'un partenariat peut présenter des inconvénients. De fait, lors de l'analyse des informations obtenues au moyen des entrevues, il est apparu que les intervenants les plus concernés par les problématiques entourant les jeunes marginalisés ont peu de contacts avec les travailleurs de rue. Plusieurs expliquent qu'ils ne connaissent pas les travailleurs de rue, qu'ils ne les ont jamais vus ou encore qu'ils ignorent comment fonctionne ce service. Ainsi, il semble que les liens personnels qui constituent une caractéristique essentielle de la pratique du travail de rue à Rouyn-Noranda présentent aussi certaines limites.

### 3.1.1. Un réseau préalable de liens personnels

Parmi les collaborateurs des travailleurs de rue, plusieurs précisent qu'ils les connaissaient avant l'implantation d'Arrimage Jeunesse. Certains sont de vieux amis, comme le souligne un collaborateur : « C'était un ami d'enfance, [...] pis [l'autre travailleur de rue] aussi c'est pareil, je le connais, ça fait des années [...]. Fait que c'est des personnes que je connaissais déjà à l'avance [...]. » D'autres intervenants, qui les connaissaient avant, racontent qu'ils les ont revus dans des activités connexes à la pratique du travail de rue :

R : Nous autres, on a été impliqué pendant deux, trois ans au niveau Place aux jeunes [...] fait qu'on a un peu côtoyé tout le monde, pis on est un petit peu au courant de... pis y viennent souvent nous voir. On les rencontre souvent dans la rue pis on... on les salue pis... on les connaissait déjà un petit peu avant, mais c'est bien agréable.

Q : Tu dis que tu les connaissais avant même Place aux jeunes, avant même de collaborer avec eux ?

R : Y en a un des deux que je connaissais déjà, ça fait plusieurs années. Quand j'ai joué au hockey quand j'étais jeune, pis l'autre ben, y vient régulièrement (dans mon organisme) [par]... choix personnel.

Ces liens tissés avant l'implantation du travail de rue sont d'origines diverses. Les intervenants et les travailleurs de rue se connaissent notamment grâce à des personnes interposées : des amis communs, les conjoints respectifs, les parents, etc. Certains ont occupé des emplois au sein d'un même organisme, d'autres partagent des activités de loisir ou une implication sociale commune. Quelques intervenants ont côtoyé les travailleurs de rue sur les bancs d'école, comme le souligne l'un d'entre eux :

[...] parce que bon [un travailleur de rue] je l'ai connu dans les cours à l'université.[...] Fait qu'on s'est connu étudiant, [...] pis il était très rigolo [...] Il était très coloré dans ses affaires, pis ses interventions pis... c'est ça. [...] On a fait équipe ensemble pour le travail... de fin de session pis [...] On a des affinités ensemble [...].

Ces intervenants qui ont connu les travailleurs de rue à l'occasion d'études postsecondaires partagent les mêmes intérêts académiques. Le partage de valeurs communes, de réflexions, de difficultés, de frustrations ou de succès académiques a favorisé le développement d'une complicité qui s'est transposée dans la pratique. Ainsi, de confrères scolaires qu'ils étaient, quelques intervenants deviennent des partenaires professionnels des travailleurs de rue.

Les intervenants qui connaissaient les travailleurs de rue avant de collaborer avec eux, confirment que leurs relations personnelles facilitent le partenariat. Ils parlent de « complicité, de confiance mutuelle, de compétence reconnue », des éléments qu'ils considèrent essentiels pour établir des liens de collaboration efficaces. Certains faisaient des blagues au sujet des travailleurs de rue, confirmant par là qu'il existe une complicité. Tout comme Paquet et Richard (1998) ont observé à Joliette, on peut confirmer que les rapports personnels établis préalablement à la pratique du travail de rue constituent une des clés du succès de cette approche à Rouyn-Noranda. Par ailleurs, Rouyn-Noranda, tout comme Joliette, est un centre urbain de petite taille, ce qui peut avoir favorisé l'établissement de liens interpersonnels antérieurs aux liens professionnels entre les partenaires.

### **3.1.2. Des liens créés par l'entremise d'intermédiaires**

D'autres collaborateurs affirment que les liens qu'ils ont développés avec les travailleurs de rue avaient d'abord été établis avec des membres d'Arrimage Jeunesse. Il s'agit en fait d'un transfert de liens organisationnels de l'entourage des travailleurs de rue vers les travailleurs de rue eux-mêmes. Pour bien comprendre, il faut savoir que le siège social d'Arrimage

Jeunesse est situé dans les locaux du Centre ressources jeunesse. Ce dernier a aussi mis à la disposition de la Table les services de la personne-ressource qui a aidé à la structuration du projet et à la recherche de financement. Il a également assuré la gestion de la subvention de Santé Canada, avant la création d'Arrimage Jeunesse. Les deux organismes ayant des liens très étroits en raison de la complémentarité de leur mission respective, sont unis par une entente de services satisfaisante pour chacun. Ainsi, même si l'entourage immédiat des travailleurs de rue est constituée d'abord de l'équipe d'Arrimage Jeunesse, on peut aussi y inclure le personnel du Centre ressources jeunesse. Les membres de ces deux organismes ont donc contribué au développement et à la consolidation des rapports des travailleurs de rue avec divers intervenants du milieu.

Le conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, comme souligné précédemment, est composé de parents, de jeunes et d'intervenants œuvrant dans divers domaines. Plus spécifiquement, au moment de la cueillette de données, l'équipe d'Arrimage Jeunesse était composée d'un professeur d'université, d'une responsable des communications, d'un éducateur spécialisé en milieu institutionnel, d'intervenants en insertion sociale et professionnelle des jeunes et d'un gérant de banque. L'équipe d'Arrimage Jeunesse bénéficie, en raison de cette composition diversifiée, de liens privilégiés dans diverses sphères d'activités. Par ailleurs, la plupart des membres de l'organisme possèdent une solide expérience de collaboration avec le milieu communautaire. Promoteurs de l'approche du travail de rue, ils agissent souvent comme courroie de transmission entre leur milieu et les travailleurs de rue. Ces derniers utilisent ces informations aussi bien aux fins d'intervention que de collaboration.

Les membres d'Arrimage Jeunesse servent également d'intermédiaires entre les travailleurs de rue et certains intervenants. Ainsi, les liens de confiance qu'ils établissent avec différents partenaires sont parfois directement transférés aux deux travailleurs de rue. Par exemple, un intervenant du monde municipal, « vieille connaissance » d'un membre d'Arrimage Jeunesse, se considère comme un collaborateur des travailleurs de rue. Identifiant les deux travailleurs de rue par leur prénom, il présente la proximité qui s'est développée entre eux.

Je crois tellement au travail de rue pis... t'sé t'as [X] pis [Y]... je suis près d'eux autres, dans le sens que... je me promène pas sur la rue avec eux autres, mais ces gens-là ont besoin de ressources que moi je peux leur donner plus facilement. Sont capables de me demander des choses, pis je leur dis : oui je peux ou non je peux pas. Je pense [...] que je comprends leur rôle.

Un autre intervenant précise de son côté qu'un de ses collègues de travail d'un milieu institutionnel, membre d'Arrimage Jeunesse, lui expose fréquemment les possibilités et les limites de collaborer avec les travailleurs de rue dans des situations précises : « [...] C'est sûr qu'avec [ce membre d'Arrimage Jeunesse] ça me donne un bon coup de main parce que [lui], si on veut savoir si on peut s'adresser [aux travailleurs de rue] pour telle ou telle chose, on demande à [lui] pis... tu peux passer [...]. » Au départ, les informations fournies par le membre d'Arrimage Jeunesse touchaient les aspects éthiques de la collaboration. Il craignait que ses interventions en vue d'établir une collaboration puisse mener à une fuite d'information et qu'ainsi, le travailleur de rue ne perde son lien significatif avec les jeunes. Cet intervenant explique que, petit à petit, la relation avec les travailleurs de rue est devenue plus étroite et que maintenant, leurs liens de collaboration étant solides, ils communiquent directement. Ces deux exemples illustrent le transfert de liens qui s'opère entre les membres d'Arrimage Jeunesse et les travailleurs de rue.

Il faut souligner qu'il existe une grande solidarité entre les travailleurs de rue et les membres d'Arrimage Jeunesse. Cette cohésion subsiste malgré les difficultés reliées à la gestion d'un organisme communautaire par des bénévoles, qui se considèrent parfois éloignés de l'intervention. Les travailleurs de rue, qui sont eux-mêmes des amis d'enfance, entretiennent de bonnes relations avec les membres de leur organisme. Un travailleur de rue a même partagé un logement avec un bénévole d'Arrimage Jeunesse. Ainsi, les liens développés par l'équipe d'Arrimage Jeunesse avec des ressources du milieu se transforment souvent, pour les travailleurs de rue, en contacts personnels qu'ils mettent à profit dans leur intervention.

Le même processus de transfert de liens s'opère avec le personnel du Centre ressources jeunesse. Ce dernier regroupe divers services destinés aux jeunes : le Carrefour Jeunesse Emploi, le programme Place aux Jeunes, le programme Travaux compensatoires et la Coopérative jeunesse de services. Le travail de rue est considéré par plusieurs comme un programme du Centre ressources jeunesse. Il règne d'ailleurs une heureuse confusion entre ces deux organismes en raison de l'utilisation des mêmes lieux physiques, comme le fait remarquer un intervenant qui connaît bien leurs services respectifs : « Y a ben du monde qui essaie de savoir, y travaillent pour qui ? Ben là, Ressources jeunesse, si tu veux savoir c'est quoi [...] tu rentres là, tu vas voir pis tu y [au travailleur de rue] demandes... » Les travailleurs de rue se considèrent eux-mêmes comme des membres à part entière du

Centre ressources jeunesse et ont tissé des liens étroits avec plusieurs intervenants. Il faut aussi préciser qu'ils participent aux différentes activités destinées aux employés du Centre : réunions informelles de type 5 à 7, réunions d'orientations, party de Noël, etc. Un des travailleurs de rue faisait d'ailleurs partie du comité interne des loisirs du Centre ressources jeunesse au moment de la collecte de données.

Le climat au sein du Centre ressources jeunesse est généralement convivial et chaleureux, empreint d'un partage d'idéologies, de dynamisme et d'humour ; un des travailleurs de rue a même été l'objet d'un « bien cuit » durant la cueillette de données. Commentant la proximité qu'on retrouve entre les intervenants et les travailleurs de rue, un intervenant atteste que les liens sont étroits : « Peut-être qu'on est choyé comparativement à d'autres parce que [les travailleurs de rue] vivent avec nous, ils savent qui on est comme individu. » Cet intervenant considère d'ailleurs que la proximité favorise le partenariat : « C'est plus facile de référer [pour les travailleurs de rue], pas juste au CRJ, mais [à tel ou tel intervenant]. Peut-être à ce niveau-là, on a une meilleure promotion que d'autres [...]. » La complicité développée entre les membres des deux organismes est rehaussée par le fait que deux employés du Centre ressources jeunesse siègent au conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse. Aussi, une employée a partagé un logement avec un des travailleurs de rue et enfin, la conjointe d'un des travailleurs de rue a été stagiaire au Centre ressources jeunesse. Dans ce contexte, il apparaît évident que les liens établis entre les travailleurs de rue et les intervenants facilitent la collaboration. D'ailleurs, les travailleurs de rue ne considèrent pas qu'ils réfèrent au Centre ressources jeunesse lorsqu'ils suggèrent à des jeunes d'aller y rencontrer le personnel. « C'est un réflexe », précisent-ils, qu'ils ne prennent plus la peine de noter dans les outils de suivi.

La complicité établie entre les travailleurs de rue et les employés du Centre ressources jeunesse se manifeste également par un partage des contacts privilégiés dans le milieu. Une intervenante explique par exemple qu'elle connaît bien l'équipe qui gravite autour du Centre ressources jeunesse et qu'elle considère les travailleurs de rue comme des employés de cet organisme : « La plupart des travailleurs qui sont là [...], je les connais bien personnellement. [...] on a une belle relation vraiment. [...] Fait que si on peut être un an sans se voir, c'est pas grave. La relation de confiance est là. » Elle précise plus loin comment les relations personnelles influencent les liens organisationnels :

En tant qu'individu, j'ai étudié avec [une intervenante] du Centre ressources jeunesse [...] On a étudié trois ans ensemble, on se connaît donc bien. Pis un employé du CRJ [elle sait également qu'il est membre d'Arrimage Jeunesse], y a déjà fait partie d'un de mes groupes [de travail], dans le temps qu'il était stagiaire. J'ai contribué à sa formation, je suis convaincue... en tout cas, on a une belle complicité. Fait qu'individu à individu aussi, outre nos organisations, d'individu à individu, on a une belle relation aussi. Fait que ça on n'a pas besoin de se voir à toutes les semaines ou à tous les mois pour s'assurer qu'on a une confiance qui est partagée, qui est mutuelle, je suis convaincue. Un moment donné [cet intervenant qui est membre d'Arrimage Jeunesse], y peut vivre quelque chose, il y a quelque chose qui se passe, on s'appelle, oui c'est correct.

La proximité entre le Centre ressources jeunesse et Arrimage Jeunesse ainsi que le type de liens développés avec les intervenants du milieu créent l'impression que les relations professionnelles sont d'abord des relations personnelles. Ces liens permettent aussi aux travailleurs de rue de développer d'autres relations privilégiées avec des intervenants jeunesse. Les travailleurs de rue profitent donc de leur cohabitation avec le Centre ressources jeunesse et surtout, de la dynamique relationnelle qu'on y retrouve. Partageant le même souci pour les jeunes, les employés du Centre ressources jeunesse et les membres d'Arrimage Jeunesse participent à la promotion du travail de rue à Rouyn-Noranda. Ce faisant, ils contribuent à construire le réseau de collaboration des travailleurs de rue.

### **3.2. LES EFFORTS DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION**

En 1995, au moment de l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda, cette approche était mal connue par les intervenants jeunesse du milieu. Il faut souligner qu'aucun service de ce genre n'était offert en Abitibi-Témiscamingue. On savait que le travail de rue existait dans les grandes agglomérations, mais on s'interrogeait sur la forme qu'il prendrait à Rouyn-Noranda.

Une des tâches qui attendait le premier travailleur de rue au début de son mandat, outre la primordiale phase d'intégration dans le milieu de vie des jeunes, consistait à réaliser une campagne de sensibilisation et d'information auprès des ressources du milieu. En dépit de cet exercice, des cinq années de présence sur le terrain et de l'embauche d'un deuxième travailleur de rue, les travailleurs de rue doivent constamment faire connaître leur approche auprès des organismes du milieu. L'un d'eux explique cette situation : « C'est difficile d'expliquer le travail de rue. C'est un éternel recommencement, mais c'est de plus en plus

clair, je pense. Mais ce n'est pas au point, vraiment pas. Il y a encore un travail de promotion à faire, d'information.» Outre le besoin de créer de nouveaux liens de collaboration, ces efforts renouvelés visent à sensibiliser les intervenants sur les réalités et les problématiques mouvantes des jeunes.

Parmi les moyens utilisés par l'équipe d'Arrimage Jeunesse pour faire connaître sa mission, ses objectifs et son approche, mais aussi pour créer des liens de collaboration, les travailleurs de rue réalisent des tournées des organismes jeunesse du milieu. Ils utilisent les activités de concertation comme des tribunes d'information ou de promotion. Ils profitent enfin de certaines activités de concertation pour créer de nouveaux liens de collaboration.

### 3.2.1. Aller vers les organismes

En début de mandat, le travailleur de rue et un membre d'Arrimage Jeunesse rencontrent les principaux collaborateurs ayant contribué à l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda. Ensemble, ils présentent les moyens qu'ils prévoient utiliser pour rejoindre les jeunes de même que l'approche qu'ils entendent développer. Ils insistent notamment sur l'importance accordée à une vision globale de la situation des jeunes « qui toucherait à toutes les problématiques », plutôt que « de rentrer sur une affaire » comme la prévention de l'alcoolisme et des autres toxicomanies. Par cet exercice, ils veulent s'assurer que les appuis reçus avant l'implantation du travail de rue se concrétisent dans leurs interventions auprès des jeunes.

Parallèlement à cette démarche, le travailleur de rue effectue une tournée des organismes avec lesquels il est susceptible de collaborer. Réalisées aujourd'hui en compagnie de son coéquipier, ces tournées des organismes servent à sensibiliser « tout ce beau monde [...] à cette nouvelle approche pas connue en région ». Les travailleurs de rue présentent leur façon d'intervenir qui peut s'avérer « facilement critiquable dans le sens que tu es tout le temps sur le *borderline* au niveau des lois ». Certains intervenants ont eux-mêmes sollicité une rencontre afin « qu'il [le travailleur de rue] nous parle de comment il allait faire son travail et comment y voyait ça la référence ». Ces tournées des organismes sont autant d'occasions d'échanger sur les possibilités et les limites de chacune des organisations. Elles permettent également d'informer les intervenants sur les besoins des jeunes fréquentés par les travailleurs de rue, assurant ainsi une meilleure connaissance du mode de vie de ces

jeunes. Ces rencontres fournissent aussi aux travailleurs de rue des occasions de mettre à jour les informations dont ils disposent à propos des services dispensés dans le milieu. Selon un membre d'Arrimage Jeunesse, cette façon de faire permet « aux gars de rentrer progressivement, pis aux organismes de les apprivoiser ». Il explique : « Le monde les apprivoisait pis là, ils disaient OK, ils font une bonne job de même, ils nous parlent, c'est beau, on va continuer. »

Les intervenants et les travailleurs de rue confirment que les tournées des organismes favorisent le développement de liens entre les intervenants ; elles ouvrent la voie à des collaborations. Comme l'ont remarqué Paquet et Richard (1995) à Joliette, les tournées des organismes permettent de s'assurer que les jeunes puissent bénéficier de services personnalisés et rapides. Par ailleurs, cette collaboration contribue, en bout de ligne, à améliorer les services destinées aux jeunes.

Après cinq ans de pratique, il faut souligner que les travailleurs de rue n'ont pas rejoint toutes les ressources avec qui ils sont susceptibles de collaborer, car toutes ne sont pas intéressées, comme le souligne une intervenante : « [...] Quand on dit travailleurs de rue, dans ma tête à moi, c'est qui sont sur le trottoir ou sont là où se tiennent les jeunes à l'extérieur. Un besoin ici, pas vraiment. En tout cas, dans le moment, j'en n'ai pas, ça veut pas dire qu'on en aura pas dans l'avenir, mais dans le moment j'en n'ai pas. » Même s'ils reconnaissent l'utilité des travailleurs de rue et la complémentarité qui existe entre leurs services respectifs, ces intervenants considèrent qu'il n'est pas nécessaire de connaître davantage les travailleurs de rue, ni de collaborer.

Par ailleurs, certains intervenants œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux souhaiteraient mieux connaître le travail de rue.

[...] Il faudrait que je connaisse plus. J'aimerais ça connaître plus, c'est quoi leur rôle en fin de compte. Parce que comme je te dis, moi quand [le travailleur de rue] est arrivé, j'ai su qu'il y avait un travailleur de rue, mais ça s'est arrêté là. Après ça, quelques années plus tard, j'ai mis un nom sur un visage sur quelqu'un, mais on s'est pas nécessairement parlé c'est quoi les services qu'on offrait chacun, pis peut-être qu'ils réalisent pas non plus, c'est quoi notre rôle [...] c'est quoi notre rayonnement. Peut-être qu'eux autres ils le voient pas, peut-être que je l'ai pas non plus mentionné.

Ces intervenants reconnaissent qu'ils manquent de temps pour prendre connaissance de tous les services offerts par les organismes du milieu. Ils considèrent cependant qu'ils ont des missions ou des clientèles similaires à celles des travailleurs de rue et qu'en ce sens, il devrait y avoir davantage de liens. Certains affirment même que l'absence de relations peut avoir des conséquences sur les services destinés aux jeunes : « [...] Je me serais attendue à avoir un lien plus rapide avec les travailleurs de rue parce que [les jeunes] pour nous autres, c'est une clientèle [...] je resté encore convaincue que c'est une clientèle où il y en a beaucoup qui devraient être vus par [notre organisme]. » Une intervenante explique, de son côté, que le fait qu'il n'y ait pas de travailleuse de rue limite les volontés d'établir des liens :

Comment qu'on pourrait resserrer les liens... Ben en tout cas, c'est sûr que... je vais revenir à ce que je disais tantôt par rapport à ça, une travailleuse de rue, ça serait peut-être plus facile [...] moi je pense qu'il a de grandes possibilités, ça c'est un vœu pieux qu'il y ait une travailleuse de rue, mais... en attendant c'est des gars, mais...

La tournée des organismes, qui constitue « un des axes qu'on veut travailler cette année », selon un des travailleurs de rue, améliorera peut-être le niveau de connaissance mutuelle qui est, il faut l'avouer, actuellement assez faible avec certains intervenants. Cela pourrait modifier les attentes de certains intervenants à l'égard du travail de rue, notamment en ce qui a trait à la référence de la clientèle. Ces rencontres pourraient également profiter à ceux qui se disent déçus par l'approche proposée par Arrimage Jeunesse. Elles permettraient aussi aux travailleurs de rue de tisser des liens avec des personnes qu'ils ne rencontrent pas. Un tel exercice apparaît indispensable lorsqu'on considère le fort roulement de personnel que l'on observe dans les organismes du réseau de la santé et des services sociaux et dans le milieu communautaire.

Par ailleurs, plusieurs intervenants sollicitent les travailleurs de rue afin qu'ils présentent leur approche, leur vision des jeunes et leurs moyens d'intervenir. Quand leur emploi du temps le permet et après en avoir discuté avec l'équipe de supervision, il arrive que les travailleurs de rue participent à des conférences ou à des colloques locaux ou régionaux portant sur des problématiques qui touchent les jeunes. Une intervenante souligne que « [...] dernièrement, [son organisme] a fait appel à eux autres dans le cadre d'un projet en prévention toxico. On a demandé aux travailleurs de rue de venir faire le portrait des drogues qui se consommaient en région [...]. » Les travailleurs de rue sont notamment sollicités par le milieu de l'éducation. Par exemple, au Cégep et à l'Université, ils informent

les étudiants en techniques d'éducation spécialisée ou en travail social. Expliquant qu'il y a des moments pendant l'année où leur présence dans le milieu de vie des jeunes est moins nécessaire, un travailleur de rue précise que « l'automne est plus propice pour faire le tour des écoles ».

Les travailleurs de rue affirment qu'ils ont le souci de bien animer leurs présentations. Cela semble bien leur réussir, comme le souligne une intervenante : « C'est intéressant [...], je sais que comme personnes, comme individus, [ils ont] des personnalités quand même assez *flyées*, quand même assez dynamiques. » Ces conférences constituent autant d'occasions de sensibiliser les intervenants et la population en général. En effet, les travailleurs de rue en profitent pour promouvoir l'approche de réduction des méfaits et pour modifier la perception à l'égard des jeunes plus marginalisés.

### 3.2.2. Les activités de concertation et de collaboration

Après quelques années d'intervention dans le milieu de vie des jeunes, les intervenants de Rouyn-Noranda accordent une certaine crédibilité aux travailleurs de rue et considèrent leur expertise comme un atout précieux. Cette reconnaissance fait en sorte que les travailleurs de rue sont sollicités pour participer à des activités de collaboration et de concertation. À titre d'exemple, ils ont siégé à la Table de concertation centre-ville, mise en place suite à des plaintes émises par des commerçants relativement à des attroupements de jeunes devant leur place d'affaires, à du vandalisme et à la présence de chiens appartenant à ces jeunes. Cette table réunissait des intervenants issus de divers milieux : Ville en santé, Société de développement commercial, service de police, Direction de la santé publique et les travailleurs de rue. Les participants ont appris à se connaître et ont tenté de trouver « une solution gagnante pour tout le monde ». Considérant leur démarche comme une réussite, les responsables témoignent de l'utilité de cette table dans un feuillet d'information destiné aux commerçants : « Les policiers et les travailleurs de rue ont développé une bonne complémentarité dans leurs interventions. Ensemble, ils transmettent des messages de civisme aux jeunes, tout en les écoutant. » Les travailleurs de rue ont profité de cette tribune pour « exprimer le point de vue des jeunes » aux policiers et pour modifier quelques préjugés à leur égard. Cette opportunité de dialogue a également permis aux travailleurs de rue d'établir des contacts pour d'autres occasions. Ce type de collaboration diffère des observations faites par Duval et Fontaine (2000) à Montréal et dans la région des

Laurentides-Lanaudière où les relations entre les policiers et les travailleurs rue sont plutôt tendues. Cette différence peut s'expliquer par l'ancrage d'Arrimage Jeunesse dans le milieu et le modèle d'intervention communautaire développé par les autorités municipales de Rouyn-Noranda, incluant le service de police. Il est aussi vrai que les policiers des grands centres ont à gérer des situations beaucoup plus aiguës que celles que l'on retrouve dans un petit centre urbain comme Rouyn-Noranda.

Les travailleurs de rue utilisent également d'autres formes de collaboration pour établir des liens avec les intervenants du milieu et faire connaître l'approche du travail de rue. Ils collaborent, par exemple, spontanément à des activités qui visent à améliorer la qualité de vie des jeunes. Ainsi, ils ont participé à l'organisation de différents événements : spectacles, soirées de danse, repas collectifs, activités sportives. En plus de faciliter les relations avec les jeunes, ces événements contribuent à la promotion du travail de rue. Ils permettent aux travailleurs de rue de bâtir des relations avec des intervenants à l'extérieur du réseau de la santé et des services sociaux.

Cependant, en raison des priorités d'Arrimage Jeunesse qui visent à ce que les « gars fassent de la rue », c'est-à-dire qu'ils se rendent disponibles pour les jeunes, les travailleurs de rue ne peuvent accepter toutes les invitations qui leur sont adressées. Ainsi, même s'ils prennent part à plusieurs activités, on leur reproche parfois de ne pas siéger à telle table de concertation ou de ne pas assister, par exemple, aux rencontres du Regroupement des organismes communautaires.

Moi, ce que je sais qui est déploré, c'est... ils ont été invités, pis sont encore certainement invités à faire partie de plusieurs tables de concertation. Leur expertise, c'est eux qui l'ont. Il y a bien peu d'autres personnes qui l'ont. Leur expertise nous manque, pis là je dis nous comme communauté. Ils peuvent pas être partout, pis je comprends très bien leurs motifs. Ils sont deux déjà là, tant mieux qu'on en met deux ici à Rouyn-Noranda, mais certainement ils sont obligés de dire non à certaines tables, pis ça je le sais, pis ça fait mal aux différentes tables de concertation de pas pouvoir bénéficier de leur présence et de leur expertise plus que ça. Là, c'est eux qui ont eu à faire des choix. À quelles tables ils devaient aller, pis lesquelles ils ont dû refuser.

L'absence des travailleurs de rue dans certains lieux de concertation perpétuent la méconnaissance de certains intervenants au sujet du travail de rue, en plus de limiter la création de liens. Il faut dire aussi que la méconnaissance réciproque que l'on observe entre les pratiques des travailleurs de rue et celles des intervenants du milieu révèle les limites

professionnelles de plusieurs organismes, pas seulement celles d'Arrimage Jeunesse. Avec la transformation du réseau de la santé et des services sociaux, quelques organismes, notamment les CLSC, ont vu leur charge de travail augmenter considérablement. Aussi, pour plusieurs intervenants, les possibilités de participer à des activités professionnelles qui pourraient les mettre en contact avec les travailleurs de rue sont-elles écartées au profit de besoins jugés plus criants. C'est aussi le cas dans le milieu communautaire où la tâche d'assurer la survie des organismes et la prestation de services drainent une large part de leurs ressources. Cette absence de contacts entre les travailleurs de rue et les intervenants fait en sorte qu'ils ne se connaissent pas beaucoup, expliquant ainsi pourquoi, après plus de cinq ans d'existence, il subsiste encore de nombreuses interrogations à l'égard du travail de rue.

### 3.2.3. Le partage d'expériences et l'échange d'information

La collaboration avec d'autres intervenants est au cœur de la pratique du travail de rue. Et comme les travailleurs de rue se sentent parfois isolés, il est primordial pour eux de pouvoir échanger des informations et des expériences avec différents intervenants du milieu.

Comme le fait remarquer un intervenant, il ne faut pas négliger cet aspect qui influence grandement les interventions réalisées auprès des jeunes. L'extrait suivant, décrit bien l'utilité d'une information transmise au sujet d'un problème de propreté dans un lieu de rassemblement des jeunes :

[...] Les jeunes y étaient dans le parc, pis le monde y trouvait que c'était sale, mais... quand... je pense que le maire [accompagné des travailleurs de rue] est allé les voir [les jeunes] pour avoir le point de vue des jeunes [...] Y est allé jaser avec eux autres. Y ont dit : « Écoute on ramasserait, mais y a pas de poubelle ici. Ah ! c'est vrai, y a pas de poubelle. » Fait que là, la ville a pris l'initiative de mettre des poubelles, pis c'est ramassé.

À la lumière des entrevues réalisées avec des intervenants du milieu, il semble que l'échange d'information s'effectue à double sens. Ainsi, certaines informations non nominales et non compromettantes peuvent être partagées dans une perspective d'aide et de compréhension de situations complexes. Ces informations servent à rassurer l'entourage sur la situation d'un jeune en fugue, sans pour autant que celui-ci soit dénoncé. Elles peuvent aussi concerner les produits psychoactifs circulant dans la rue et les effets « adverses » provoqués par ces substances dans une perspective de réduction des méfaits. Inversement,

les travailleurs de rue, ayant leur « entrée » dans l'espace institutionnel, peuvent avoir accès à des informations fort utiles aux jeunes de la rue, comme les services disponibles ou les organismes ayant des approches mieux adaptées aux jeunes.

Le partage d'information s'établit généralement avec des intervenants qui ont noué des liens avec les travailleurs de rue ou qui ont développé des expertises particulières. Ces informations sont utiles, par exemple lorsque des questions juridiques sont en cause. Les travailleurs de rue s'interrogent notamment sur les vides juridiques de la *Loi de la protection de la jeunesse*, de manière à pouvoir agir différemment, sans contrevenir spécifiquement à cette loi.

Des échanges sur les pratiques et les stratégies d'intervention se font également avec les autres travailleurs de rue de l'Abitibi-Témiscamingue, à l'occasion de rencontres régionales du programme Travail de rue. Occasions uniques de fraterniser entre collègues, ces rencontres permettent de discuter ou de valider des façons de faire respectives ou de partager des solutions. Il faut dire que les deux travailleurs de rue d'Arrimage Jeunesse sont, en raison de leur ancienneté, parmi les plus expérimentés de la région et que, pour cette raison, ils sont souvent sollicités.

### 3.2.4. La participation à des projets communs

La participation à des projets communs caractérise l'approche du travail de rue développée par Arrimage Jeunesse. Cette forme de collaboration relève d'une écoute attentive des besoins des jeunes et d'une philosophie d'intervention propre à Arrimage Jeunesse et aux personnes qui y sont impliquées. Parmi les projets auxquels ils ont participé, les travailleurs de rue mentionnent l'organisation de spectacles, notamment le *Pollywog*<sup>3</sup>, les locations d'arénas ou de gymnases pour des activités sportives, l'organisation de repas lors d'événements spéciaux, comme Noël ou au moment du suicide d'un jeune, l'activité de vaccination contre l'hépatite et l'organisation d'un forum jeunesse.

La mise sur pied d'activités s'éloigne des tâches habituellement confiées aux travailleurs de rue, plus orientées vers l'accompagnement individuel des jeunes (Fontaine et Richard,

---

3. *Un spectacle de musique itinérant auquel participent des groupes locaux dans chacune des régions. À Rouyn-Noranda, la sécurité est assurée par les jeunes encadrés par les travailleurs de rue.*

1997). Développée dans un centre urbain de petite taille où les activités destinées aux jeunes ne sont pas aussi nombreuses et accessibles que dans les grands centres, l'approche d'Arrimage Jeunesse vise à améliorer globalement les conditions de vie des jeunes. Nécessitant la collaboration étroite de divers intervenants du milieu, la participation à des projets permet aux travailleurs d'intervenir différemment auprès des jeunes, de les connaître dans un contexte plus social, favorisant ainsi le développement de liens significatifs. Aussi, est-il très important que les travailleurs de rue collaborent avec les intervenants qui facilitent cette approche.

### **3.3. LA RÉFÉRENCE**

Dans le cadre de leur pratique, les travailleurs de rue interviennent sur des problématiques complexes, et ce, dans des contextes souvent difficiles, quand ce n'est pas des situations de crise. Ils ne sont donc pas toujours en mesure de répondre à chacun des besoins des jeunes (emploi, grossesse, soutien psychologique, dépistage de maladies, accompagnement à la désintoxication, etc.). Aussi, s'avère-t-il nécessaire qu'ils fassent appel à des ressources spécialisées afin de fournir un appui spécifique aux jeunes. C'est d'ailleurs l'établissement de ponts entre les jeunes et les ressources du milieu qui a motivé les membres de la Table de concertation jeunesse à mettre sur pied le travail de rue.

Aussi, peut-il paraître surprenant, au regard des multiples contacts avec les jeunes et des opportunités de leur faire connaître les services offerts, que les travailleurs de rue n'effectuent du moins aux yeux des intervenants, que peu de référence. Cette perception relève particulièrement des attentes formulées à l'égard des travailleurs de rue. Certains intervenants, comme l'ont souligné Duval et Fontaine (2000), souhaitent que les travailleurs de rue favorisent l'utilisation des services du réseau de la santé et des services sociaux, notamment en les proposant aux jeunes. Cependant, il faut voir comment la référence prend forme dans le contexte d'une relation établie avec des jeunes plus marginalisés.

D'ailleurs, dans le présent projet de recherche, le suivi des jeunes parmi les ressources du milieu a été difficile à faire, car ceux-ci ont peu fréquenté d'autres intervenants. Après une longue réflexion, Arrimage Jeunesse en est arrivé à une définition de la référence qui dépasse largement l'accompagnement ou la prise de rendez-vous pour un jeune.

Afin de mieux cerner ces aspects, une analyse des formes de référence effectuée par les travailleurs de rue à Rouyn-Noranda a été réalisée. Poursuivant une réflexion lancée par le comité de supervision d'Arrimage Jeunesse, et ailleurs au Québec notamment par Paquet et Richard (1997) pour le travail de rue à Joliette, trois formes de référence ont été retenues : la référence passive, la référence active et l'accompagnement. Ces types de référence traduisent une gradation de l'implication du travailleur de rue dans le processus de résolution de problèmes des jeunes, allant de la transmission d'information jusqu'à l'accompagnement d'un jeune vers des services.

### **3.3.1. La référence passive**

Au premier niveau, les travailleurs de rue effectuent des références dites passives. Il s'agit d'une forme de collaboration subtile, naturelle et spontanée, qui pousse l'intervention des travailleurs de rue au-delà de la simple transmission d'information. Les travailleurs de rue réfèrent passivement les jeunes lorsqu'ils transmettent une information au sujet d'un service et qu'ils suggèrent de rencontrer un intervenant en particulier. Un travailleur de rue illustre la pratique de la référence passive en donnant l'exemple d'un service gouvernemental chargé d'apporter une aide financière aux jeunes : « [...] Fait qu'on sait qu'il y a des gens avec qui ça passe mieux. Fait qu'on les fait passer par ces gens-là. » Dans une référence passive, les travailleurs de rue informent les jeunes tout en leur suggérant une stratégie ou des moyens pour obtenir les services qu'ils requièrent. Ils peuvent également proposer un langage approprié, comme des mots à ne pas employer. Ils orientent les jeunes vers des organismes où ils pourront plus facilement recevoir un service. Tout comme pour la transmission d'information, il est possible que la référence passive passe sous silence, surtout lorsqu'il y a un délai entre l'intervention des travailleurs de rue et le moment où les jeunes concrétisent leurs démarches.

### **3.3.2. La référence active**

Les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda effectuent des références actives lorsque les jeunes expriment clairement le besoin de rencontrer un intervenant. Dans ces circonstances, le travailleur de rue discute avec le jeune afin d'identifier le type de soutien qu'il recherche. La référence active peut alors prendre la forme d'une communication téléphonique avec un intervenant afin d'identifier les possibilités d'offrir les services

demandés par le jeune. Le travailleur de rue peut aussi fixer un rendez-vous et insister pour que le jeune reçoive les services plus rapidement. Ce faisant, les travailleurs de rue prennent une part active dans les démarches des jeunes. Ils agissent donc comme des ponts entre les ressources du milieu et les jeunes.

Cette forme de collaboration était, semble-t-il, pratiquée davantage au cours des premières années du service « travail de rue ». Un travailleur de rue explique les changements apportés dans les modes de collaboration d'Arrimage Jeunesse : « [...] Au début, j'essayais plus de faire des références. J'étais dans ma *trail*, tsé réfère, réfère, réfère. » Avec l'acquisition d'expériences sur le terrain, les travailleurs de rue ont évalué que « c'est pas ça que les jeunes voulaient ». Après avoir vécu quelques succès, des jeunes ne se présentaient pas aux rendez-vous ; les travailleurs de rue ont modifié leur approche. « Moi, je réfère quand la personne me le demande directement », affirme un des deux travailleurs de rue. Ainsi, pour conserver leur crédibilité auprès des intervenants du milieu, les travailleurs de rue effectuent peu de références actives. Quand ils pratiquent cette forme de collaboration, ils s'assurent que les jeunes utiliseront les services qui leur sont offerts. Un travailleur de rue dit d'ailleurs privilégier la qualité et la réussite des références actives au détriment du nombre : « J'aime mieux faire quatre références durant une année, ou même juste une, mais une qui marche, plutôt qu'en faire 50 qui plantent [...]. » Le respect de la volonté et du rythme des jeunes guide en ce sens les modes de collaboration des travailleurs de rue avec les ressources du milieu.

### 3.3.3. L'accompagnement

L'accompagnement constitue la forme la plus complète de la référence. Dans la pratique du travail de rue à Rouyn-Noranda, il semble que l'accompagnement d'un jeune survienne rarement, en fait seulement quand les travailleurs de rue reçoivent des demandes « claires, nettes et précises » ou lorsqu'ils jugent que les circonstances exigent un accompagnement. Les accompagnements se produisent généralement dans des situations critiques, lorsque la vie et la santé des jeunes sont en péril, comme lors de crises suicidaires. Il arrive que les travailleurs de rue assistent à une rencontre entre un jeune et un intervenant, de manière à défendre les intérêts du jeune ou à s'assurer qu'il exprime pleinement son point de vue. Ils jouent alors le rôle de médiateurs, selon l'expression de Duval et Fontaine (2000). Un travailleur de rue illustre cette situation : « S'il le faut, je peux le suivre pis aller négocier

son retour [au sein d'un organisme]. » Aussi lors des accompagnements, les travailleurs de rue font-ils office de courroie de transmission de l'information. Ils s'assurent que les jeunes évaluent les avantages et les inconvénients et surtout qu'ils reconnaissent les possibilités qui s'offrent à eux.

Ces formes de référence, auxquelles on pourrait ajouter le suivi, démontrent qu'une bonne partie de la pratique des travailleurs de rue demeure dans l'ombre. Il semble difficile pour les intervenants qui rencontrent des jeunes de relier les démarches des jeunes aux interventions des travailleurs de rue. Il faut reconnaître que l'inverse est également vrai, des intervenants peuvent suggérer à des jeunes de rencontrer les travailleurs de rue sans que ces derniers ne le sachent. Les relations de collaboration établies entre les travailleurs de rue et les ressources du milieu sont variées, faites de nuances reliées au mode de vie des jeunes plus marginalisés. Ainsi, il est clair qu'on ne peut évaluer le travail de rue à partir du simple nombre de références effectuées. Situait son rôle par rapport à celui des autres intervenants, un travailleur de rue rappelle qu'il est là « pour les mettre au pouls, au diapason des jeunes qu'[il] rencontre, soit face aux services qu'ils offrent ou à la façon de les adapter ces services-là. Justement pour qu'ils répondent vraiment aux besoins qui sont manifestés par les jeunes ». Rappelons qu'à la demande du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, l'essentiel de l'énergie et du temps consacrés par les travailleurs de rue est destiné à assurer une présence auprès des jeunes dans leur milieu de vie. Il faut donc prendre en considération toutes les possibilités de collaboration et surtout comprendre les conditions de la collaboration.

#### **3.3.4. Le triangle de la référence**

La référence prend plusieurs formes et survient dans des circonstances diverses, comme l'illustre un travailleur de rue : « Nous, on sait jamais comment ça arrive. Ça arrive de toutes sortes de façons différentes. » Toutefois, elle ne peut se faire que si les travailleurs de rue connaissent bien les jeunes et les ressources du milieu et surtout s'ils peuvent garantir que les jeunes seront bien reçus par les intervenants. Avant de s'y engager, les travailleurs de rue procèdent donc à une évaluation des coûts et des bénéfices et s'assurent que les jeunes profiteront pleinement de cette rencontre. À la lumière des témoignages recueillis, il appert que la référence active et l'accompagnement résultent de la combinaison

des liens de confiance entre les travailleurs de rue et les jeunes d'une part, et ceux établis entre les travailleurs de rue et les intervenants du milieu d'autre part.

### 3.3.4.1. Un transfert de confiance

La référence s'effectue lorsque les travailleurs de rue évaluent qu'il est possible de mettre en relation un jeune et un intervenant. Agissant comme intermédiaires entre ces deux personnes, ils procèdent alors au transfert des liens privilégiés qu'ils ont établis avec chacun. Sachant que l'intervenant démontre de l'ouverture et de la souplesse à l'égard des jeunes, ils sont convaincus que celui-ci saura satisfaire les besoins du jeune qui se présentera à lui. De même, ayant reçu une demande précise de la part du jeune, connaissant son cheminement et ayant évalué ses motivations, le travailleur de rue a la certitude que le jeune utilisera le service proposé et qu'il se conformera aux exigences requises.

Les extraits suivants, tirés d'entrevues réalisées avec un jeune, un travailleur de rue et une intervenante, témoignent de ce transfert de liens privilégiés qui s'opère lors d'une référence active ou d'un accompagnement.

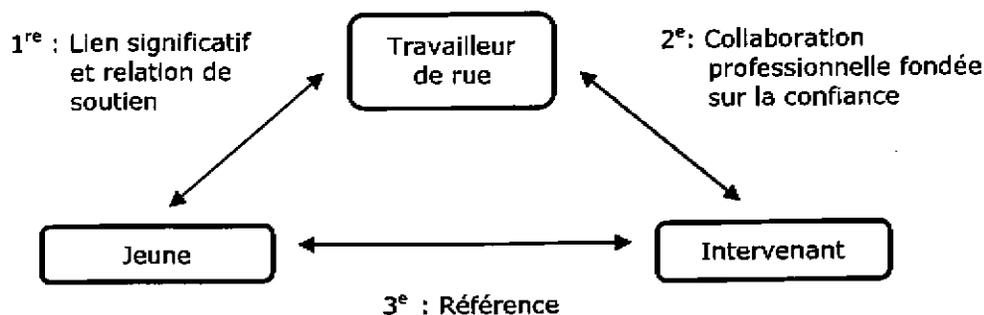
Ben moi, je trouve ça bon parce que s'il me dit qui faudrait j'aille voir cette personne-là, c'est que.... lui y a connaît d'avance, t'sé y connaît d'avance, c'est son métier ça, pis y m'connait bien. Fait que si y me le dit, c'est qui est sûr de son affaire, y sait que cette personne-là, elle pourrait combler un vide que moé j'ai. Fait que, y a rien de mauvais là-dedans. (Un jeune homme de 18 ans).

C'est beaucoup en fonction du contrat que t'établis avec ta personne. Si la personne, dit : OK, moi ça va pu pantoute, mon père capote chez nous parce que je pète la coche, je pense que j'ai des problèmes de santé mentale pis [...]. On va aller s'asseoir avec [un organisme], on a de très bons liens avec [plusieurs organismes]. Je connais les intervenants, je connais l'individu, fait que j'essaye de brancher l'individu avec l'intervenant qui va correspondre le mieux à ce que lui attend. (Un travailleur de rue).

Peut-être que les jeunes connaissaient pas. Y a un monde de différence de référer à telle employée dans telle boîte, ou à [X] que je connais, que j'ai vue, pis je sais ce qu'elle pense, pis je sais ce qu'elle va faire. Pis nous autres, on les a assurés de notre collaboration. C'est entendu que leurs besoins, nous autres on va se rendre disponibles. Y a un monde de différence quand qu'on connaît les gens, pis pour moi c'est plus personnalisé maintenant. Travailleur de rue c'est menaçant pis si tu sais pas qui [...] c'est, mais si c'est les beaux [travailleurs de rue], ben mon Dieu, c'est du monde parlable. (Une intervenante).

Les liens significatifs développés avec les jeunes d'une part, et avec les intervenants d'autre part, apparaissent comme des conditions essentielles à toute démarche de référence. Les deux interlocuteurs consentent à participer au processus proposé par les travailleurs de rue parce qu'ils ont confiance en sa réussite. Une fois que le lien entre l'intervenant et le jeune est bien établi, le travailleur de rue se retire de la dynamique d'utilisation du service. Il appartient alors à l'intervenant de développer une relation significative avec le jeune qui fréquente son service. Le jeune, de son côté, contribue à modifier sa situation en exprimant son problème tout en acceptant les modes d'intervention qui sont proposés.

**Figure 3.1 : Triangle de la référence**



Les références, surtout celles qui ont lieu auprès d'intervenants spécialisés dans le traitement de problèmes spécifiques, s'établissent avec leurs principaux poteaux<sup>4</sup>, c'est-à-dire selon l'ATTRueQ des « personnes qui comprennent le boulot et dont la relation permet de tisser d'autres relations. C'est quelqu'un qui ouvre des portes, qui passe le relais » (Fontaine et Richard, 1997 : 32). En fait, les travailleurs de rue font généralement appel aux mêmes intervenants, c'est-à-dire ceux avec qui ils ont développé de bons liens personnalisés et qui offrent des conditions de collaboration favorables et compatibles avec les besoins des jeunes.

4. On pourrait écrire « contacts » ou « personnes-ressources », mais le terme « poteaux » est utilisé plus fréquemment par les travailleurs de rue et semble admis dans la littérature savante portant sur le travail de rue.

### 3.3.4.2. La pertinence de la référence

La présente recherche arrive à la conclusion que les travailleurs de rue effectuent peu de référence. Ils préfèrent, suivant la philosophie d'intervention qu'ils ont définie, que les jeunes découvrent eux-mêmes la voie de solutions à leurs problèmes. Un travailleur de rue donnait l'exemple : « C'est comme donner une canne à pêche à quelqu'un au lieu d'y donner un poisson ou une *can* de sardines, si tu veux. » Les travailleurs de rue effectuent des références quand les jeunes font une demande claire en ce sens, ou lorsqu'ils considèrent que les jeunes sont prêts à être référés à une ressource du milieu. À la lumière de leurs expériences sur le terrain, les travailleurs de rue ont choisi de limiter la référence. Ils disent qu'ils répondent ainsi mieux aux besoins des jeunes tout en conservant leur crédibilité auprès des intervenants du milieu. Ils dérogent peu de cette règle de conduite.

Il faut dire que plusieurs jeunes qui côtoient les travailleurs de rue ont un lourd passé de fréquentation de ressources tant institutionnelles que communautaires. Certains jeunes sont en relation avec les travailleurs de rue tout en étant suivis parallèlement par un intervenant, par exemple un agent de probation ou un thérapeute d'un centre de réadaptation. Au terme des entrevues réalisées, il appert que plusieurs jeunes ont vécu des expériences malheureuses avec certains intervenants, expliquant en partie le faible nombre de demandes d'utilisation des services. C'est d'ailleurs lorsque les références visent à régler un problème psychosocial, et qu'elles nécessitent une implication émotive ou personnelle des jeunes, qu'elles se font plus difficilement. Les références les plus fréquentes se font auprès d'organismes ou d'intervenants qui touchent des aspects de survie des jeunes (hébergement, nourriture, revenus, etc.).

La schématisation du processus de référence s'élabore suivant deux axes. D'abord, à la demande du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse, une des tâches principales des travailleurs de rue consiste à développer et à entretenir des relations significatives avec les jeunes les plus marginalisés. On leur demande d'être sur la rue, dans leur milieu de vie afin d'apprendre à bien les connaître. Ainsi, quand un jeune exprime un besoin ou qu'il manifeste une difficulté à surmonter un obstacle, les travailleurs de rue sont en mesure d'évaluer la situation dans un contexte général.

D'autre part, le réseau de collaboration développé par les travailleurs de rue leur permet d'identifier la ressource la plus susceptible de répondre aux besoins du jeune. Ils sont en

mesure de proposer un intervenant dont les modes d'intervention et la personnalité correspondent au jeune.

### 3.4. LES CONDITIONS DE LA COLLABORATION

Plusieurs auteurs se sont intéressés aux conditions et aux mécanismes qui facilitent la collaboration dans les réseaux de la santé et des services sociaux ou dans les milieux communautaires d'intervention (Cheval, 2001 ; Lebeau, Vermette et Viens, 1998 ; Fortin *et al.*, 1994 ; Organisation mondiale de la santé, 1987 ; Gray, 1985). Les termes action sectorielle, partenariat, concertation et coordination servent à décrire les contextes entourant des projets de coordination ou de collaboration entre acteurs et entre organismes. L'analyse des facteurs qui conditionnent la collaboration entre les travailleurs de rue et les ressources jeunesse du milieu, telle que proposée dans la présente étude, s'inspire de Gray (1985). Les liens privilégiés développés par l'équipe d'Arrimage Jeunesse sont des éléments essentiels pour établir une collaboration avec les ressources du milieu, mais il appert que d'autres conditions servent à garantir la collaboration, notamment la reconnaissance de la légitimité et de l'expertise des partenaires, le partage d'idéologies ou de philosophies conciliables et enfin, la compatibilité des pratiques professionnelles et des structures organisationnelles.

#### 3.4.1. La reconnaissance de l'expertise et de la légitimité des partenaires

Les travailleurs de rue à l'emploi d'Arrimage Jeunesse ont reçu une formation de niveau collégial en techniques d'éducation spécialisée et un des intervenants a également complété une formation universitaire en travail social. Ils ont tous deux réalisé des stages en milieu de travail dans des établissements à vocation sociale de l'Abitibi-Témiscamingue avant d'intégrer le marché de l'emploi. Avant de devenir travailleurs de rue, ils avaient acquis une bonne expérience professionnelle grâce à des fonctions occupées dans des domaines connexes au travail de rue : le premier avait travaillé dans un centre de réadaptation, alors que l'autre avait œuvré au sein d'un organisme en santé mentale. Ils suivent périodiquement des séances de formation portant sur différentes problématiques touchant les jeunes marginalisés. Ils ont ainsi développé des compétences pour venir en aide aux jeunes qu'ils côtoient. Toutefois, comme l'explique un travailleur de rue, ils se reconnaissent certaines limites professionnelles :

Fait que [...] on peut pas tout savoir. On a à travailler dans les dynamiques de santé mentale, de toxicomanie, d'avortements, d'agressions, de... Nomme-les, tu les as toutes. L'anorexie, [...] tu peux tout avoir ça. Fait que tu peux pas être le *king* dans toutes ces affaires-là, c'est impossible. [...] Il faut que tu aies de bonnes connaissances, mais tu peux pas tout savoir, les particularités de toutes.

#### 3.4.1.1. Les intervenants du milieu vus par les travailleurs de rue

Reconnaissant les compétences des intervenants, un travailleur de rue précise qu'il a besoin des organismes du milieu pour répondre aux besoins des jeunes : « [...] Fait que je suis pas obligé de tout savoir, justement je veux bénéficier de [leur] expertise. » Il explique en ce sens que « les organismes, c'est un peu comme notre *gas* ». Ainsi, les travailleurs de rue reconnaissent l'expertise de plusieurs organismes et font appel à leurs services quand le besoin se fait sentir.

Toutefois, cette reconnaissance ne s'étend pas à tous les organismes. Après une analyse de leurs modes de collaboration, il apparaît que les travailleurs de rue collaborent peu avec certains organismes. Par exemple, pour aider les jeunes à surmonter des problèmes spécifiques, il arrive qu'ils ne fassent pas appel aux organismes spécialisés dans ce domaine d'intervention. C'est du moins ce que déplore une intervenante : « [...] Il n'y a pas une énorme collaboration [...] je le sais parce que [le travailleur de rue] me l'a déjà dit [...] je lui ai exprimé mon désarroi, il transférait les cas [du domaine de spécialisation de mon organisme] à un autre organisme [...] C'est spécial... » Cette intervenante déplore le fait que, malgré les services spécialisés offerts par son organisme, le travailleur de rue ait choisi de référer un jeune à un autre service moins spécialisé. Un intervenant affirmait par ailleurs que certains organismes avaient peu de crédibilité dans le milieu des organismes jeunesse et que la faible utilisation de leurs services était attribuable à quelques expériences malheureuses. Ils n'en retireraient pas « une valeur ajoutée », pour reprendre leur expression. La faible collaboration entre les ressources a également été observée dans différents domaines de prévention. D'Amours (1997) mentionne notamment la méfiance et la méconnaissance mutuelles pour expliquer ce phénomène.

Sans contester l'utilité de certains organismes, les travailleurs de rue admettent que la collaboration avec quelques-uns d'entre eux n'est pas toujours nécessaire ou souhaité. Comme le souligne un travailleur de rue, « il y en a qu'on tasse, qu'on se rend compte

qu'on ne voit jamais ». Il prend soin de préciser : « C'est juste qu'il y a des places que c'est pas approprié. C'est pas qu'il n'y a pas de bonne entente avec les gens, c'est que le service ne correspond pas au besoin qu'on a ciblé. Ça veut pas dire qu'on croit pas à cet organisme-là, mais c'est juste qu'il n'est pas ajusté au service qu'on a de besoin. » Prenant exemple sur les services de prévention du suicide, D'Amours (1997) précise que la concertation et la collaboration sont faibles entre les intervenants mobilisés autour de cette grave problématique.

Les raisons évoquées par les travailleurs de rue pour justifier l'absence de collaboration touchent notamment l'absence de liens privilégiés avec les intervenants de ces organismes. Il est également possible que les travailleurs de rue aient développé des liens privilégiés avec des intervenants œuvrant dans des organismes dont le mandat, en raison de son caractère plus général, embrasse différentes problématiques des jeunes plus marginalisés. Reconnaisant les compétences des intervenants qu'ils connaissent déjà, les travailleurs de rue ne font pas appel aux ressources plus spécialisées. Rappelons que ces derniers ont développé une approche holistique de la réalité des jeunes. Ils refusent de catégoriser les jeunes qu'ils fréquentent en fonction des problèmes vécus, ce qui peut expliquer leur habitude à collaborer avec les organismes ayant des mandats plus généraux. Ils semblent manifester une préférence pour les organismes ayant un mandat plus global. Par ailleurs, certains intervenants ont développé des liens intéressants avec les travailleurs de rue, mais comme ils doivent respecter les règles de leur organisme, et ce, parfois au détriment d'un besoin exprimé par un jeune, ils n'apparaissent pas ainsi comme des partenaires privilégiés aux yeux des travailleurs de rue. En fait, c'est parce que les travailleurs de rue considèrent que la collaboration avec certains organismes ne permettrait pas aux jeunes qui expriment des besoins d'aide d'améliorer leur situation.

#### **3.4.1.2. Les travailleurs de rue vus par les intervenants du milieu**

La place des travailleurs de rue est également perçue de façon ambivalente par les intervenants du milieu. Unanimement, ces derniers considèrent utile le travail de rue et se disent satisfaits qu'il y ait deux travailleurs de rue à Rouyn-Noranda. Toutefois, ils n'accordent pas tous le même crédit aux travailleurs de rue.

heurte parfois à certaines pratiques du milieu institutionnel. Aussi, le partage d'idéologies conciliables apparaît-il comme un facteur important dans la collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants.

### 3.4.2. Le partage d'idéologies ou de philosophies conciliables

Le travail de rue étant une approche encore mal connue à Rouyn-Noranda, il faut reconnaître que sa philosophie l'est encore davantage. Tous les intervenants rencontrés souhaitent une amélioration des conditions de vie des jeunes, mais ils ne s'entendent pas sur les moyens d'y arriver. Les façons de faire des travailleurs de rue s'opposent parfois aux valeurs et aux idéologies de divers intervenants et institutions. Les travailleurs de rue, en tentant de côtoyer les jeunes dans leur milieu de vie, ont développé une vision de ceux-ci qui se heurte souvent aux pratiques d'autres intervenants.

L'approche développée par Arrimage Jeunesse correspond au travail de rue dit « autonome » comme le proposent Duval et Fontaine (2000). Ayant pour mission principale d'engager « un processus de réconciliation des jeunes avec leur milieu naturel », les travailleurs de rue ont élaboré une stratégie d'éducation globale qui favorise, selon Pharand (1995), leur responsabilisation et leur émancipation. Dans cette optique, les travailleurs de rue considèrent les jeunes marginalisés comme « des êtres pleins de rêves, avec un paquet de talents, pis un paquet de potentiels sauf que souvent c'est bien mêlé ». C'est en appliquant cette idéologie qu'ils s'intègrent parmi les jeunes et les côtoient quotidiennement dans divers lieux de rencontre.

Identifiés comme un préalable à la pratique du travail de rue, il est clair que les intervenants d'Arrimage Jeunesse doivent aimer les jeunes marginalisés et souhaiter leur insertion sociale. Un travailleur de rue rend compte de sa confiance à l'égard des jeunes : « Tsé les jeunes, passe leur la *puck*, pis ils vont en *scorer* des buts. C'est vraiment ça. Donnes-y un chance, pis des fois ça va peut-être pas aussi vite que tu voudrais, mais ça... », laissant entendre qu'il faut respecter leur rythme. Ainsi, les interventions qu'ils réalisent sont marquées de ce préjugé favorable aux jeunes. Ils promeuvent également l'approche de réduction des méfaits qui a ses origines en Angleterre (Brisson, 1997) et qui visait à limiter les comportements à risque pour leur santé tout en respectant le rythme et le mode de vie des personnes ciblées. Elle a été largement utilisée dans le contexte de la

De façon générale, les intervenants interrogés reconnaissent l'expertise des travailleurs de rue. Certains envient même la possibilité qu'ils ont de développer des liens privilégiés avec les jeunes plus marginalisés : « Il est chanceux d'avoir plus la proximité des jeunes. Il est sur la rue, il a du *beat*, il se tient dans les partys avec eux autres pis... lui c'est une chance qu'il a, dans le fond, de pouvoir les aider. » Faisant référence à ces liens établis avec les jeunes, plusieurs intervenants attribuent de la crédibilité aux interventions des travailleurs de rue. Par exemple, lors de l'organisation d'une danse dans une école, un intervenant a fait confiance à l'engagement des travailleurs de rue : « Quand [le travailleur de rue] nous a dit, moi je me porte garant de ça, c'est drôle hein, y'a pu personne qui s'est posé de question, tout le monde s'est dit OK, c'est suffisant pour nous autres, on accepte. » Un autre intervenant ajoutait : « Moi je les considère comme des experts dans le domaine de l'intervention de rue, auprès de cette clientèle, les jeunes, pis je donne beaucoup de crédibilité à ce qu'ils me disent. » Les intervenants ont confirmé que la reconnaissance de la crédibilité des travailleurs de rue facilitait la collaboration.

À l'opposé, il semble que d'autres intervenants ne perçoivent pas aussi positivement le travail de rue. Les travailleurs de rue ont l'impression que certains intervenants ne les considèrent pas comme des personnes-ressources crédibles ou des partenaires sérieux. C'est du moins ce qu'illustre l'exemple suivant concernant certains intervenants œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux : « On a essayé une couple de fois d'avoir des rencontres avec [un organisme]. Il n'y avait pas de retour d'appels. On nous considérait pas vraiment comme des partenaires à part entière [...]. » Faisant la distinction entre le milieu communautaire et certains organismes publics, le travailleur de rue poursuit : « Certains nous reconnaissent, mais je pense qu'ils ne nous donnent pas le crédit qu'on devrait avoir. C'est sans prétention que je dis cela. » Selon les travailleurs de rue, les intervenants qui questionnent la légitimité du travail de rue proviennent généralement d'organismes publics.

La reconnaissance réciproque des partenaires apparaît comme une condition essentielle à l'établissement de liens de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants jeunesse du milieu. Comme l'ont observé Duval et Fontaine (2000), il semble que cette reconnaissance du travail de rue soit plus difficile à établir dans le milieu institutionnel que dans le milieu communautaire. Il est vrai qu'Arrimage Jeunesse est un organisme communautaire et que son approche novatrice, située à la marge d'obligations juridiques, se

prévention des maladies transmissibles et de l'injection de drogues depuis le début des années 1980 (Riley, 1995).

L'approche de réduction des méfaits, combinée à un préjugé favorable à l'égard des jeunes, constitue la base de la philosophie d'action des travailleurs de rue. Aussi recherchent-ils des collaborateurs qui partagent cette philosophie. Grâce aux liens qu'ils ont tissés dans la communauté, les travailleurs de rue ont réussi à partager leur vision des jeunes. Contrairement à ce qu'ont observé Duval et Fontaine (2000) auprès de travailleurs de rue de Montréal et de Québec, ceux de Rouyn-Noranda partagent la même perception des jeunes avec plusieurs intervenants. C'est du moins l'avis d'un travailleur de rue de Rouyn-Noranda :

Il y a vraiment un désir réel d'améliorer les conditions de vie des jeunes à Rouyn-Noranda [...] Tsé on a trouvé des poteaux qui ont vraiment ça en premier plan. Nos organismes partenaires, c'est parce qu'ils ont ça en tête en premier lieu, pis il y en a en masse. C'est ça qui fait que c'est vivable. Pis ça, tu en retrouves quand même dans le réseau public, tu l'as ce *mindig*. Tu l'as dans le communautaire, tu l'as dans le bénévolat.

Comme l'ont observé Paquet et Richard (1995) à Joliette, plusieurs intervenants contribuent à véhiculer cette approche. Un intervenant impliqué dans divers projets avec les travailleurs de rue démontre par ses propos qu'il adhère à la philosophie d'intervention proposée par Arrimage Jeunesse : « Bon les jeunes, il y en a un certain nombre qui sacrent leur camp à Montréal voir des *shows* et tout ça. Qu'on n'aime pas cette musique-là, c'est pas important. Les jeunes, ils l'aiment cette musique-là, pis il faut se demander qu'est-ce qui faut faire pour les aider, pour pas qu'ils partent pour Montréal, pis qui restent là-bas. » Ainsi, les intervenants qui partagent la philosophie des travailleurs de rue font partie de leurs poteaux, c'est-à-dire des partenaires avec qui ils collaborent spontanément.

À l'opposé, on retrouve des intervenants qui ne partagent pas les mêmes objectifs et qui n'utilisent pas les mêmes moyens pour répondre aux besoins des jeunes. Un travailleur de rue rend compte d'une expérience vécue avec un intervenant qui ne partageait pas sa philosophie d'intervention : « Il n'avait pas de respect pour les jeunes. Il les traitait de crottés pis tout le *kit*, sans même se gêner. En tout cas, c'était pas évident. » L'individu en question s'est finalement retiré de l'activité de collaboration permettant à celle-ci de se réaliser. En fait, sans aller jusqu'à parler de heurts entre les travailleurs de rue et certains intervenants comme le font Duval et Fontaine (2000), il faut souligner que de grandes

différences existent en ce qui a trait aux philosophies d'intervention. De plus, la réduction des méfaits est une approche méconnue de certains intervenants, même pour ceux qui ont des affinités avec les travailleurs de rue. Une personne, sensibilisée à la réalité des jeunes marginalisés, confirmait « qu'à long terme, il y a beaucoup d'avantages pour toute la population », tout en précisant qu'elle ne pourrait pas, elle-même, intervenir dans une perspective de réduction des méfaits. Pour plusieurs intervenants, la divergence de philosophies résulte d'une méconnaissance des modes d'intervention des travailleurs de rue.

Dans une discussion d'équipe, un travailleur de rue rend compte de cette méconnaissance de l'approche de la réduction des méfaits. Il avait reçu l'appel d'un intervenant qui voulait l'informer que des jeunes se rassemblaient dans un appartement où ils consommaient de la drogue. L'intervenant soupçonnait que de jeunes fugueurs se trouvaient sur place et suggérait au travailleur de rue d'aller fermer la place. Le travailleur de rue lui a répondu qu'il irait faire une visite sur les lieux, qu'il rappellerait aux jeunes de surveiller leurs comportements à risque. Il poursuit en expliquant qu'il préférerait voir des jeunes fumer un peu de « pot » à Rouyn-Noranda plutôt que de les voir partir à Montréal et adopter des comportements beaucoup plus dommageables. Le travailleur de rue était conscient que ses propos venaient heurter la conception de l'intervenant quant aux interventions à réaliser auprès des jeunes fugueurs.

Il faut souligner que certaines divergences au regard de la philosophie d'intervention naissent de fausses attentes à l'égard du service développé par Arrimage Jeunesse. Pour certaines personnes, le travail de rue constitue un prolongement des programmes institutionnels. Les travailleurs de rue sont parfois considérés comme des rabatteurs de clientèle (Duval et Fontaine, 2000). Ils seraient sur la rue pour écouter les jeunes et les référer au service approprié. Cette conception contraste avec l'objectif des travailleurs de rue de « créer un lien significatif avec les jeunes » et avec le principe que ces derniers disposent des ressources essentielles pour régler eux-mêmes leurs problèmes. Il n'est donc pas surprenant de voir les travailleurs de rue s'insurger contre certaines perceptions des jeunes : « C'est quoi cette mentalité-là de penser que les jeunes sont pas capables de résoudre... Tsé moi, un moment donné, ça me tape. » Conscients de ces différences, les travailleurs de rue estiment qu'ils ont un rôle à jouer afin de modifier les opinions et les préjugés de certains intervenants à l'égard de leur approche et même des jeunes.

### 3.4.3. Des pratiques professionnelles et des structures organisationnelles compatibles

Les intervenants qui collaborent avec les travailleurs de rue ont souvent des mandats à remplir qui diffèrent de la pratique du travail de rue. Certains organismes sont régis par des lois telles la *Loi de la protection de la jeunesse* et la *Loi sur les jeunes contrevenants*. D'autres ont des règles de fonctionnement rigides qui s'opposent à la souplesse du travail de rue : fréquentations et horaire scolaires, prise de rendez-vous, procédures administratives, etc. Les pratiques professionnelles et organisationnelles trop rigoureuses apparaissent donc comme des obstacles à la collaboration.

Certains intervenants identifient des éléments précis qui limitent les possibilités de collaboration : contraintes de temps, limites financières, obligation à la confidentialité. Toutefois, même si certains intervenants ne collaborent pas ou peu avec les travailleurs de rue, ils sont conscients de la nécessité d'ajuster certains services aux besoins de jeunes plus marginaux : « Pis en même temps, il y a des situations un peu *borderline*... quoiqu'en même temps, faut pas travailler en vase clos... faut trouver comme une façon [...] pour faire en sorte que les jeunes y se sentent le plus à l'aise possible d'aller vers les ressources. » Expliquant pourquoi il n'y a pas plus de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants de son organisme, une personne insiste sur les contraintes imposées par les lourdes structures d'accueil auxquelles elle doit se soumettre : « [...] Parce qu'on sait que bon... si [un jeune] se présente à l'accueil, pis qui a un petit délai d'attente, pis qui a à raconter de nouveau son histoire, on risque de le perdre en cours de route. » Plusieurs intervenants, conscients des obstacles imposés par les structures organisationnelles, reconnaissent qu'il leur est difficile de rencontrer des jeunes marginalisés. Aussi, les commentaires qu'ils formulent portent-ils généralement sur les limites de leur propre organisme et non sur Arrimage Jeunesse et ses travailleurs de rue.

De leur côté, les travailleurs de rue critiquent le manque de souplesse de certains organismes. Un travailleur de rue fait notamment allusion aux heures d'ouverture : « Si la problématique m'est amenée à 11 heures le soir, je suis désolé, mais la plupart du temps, j'ai pas de ressource à offrir à la personne. À moins qu'elle corresponde à des critères bien précis d'un organisme qui est ouvert 24 heures, mais il n'y en a pas beaucoup. » De façon générale, les travailleurs de rue comprennent les mandats des organismes et le contexte global qui limite les services offerts dans une région périphérique comme l'Abitibi-Témiscamingue. Mais prenant le parti des jeunes, il arrive qu'ils fassent des « montées de

lait », selon leur expression. Par exemple, un travailleur de rue déplore le manque de souplesse de certaines ressources, signifiant ainsi une absence de services pour les jeunes : « Tsé comme un jeune en fugue de moins de 18 ans, s'il veut une place à coucher... je suis désolé, mais j'ai vraiment rien à lui offrir. Ça c'est une des principales contraintes. »

Ils critiquent également certains règlements du système scolaire : « [...] Dans une école [...] y sont en maudit parce que le jeune s'absente, il a des absences à ses cours, pis comme punition, ils le crissent dehors... c'est très brillant ça. » Le même travailleur de rue ajoute plus loin « qu'il ne se gêne pas pour le dire à toutes les fois qu'il en a la chance. » Il faut voir que les travailleurs de rue critiquent avant tout les pratiques organisationnelles qui créent des obstacles aux jeunes, comme le précise l'un d'eux : « Souvent ce n'est pas les gens, c'est la structure qui demande aux gens d'agir comme ça, pis des fois, je vais te dire, c'est pas toujours brillant. » Ce ne sont donc pas les liens de collaboration établis entre les intervenants et les travailleurs de rue qui posent problème, mais bien les conditions dans lesquelles la collaboration se construit.

Les travailleurs de rue considèrent d'ailleurs que certains organismes démontrent une ouverture visant à faciliter l'accès des jeunes à leurs services. Un travailleur de rue donne l'exemple de la modification d'une pratique organisationnelle défavorable pour les jeunes plus marginalisés :

Il y a un organisme qui [offrait un service]. L'organisme ouvre une fois par semaine, de 2 heures à 3 heures, avec un [intervenant] pis tout le tralala. C'est bon rien ça [...] Avec cette clientèle-là, ça pouvait pas marcher [...] ta clientèle de jeunes dans la rue, c'est bien plus à risque. Le jeune dans la rue, quand il a besoin d'un service, c'est tout de suite. Faut pas que tu y donnes un rendez-vous dans quatre semaines [...] fait que ça avait de la difficulté de ce côté-là. Fait que ce qu'on a fait, c'est qu'on s'est assis avec les responsables, on a expliqué les choses, pis un moment donné, on est arrivé à une entente avec la ressource. OK, fais-moi des groupes, pis on va te libérer un [intervenant] qui va pouvoir travailler le soir pour faire ce que t'as à faire. OK, tu vois ça, c'est un genre d'ajustement.

Ainsi, il arrive que les travailleurs de rue et des intervenants œuvrant au sein d'organismes dont les structures apparaissent rigides au premier regard puissent collaborer ensemble. Leur souci commun de venir en aide aux jeunes les amène à adapter leur pratique.

Pour collaborer avec les intervenants, les travailleurs de rue doivent comprendre les structures des organismes jeunesse du milieu, en évaluer les possibilités et les limites de même que découvrir les cultures organisationnelles propres à chacun. En ce sens, ils agissent, selon l'expression de Bourdieu (1980), comme des braconniers dans le système. Ils cherchent à trouver des moyens pour contourner les contraintes, tout en répondant aux besoins des jeunes marginalisés par la recherche d'un service adapté à leur situation. Comme le fait remarquer Thérien (cité dans Pharand, 1995), l'utilité des travailleurs de rue repose sur leur capacité à circuler à l'intérieur des ressources du milieu et à conserver leur crédibilité. Leur objectif étant d'établir des liens privilégiés avec les jeunes pour les connaître, les comprendre et les aider quand ils le demandent, il faut voir que la tâche des travailleurs de rue est grandement facilitée par l'établissement d'un solide réseau de collaborateurs.

### **3.5. L'ÉTABLISSEMENT ET LE MAINTIEN D'UN RÉSEAU DE COLLABORATION**

Dans un document de réflexion portant sur la pratique du travail de rue, l'ATTRueQ explique que « des contacts privilégiés avec des professionnels sont parfois déterminants dans une démarche » d'aide à un jeune (Fontaine et Richard, 1997). L'importance des liens établis entre les travailleurs de rue et d'autres intervenants du milieu a également été observée dans différents programmes Travail de rue offerts au Québec (Paquet, Richard et Bals, 1998 ; Dubé, 1998). À la lumière des entrevues réalisées avec les travailleurs de rue et des intervenants de Rouyn-Noranda, il appert que l'utilisation d'un réseau de collaboration constitue une caractéristique fondamentale de l'approche développée par Arrimage Jeunesse. La construction d'un tel réseau résulte d'une combinaison de relations personnelles, d'une reconnaissance mutuelle de l'expertise de l'autre, d'un partage de valeurs conciliables et de la compatibilité des pratiques professionnelles.

#### **3.5.1. Des relations de qualité**

Le réseau de collaboration des travailleurs de rue est constitué de poteaux. À Rouyn-Noranda, des poteaux œuvrent dans différentes sphères d'activités et évoluent généralement dans des organisations où les conditions de pratique sont facilitantes à l'égard de la collaboration. Dans la plupart des cas, ces poteaux sont des personnes connues des travailleurs de rue avant l'implantation d'Arrimage Jeunesse et tous ont développé des liens

de confiance réciproque avec eux. Présentant les raisons qui sous-tendent la collaboration qu'elle a établie avec les travailleurs de rue, une intervenante insiste sur l'importance de la confiance mutuelle développée avec les travailleurs de rue :

De toute façon, l'important c'est qu'[avec les travailleurs de rue], qu'il y ait un contact qui soit créé de telle sorte qui y a un climat de confiance, pis que la porte est ouverte pis qu'ils le savent, pis que moi aussi je sais que leur porte est ouverte pour moi aussi. Parce que je me suis toujours sentie bien accueillie, pis je suis bien avec eux autres. C'est ça que je trouve le plus important. Si ça développe d'autres choses, ben tant mieux.

Ce témoignage rend compte de la qualité de la relation développée avec les travailleurs de rue. En fait, la confiance, le respect, une compréhension mutuelle des objectifs et des façons de faire sont des éléments qui reviennent constamment dans le discours des intervenants collaborant avec les travailleurs de rue.

Dans l'approche du travail de rue instaurée à Rouyn-Noranda, il arrive que les relations de confiance dépassent le cadre professionnel de l'intervention. Quelques intervenants insistent sur les liens informels qu'ils ont tissés avec les travailleurs de rue : « Au niveau personnel, ça va arriver que je vais prendre un café avec eux autres, ou des choses comme ça... Mais c'est pas... sans être des amis ben proches, c'est du monde [avec qui] j'aime ben jaser [...] sur les jeunes, sur leurs problématiques, sur la toxicomanie, mais ça demeure, sans être professionnel ou complètement, c'est des liens amicaux. » L'importance des liens personnels est confirmée par plusieurs intervenants lorsqu'ils font référence au contexte de collaboration dans une petite agglomération de 40 000 habitants comme Rouyn-Noranda. Ainsi, on peut nuancer l'idée proposée par l'ATTRueQ selon laquelle l'action des travailleurs de rue est surveillée davantage par la communauté dans une petite ville (Fontaine et Richard, 1997).

À Rouyn-Noranda, les liens établis entre les travailleurs de rue et les intervenants sont fondamentaux pour venir en aide aux jeunes, car les services qui leur sont proposés sont moins nombreux que dans les grands centres. D'ailleurs, le climat de collaboration ne correspond pas à la suspicion et à la surveillance décrites par Fontaine et Richard (1997), mais plutôt à une évaluation des possibilités offertes par chacune des ressources. En raison du manque de ressources, la qualité des services offerts aux jeunes plus marginalisés est reliée à la qualité des relations développées entre les travailleurs de rue et les intervenants.

De plus, comme les intervenants se connaissent, il est possible pour eux de se rencontrer et de faire des efforts de sensibilisation et de modifier les conditions de la collaboration.

C'est dans cet esprit que les travailleurs de rue développent des liens étroits avec plusieurs intervenants et veillent à ce que les conditions d'utilisation des services par les jeunes correspondent aux besoins de ces derniers. Aussi, il n'est pas surprenant de voir les travailleurs de rue chercher à collaborer avec des intervenants qu'ils connaissent et avec qui ils ont développé des liens, plutôt qu'avec des organismes spécialisés. Le lien personnel prend tout son sens quand il s'agit de faire le pont entre un jeune et un intervenant. Après plus de cinq années de pratique, on a observé que le réseau de collaboration évolue, qu'il a tendance à s'agrandir, tout en conservant ses éléments fondamentaux que sont les liens de qualité développés entre les intervenants et la facilité à obtenir des services.

### **3.5.2. Une méconnaissance du service ou un éloignement graduel**

La taille du réseau de collaboration est influencée par la fréquence et l'intensité des occasions de collaborer. Les intervenants ont énuméré différentes possibilités : activités de concertation, formations, colloques, conférences, interventions et rencontres informelles pouvant améliorer les liens de collaboration. Si certains de ces liens s'accroissent au fil du temps, d'autres se desserrent et s'éteignent. Le réseau de poteaux évolue non seulement en fonction du mode de vie des jeunes, mais aussi selon les changements qui s'opèrent au sein des ressources du milieu.

D'abord, le contexte de restructuration du réseau de la santé et des services sociaux a modifié les services offerts aux jeunes. Certains services ont été abandonnés ou les heures d'ouverture modifiées. De façon générale, le nombre d'intervenants diminue, ce qui a pour effet d'augmenter la charge de travail de ceux qui demeurent en poste et de diminuer le temps disponible pour les activités de collaboration et de concertation. Il en résulte que de nombreux intervenants méconnaissent toujours le travail de rue ou s'en sont éloignés en raison de leurs obligations. Par ailleurs, cette surcharge de travail est aussi présente dans le milieu communautaire. La survie de l'organisme, la recherche de subventions, l'organisation d'activités de financement, sans oublier les réponses aux besoins qui leur sont adressés, écartent les intervenants communautaires des activités de sensibilisation et de concertation, comme c'est d'ailleurs le cas pour Arrimage Jeunesse. Toutes ces contraintes font en sorte

que certaines rencontres entre les travailleurs de rue et les ressources du milieu n'ont pas lieu.

En outre, la forte mobilité du personnel, tant dans le milieu institutionnel que communautaire, contribue à modifier le réseau de collaboration des travailleurs de rue. Par exemple, des intervenants sont déménagés à l'extérieur de la région, alors que d'autres ont changé d'emploi, modifiant ainsi les possibilités de relation. Les travailleurs de rue donnent l'exemple d'un intervenant qui œuvrait au sein d'un organisme communautaire dont la mission touche une problématique spécifique. Cet intervenant travaille maintenant au sein d'un autre organisme et ses nouvelles fonctions l'éloignent du réseau de collaboration utile au travail de rue, et ce, même si sa relation informelle se poursuit avec les travailleurs de rue. Ce départ d'un de leurs poteaux fait en sorte que les travailleurs de rue n'entretiennent plus de liens avec l'organisme en question. On pourrait ajouter que l'expérience accumulée au fil des ans, les demandes formulées par les jeunes ainsi que les transformations apportées aux modes d'intervention incitent les travailleurs de rue à cibler davantage les intervenants qu'ils souhaitent conserver comme poteaux.

À l'image de ce que Gauthier (1998) avait observé au Saguenay-Lac-Saint-Jean et Paquet, Richard et Bals (1998) à Joliette, il est clair que l'établissement et l'entretien d'un réseau de collaborateurs apparaissent comme des tâches importantes des travailleurs de rue. Cependant, ces derniers précisent, à l'instar de leurs poteaux, que le maintien du réseau de collaboration relève de relations qui débordent le strict cadre professionnel. La reconnaissance réciproque d'une expertise reliée aux problèmes des jeunes, le respect et le partage d'un souci authentique pour les jeunes sous-tendent ces liens informels. Sans écrire que tous les poteaux sont des amis des travailleurs de rue, mentionnons que leurs relations personnelles contribuent à faciliter la référence des jeunes vers ces personnes.

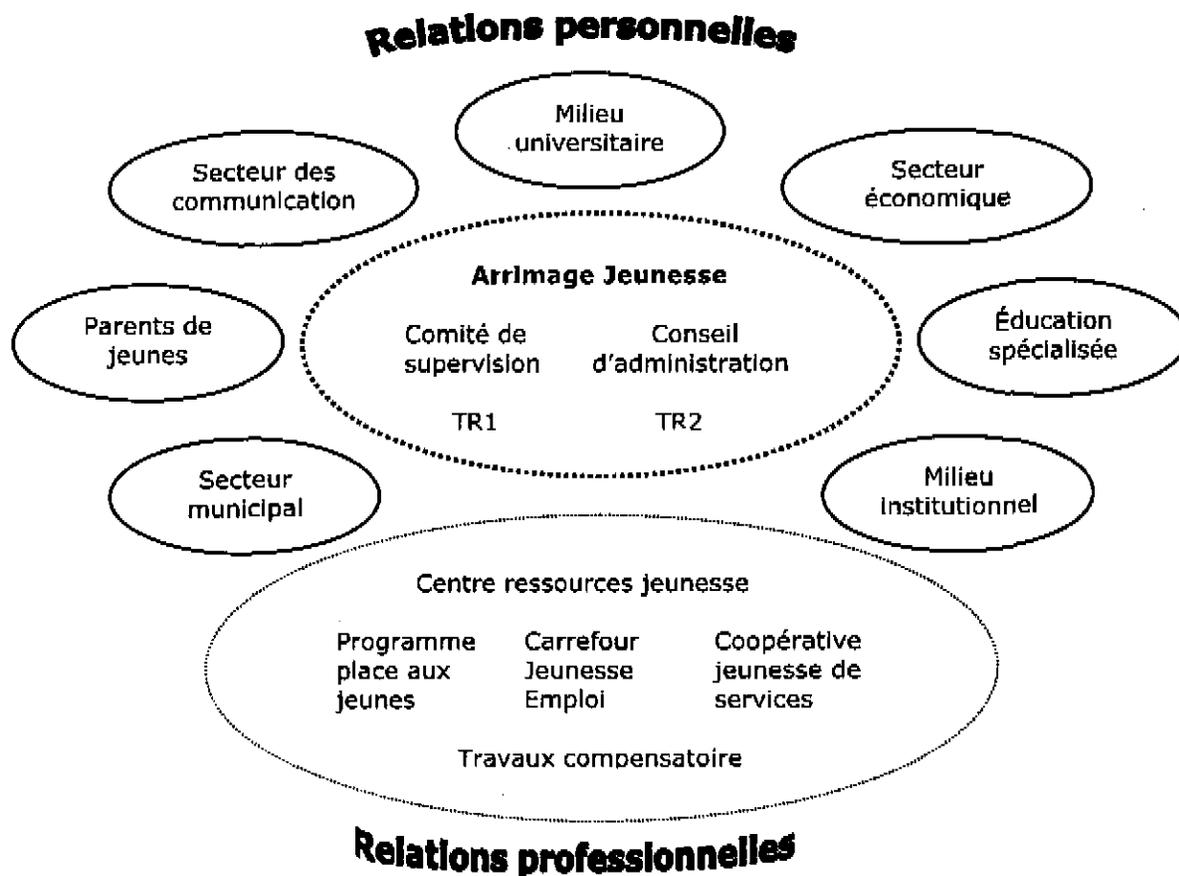
### **3.6. UNE CARTOGRAPHIE DE LA COLLABORATION ENTRE LES TRAVAILLEURS DE RUE ET LES RESSOURCES DU MILIEU**

Pour bien situer la place du travail de rue parmi les ressources du milieu, il est utile de rappeler que l'implantation du travail de rue est le résultat d'un long partenariat développé entre différents intervenants de Rouyn-Noranda, soucieux d'améliorer la qualité de vie des jeunes plus marginalisés. Chacun étant issu d'un milieu d'intervention distinct, les attentes

exprimées à l'égard du travail de rue étaient très diversifiées. Parmi le noyau de promoteurs, certains ont poursuivi leur implication dans le développement de l'approche du travail de rue, alors que d'autres se sont retirés voyant que le projet avait été mené à terme. C'est dans ce contexte de mouvance des partenaires impliqués que le travail de rue a fait ses premiers pas. Au fil des expériences vécues et des besoins exprimés par les jeunes, Arrimage Jeunesse a défini le type d'approche privilégiée tout en cherchant à s'associer à divers intervenants pouvant aider les travailleurs de rue à mieux jouer leur rôle.

Un des objectifs du projet était de dresser une cartographie d'ensemble des ressources jeunesse de Rouyn-Noranda et de voir dans quelles mesures elles entretenaient des rapports de collaboration avec les travailleurs de rue. La figure 3.2 présente les secteurs d'intervention avec lesquels les travailleurs de rue sont en lien.

**Figure 3.2 : Environnement immédiat des travailleurs de rue dans l'exercice de leurs fonctions**





À des fins d'analyse, les formes de collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants ont été définies en fonction de leur finalité : la collaboration pour aider les jeunes dans leur cheminement personnel (tableau 3.1), la collaboration pour soutenir les jeunes dans d'autres aspects de leur vie (hébergement, loisirs) (tableau 3.2), la concertation pour favoriser une meilleure intégration des jeunes dans la vie de la communauté (tableau 3.3) et la collaboration pour assurer la réalisation de la mission de l'organisme (tableau 3.4). La figure 3.3 donne une vue d'ensemble des organismes jeunesse de Rouyn-Noranda et précise l'intensité des liens de collaboration de chacun avec les travailleurs de rue.

### 3.6.1. Les principaux collaborateurs du travail de rue

#### 3.6.1.1. La collaboration pour le soutien des jeunes dans leur démarche

De façon générale, les intervenants œuvrant dans les organismes communautaires constituent des poteaux importants pour les travailleurs de rue. Arrimage Jeunesse étant un organisme communautaire dont les membres ont longtemps œuvré au sein d'autres organismes du même type, il n'est pas surprenant d'observer une belle complicité entre les travailleurs de rue et plusieurs intervenants de ce secteur. En fait, les membres d'Arrimage Jeunesse, grâce à leurs relations personnelles dans le milieu communautaire, ont contribué à l'établissement d'un réseau de collaboration autour du travail de rue.

Des organismes communautaires voués à l'insertion sociale des jeunes marginalisés, notamment le Centre ressources jeunesse et Le Pont, figurent au premier plan parmi les principaux collaborateurs des travailleurs de rue (tableau 3.1). Il faut souligner que la dimension de proximité entre les ressources joue ici un rôle important puisque les travailleurs de rue ont leur bureau au Centre ressources jeunesse et participent aux activités internes de cet organisme. La complicité tire sa source dans des liens personnels solides, certains intervenants du Centre ressources jeunesse ayant déjà partagé le même logement que les travailleurs de rue. De plus, deux membres du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse travaillent au Centre ressources jeunesse. Pour ce qui est du Pont, un organisme communautaire œuvrant dans le domaine de la santé mentale, il faut savoir qu'un des travailleurs de rue y a déjà travaillé. Il connaît donc les objectifs et les moyens d'intervention utilisés par l'organisme.

**Tableau 3.1 : Organismes avec lesquels les travailleurs de rue collaborent pour appuyer les jeunes dans leur démarche personnelle**

DOMAINES	ORGANISMES	NATURE DE L'ORGANISME	FORMES DE COLLABORATION
Emploi / Intégration	Centre ressources jeunesse	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organisme communautaire visant l'insertion sociale et professionnelle des jeunes ;</li> <li>➤ Lieu de travail des travailleurs de rue.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fréquentation quotidienne, connaissance réciproque et grande complicité entre les intervenants et les travailleurs de rue ;</li> <li>➤ services complémentaires et enrichissants pour les uns et les autres ;</li> <li>➤ partage des locaux et des ressources.</li> </ul>
Soutien psychosocial	Le Pont	➤ Organisme communautaire offrant divers services pour adultes aux prises avec un problème de santé mentale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un des travailleurs de rue a travaillé au sein de cet organisme pendant quelques années ;</li> <li>➤ une des intervenantes est une amie d'enfance des travailleurs de rue.</li> </ul>
	Paroisse (Saint-Joseph et Sacré-Cœur)	➤ Regroupements à vocation religieuse et humanitaire.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Souci partagé des jeunes ;</li> <li>➤ ouverture à la collaboration, notamment à l'occasion d'événements tragiques.</li> </ul>
	CLSC Le partage des eaux	➤ Centre local de services communautaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Complicité développée avec certains intervenants ;</li> <li>➤ liens de confiance pouvant engendrer des activités de collaboration et des références.</li> </ul>
	Référence Jeunesse	➤ Organisme communautaire favorisant la réinsertion sociale des jeunes contrevenants (12-18 ans).	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compréhension mutuelle des mandats et expertise reconnue réciproquement ;</li> <li>➤ collaboration sporadique selon les possibilités de chacun.</li> </ul>
Collaboration autour de certains jeunes	Centre Élisabeth-Bruyère	➤ Centre d'éducation aux adultes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fréquentation des mêmes jeunes ;</li> <li>➤ expertise et efforts reconnus réciproquement.</li> </ul>
	CRJDA La Maison	➤ Centre de réadaptation pour jeunes de moins de 18 ans.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Liens professionnels conviviaux développés avec certains intervenants ;</li> <li>➤ connaissance des possibilités et des limites respectives ;</li> <li>➤ ouverture à la transmission de l'information, tout en préservant les liens privilégiés développés avec les jeunes.</li> </ul>
Échange d'information / Conférences	Maison des jeunes	➤ Organisme communautaire favorisant l'intégration sociale des adolescents et des jeunes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ouverture à des activités de collaboration (notamment des conférences) ;</li> <li>➤ légères différences au sujet de la clientèle et des moyens d'intervenir, mais souci partagé des jeunes.</li> </ul>
	Cégep et Université du Québec en A.-T.	➤ Institutions d'enseignement.	➤ Invitation à donner des conférences dans certains cours.

Remarque : Les organismes en grisé sont celles avec qui les travailleurs de rue collaborent le plus étroitement.

De plus, une amie personnelle des deux travailleurs de rue étant intervenante au sein de cet organisme, leur relation privilégiée contribue à faciliter la collaboration.

Les travailleurs de rue collaborent également avec certains intervenants du CLSC (tableau 3.1). Les premiers collaborateurs qu'ils identifient sont d'anciens collègues d'études ou des gens avec qui ils ont développé des liens de collaboration au fil de leurs interventions. Il s'agit d'intervenants qui comprennent l'approche du travail de rue, sa philosophie et qui disposent d'une certaine souplesse dans leurs moyens d'action pour appuyer les jeunes marginalisés dans leurs démarches. Cependant, les intervenants du CLSC ne figurent pas tous parmi les collaborateurs des travailleurs de rue, même si a priori de fructueuses collaborations étaient envisageables. Pour différentes raisons, allant du manque de temps à la réticence des jeunes, en passant par la souplesse de l'organisme et le manque d'intérêt de certaines personnes, les travailleurs de rue collaborent peu avec certains intervenants. Par exemple, il est surprenant de remarquer qu'il y ait peu de collaboration entre l'équipe jeunes du CLSC et les travailleurs de rue.

Il arrive que les travailleurs de rue collaborent avec des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, mais ceux-ci ne constituent pas l'essentiel de leurs collaborateurs. Les intervenants du réseau avec lesquels ils travaillent sont des personnes qu'ils connaissaient avant le travail de rue et avec qui ils collaborent à certaines occasions. Ils ont des contacts notamment avec le centre de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA), La Maison et le Centre d'aide aux personnes alcooliques et toxicomanes (tableau 3.1). Il appert cependant que les besoins exprimés par les jeunes ne s'orientent pas vers les services institutionnels. C'est d'ailleurs pourquoi les travailleurs de rue développent leur réseau de collaborateurs au sein d'autres organisations.

#### **3.6.1.2. La collaboration pour soutenir les jeunes dans d'autres aspects de leur vie**

Les travailleurs de rue ont développé une bonne collaboration avec plusieurs organismes et entreprises du milieu, de manière à pouvoir d'une part dépanner les jeunes en cas de besoin et d'autre part les aider à organiser des activités de loisirs (tableau 3.2). La collaboration développée avec ces différentes organisations reflètent les besoins exprimés par les jeunes.

**Tableau 3.2 : Organismes avec lesquels les travailleurs de rue collaborent pour appuyer les jeunes dans les autres domaines**

DOMAINES	ORGANISMES	NATURE DE L'ORGANISME	FORMES DE COLLABORATION
Dépannage	Burger King et Subway	➤ Restaurants situés au centre-ville de Rouyn-Noranda.	➤ Don de coupons pour des repas gratuits, distribués aux travailleurs de rue pour des jeunes dans le besoin.
	La Muse Gueule	➤ Restaurant situé à proximité du lieu de travail des travailleurs de rue.	➤ Collaboration pour un souper de Noël servi aux jeunes fréquentant les travailleurs de rue.
	Maison du Soleil Levant	➤ Organisme communautaire qui héberge temporairement des hommes de 18 ans et plus.	➤ Collaboration sporadique pour solutionner des problèmes urgents de certains jeunes.
Loisirs	Corporation des fêtes pour tout le monde	➤ Organisme communautaire qui organise, promeut et diffuse des activités à caractère populaire.	➤ Liens d'amitié développés au fil d'activités ; ➤ grande complicité qui engendre d'autres activités.
	Ville de Rouyn-Noranda	➤ Infrastructure municipale.	➤ Grande ouverture à la collaboration et à trouver des solutions pour améliorer la qualité de vie des jeunes.
	Cardio-Forme	➤ Centre de conditionnement physique fréquenté par un travailleur de rue.	➤ Complicité et souci partagé du bien-être des jeunes : recherche de solutions pour régler conjointement un problème d'atroupement des jeunes devant l'établissement et pour permettre aux jeunes de s'entraîner.
	Centre Élisabeth-Bruyère	➤ Institution d'éducation des adultes.	➤ Ouverture à la collaboration, notamment pour des conférences, organisation de soirées de danse et location de gymnase.
Don / Distribution de matériel	Uniprix	➤ Pharmacie située au centre-ville et à proximité de lieux de rassemblement des jeunes.	➤ Liens personnels développés depuis longtemps et entretenus par un lien de clientèle ; ➤ commandite de condoms et ouverture à d'autres projets ; ➤ distribution de seringues.

Remarque : Les ressources en grisé sont celles avec qui les travailleurs de rue collaborent le plus étroitement.

D'abord, il faut souligner que les travailleurs de rue entretiennent d'excellents liens de collaboration avec plusieurs intervenants du monde municipal (tableau 3.2). Du maire au directeur des loisirs, les travailleurs de rue identifient plusieurs collaborateurs importants dans ce qu'ils appellent « la Ville ». Résultant d'une compréhension mutuelle des mandats et des moyens d'action de chacun, la collaboration établie entre les travailleurs de rue et ces intervenants est attribuable, selon les acteurs concernés, au succès de plusieurs réalisations concrètes. L'aménagement d'un *skate park*, la location de patinoires et la tenue de spectacles en plein air reflètent l'intensité des collaborations entre les travailleurs de rue et les autorités municipales. La collaboration étant résolument tournée vers l'amélioration de l'offre de loisirs pour les jeunes, d'autres projets seraient sur le point d'émerger.

Associée à la municipalité pour l'organisation d'activités populaires, la Corporation des fêtes pour tout le monde est un autre organisme qui collabore étroitement avec les travailleurs de rue (tableau 3.2). Sensibilisés aux besoins des jeunes marginalisés, les responsables de cet organisme partagent le point de vue des travailleurs de rue sur l'importance d'organiser des activités culturelles et de loisirs afin que les jeunes demeurent en Abitibi-Témiscamingue, retardant ainsi leur séjour dans les grandes villes où ils peuvent adopter des comportements à risque pour leur santé. À travers l'organisation de diverses activités associées à la Fête d'hiver et des spectacles de la tournée *Polliwog*, les travailleurs de rue et le directeur de la Corporation des fêtes pour tout le monde ont développé une complicité qui s'est transformée en amitié. Les trois intervenants confirment que cette relation privilégiée facilite les collaborations et pourrait contribuer à la réalisation d'autres projets.

Un centre de conditionnement physique figure aussi parmi les organismes qui collaborent avec les travailleurs de rue pour appuyer les jeunes dans différents domaines de leur vie (tableau 3.2). Sensible à l'oisiveté des jeunes et à la présence nuisible de jeunes marginalisés devant son commerce, le propriétaire et un des travailleurs de rue qui s'entraîne dans cet établissement ont trouvé une solution novatrice pour régler la situation. En échange de bons de réduction distribués par les travailleurs de rue, les jeunes marginalisés peuvent s'entraîner dans ce centre de conditionnement physique. Informés du même coup par les travailleurs de rue du problème que posait leur rassemblement devant l'établissement, les jeunes se sont déplacés. Depuis l'application de cette mesure, tous les acteurs concernés sont satisfaits des retombées. Les jeunes marginalisés se mettent en action, ils sont sensibilisés et valorisés par les bienfaits du conditionnement physique. De

son côté, le propriétaire est content que l'entrée de son commerce soit dégagée et développe une relation intéressante avec les jeunes. Certains de ces clients lui ont même affirmé qu'ils avaient modifié leur opinion à l'égard des jeunes depuis qu'ils les côtoyaient pendant leur entraînement.

Enfin, les travailleurs de rue bénéficient de la collaboration d'au moins deux curés de la municipalité qui considèrent le travail de rue comme un excellent moyen d'aider les jeunes. Prenant généralement la forme d'un soutien d'appoint, comme l'aide alimentaire, il arrive que la collaboration s'intensifie dans des circonstances particulières, notamment lors du décès par suicide de jeunes qui fréquentaient les travailleurs de rue. Ainsi, il est arrivé à deux occasions que les curés prêtent les infrastructures de leurs paroisses pour aider les travailleurs de rue dans l'organisation d'un souper communautaire visant à solidariser les jeunes, à apaiser leurs peines et à éviter que d'autres événements aussi tragiques ne se répètent.

#### ***3.6.1.3. La concertation pour faciliter la cohabitation des jeunes dans la communauté***

Nous avons déjà mentionné que les travailleurs de rue entretiennent d'excellents liens de collaboration avec les autorités municipales et plusieurs commerçants (tableau 3.3). On reconnaît leur contribution à l'amélioration de la qualité de vie au centre-ville et on les invite régulièrement à des rencontres de concertation. Quand ils ont le temps de le faire, les travailleurs de rue participent à des activités réunissant des intervenants de ces deux secteurs afin de faire valoir le point de vue des jeunes.

**Tableau 3.3 : Organismes avec lesquels les travailleurs de rue collaborent pour faciliter la cohabitation des jeunes dans la communauté**

DOMAINES	ORGANISMES	NATURE DE L'ORGANISME	FORMES DE COLLABORATION
Développement	Conseil régional de développement		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un des travailleurs de rue est membre du CA ;</li> <li>➤ tribune pour faire valoir les besoins et les idées des jeunes ;</li> <li>➤ complicité avec certaines personnes de cet organisme.</li> </ul>
Sécurité / Partage des espaces publics	Banque Toronto Dominion	➤ Institution financière située près d'un lieu de rassemblement des jeunes.	➤ Entente de respect des personnes et des lieux avec les jeunes grâce aux travailleurs de rue.
	Promenades du Cuivre	➤ Centre commercial et lieu de rassemblement des jeunes, en particulier durant l'hiver.	➤ Fréquentation quotidienne et complicité développée avec les agents de sécurité.
	Ville de Rouyn-Noranda / Service de police	➤ Infrastructures municipales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Climat de confiance et souci partagé des jeunes ;</li> <li>➤ connaissance et compréhension réciproque ;</li> <li>➤ grande ouverture à la collaboration pour améliorer la qualité de vie des jeunes.</li> </ul>
	Société de développement commercial	➤ Regroupement visant à promouvoir et à défendre les intérêts des marchands du centre-ville.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participation commune à la Table de concertation du centre-ville ;</li> <li>➤ relation de confiance et de respect ;</li> <li>➤ reconnaissance de l'expertise des travailleurs de rue.</li> </ul>

Remarque : Les ressources en grisé sont celles avec qui les travailleurs de rue collaborent le plus étroitement.

De plus, contrairement à ce que Duval et Fontaine (2000) ont observé à Montréal et à Québec, les travailleurs de rue entretiennent de bons rapports avec le service de police local. En effet, les travailleurs de rue et les policiers se transmettent parfois des informations pertinentes, de manière à permettre aux jeunes de se regrouper et de bénéficier d'une certaine liberté, tout en assurant une qualité de vie aux citoyens de Rouyn-Noranda. Ces liens sont toutefois développés dans un grand respect de leur approche respective, notamment le souci de confidentialité qui est une valeur indissociable du travail de rue.

Les travailleurs de rue ont le souci de sensibiliser les propriétaires des lieux de rassemblement des jeunes aux réalités de ces derniers. Sans aller jusqu'à développer des liens de collaboration étroits avec tous les intervenants concernés, les travailleurs de rue présentent du moins le point de vue des jeunes, ce qui a pour effet d'éliminer quelques préjugés. Ainsi, dans leur pratique, ils ont développé une belle complicité avec les agents de sécurité du centre commercial fréquenté par les jeunes et participent aux activités de concertation initiées par l'organisme voué à la promotion du centre-ville (tableau 3.3). Par ailleurs, il est intéressant de remarquer qu'un membre du conseil d'administration d'Arrimage Jeunesse est le gérant d'une institution financière où certains jeunes ont pris l'habitude de se réunir en soirée. Son engagement facilite l'acceptation de la présence des jeunes plus marginalisés par les autres commerçants du centre-ville.

#### *3.6.1.4. La collaboration pour assurer la réalisation de la mission de l'organisme*

Enfin, les travailleurs de rue ont développé des affinités avec certains intervenants de la Direction de la santé publique (tableau 3.4), notamment les personnes associées au fil des années au dossier travail de rue. Cette collaboration s'est traduite dans les premières années par le financement récurrent du programme et par le partage d'objectifs communs, dont l'approche de réduction des méfaits. La mise sur pied et la promotion d'un programme d'échange de seringues constitue un bon exemple de collaboration à des projets communs. Le partage d'une préoccupation commune des jeunes plus marginalisés a également permis le développement, par les deux organismes, d'activités novatrices. Par exemple, la Régie régionale, le CLSC et les travailleurs de rue ont organisé une clinique de vaccination contre les hépatites A et B, dans un parc fréquenté par les jeunes.

**Tableau 3.4 : Organismes avec lesquels Arrimage Jeunesse collabore pour assurer sa mission**

<b>DOMAINES</b>	<b>ORGANISMES</b>	<b>NATURE DE L'ORGANISME</b>	<b>FORMES DE COLLABORATION</b>
Financement	Direction de la santé publique (Régie régionale)	➤ Organisme régional responsable de la santé publique, notamment de la prévention et de la promotion de la santé.	➤ Grande complicité avec certains intervenants ; ➤ liens d'amitié développés avec le responsable du travail de rue qui favorisent la transmission d'information et la collaboration ; ➤ financement du programme Travail de rue.
Membre du CA d'Arrimage Jeunesse	CRJDA La Maison	➤ Centre de réadaptation pour les jeunes de moins de 18 ans.	➤ Un membre d'Arrimage Jeunesse travaille dans cet organisme.

Remarque : Les ressources en grisé sont celles avec qui les travailleurs de rue collaborent le plus étroitement.

De plus, les discussions livrées lors des rencontres régionales des travailleurs de rue sont généralement alimentées par les deux intervenants de Rouyn-Noranda qui sont les plus expérimentés du groupe.

### 3.6.2. Les organismes n'ayant pas de liens de collaboration avec les travailleurs de rue

Pour différentes raisons, les travailleurs de rue ne collaborent pas avec tous les intervenants qui aident les jeunes, même si ces intervenants s'attendent à une meilleure cohésion parmi les ressources offertes aux jeunes. Identifiant quelques difficultés comme le manque de temps, la rotation du personnel, les différences entre les approches, la crédibilité de certains services, sans oublier les besoins exprimés par les jeunes, les travailleurs de rue reconnaissent que les contacts avec certains organismes sont plutôt timides, voire inexistants.

Parmi les ressources qui souhaiteraient une collaboration plus intense avec les travailleurs de rue, il faut mentionner les organismes voués à la défense des droits des femmes qui déplorent le faible nombre de références effectuées par les travailleurs de rue auprès de leurs services. Même si les intervenantes qui y travaillent reconnaissent que les travailleurs de rue rencontrent davantage d'hommes que de femmes dans les lieux qu'ils fréquentent, elles rappellent qu'il serait important d'être plus attentif aux besoins spécifiques des jeunes femmes. De façon générale, ces ressources souhaiteraient l'embauche d'une femme travailleuse de rue.

Par ailleurs, les travailleurs de rue expriment des critiques à l'égard des services institutionnels qui exercent différentes formes d'autorité sur les jeunes. Ils collaborent d'ailleurs peu avec les ressources régies par des lois ou qui doivent faire respecter des ordonnances juridiques, mis à part les ressources chargées d'encadrer les jeunes contrevenants, notamment lorsqu'il s'agit d'identifier de jeunes bénévoles pour aider lors d'activités spécifiques.

Enfin, les travailleurs de rue adoptent une attitude ambivalente à l'égard du milieu scolaire. Ils collaborent étroitement avec les intervenants de l'Éducation des adultes dont ils louangent les efforts destinés à favoriser l'intégration des jeunes. Ils fréquentent également les écoles secondaires afin d'informer les jeunes et de promouvoir leurs services.

Pendant, ils remettent en cause certaines règles de ces écoles qui leur apparaissent peu soucieuses des jeunes plus marginalisés.

### 3.6.3. Un exemple de collaboration : la campagne de vaccination contre les hépatites A et B

De manière à bien illustrer les dynamiques de collaboration établies entre les travailleurs de rue et différents niveaux d'intervenants, un exemple de collaboration qui a eu lieu au cours de la recherche, soit en août 1999, est décrit. Il s'agit d'une campagne de vaccination contre les hépatites A et B qui a fait l'objet d'une collaboration étroite entre des professionnels de la Direction de la santé publique (DSP), des infirmières du CLSC, des travailleurs de rue, des autorités municipales et des gens d'affaires.

#### 3.6.3.1. L'origine du projet

L'idée de départ du projet vient des professionnels de la DSP qui coordonnent le programme Travail de rue en Abitibi-Témiscamingue. On faisait alors le constat que certains jeunes n'étaient pas rejoints par le programme de vaccination contre les hépatites A et B offert dans les écoles secondaires, précisément les jeunes qui ont quitté le réseau scolaire et ont souvent des comportements à risque, tant en ce qui a trait aux relations sexuelles qu'à la consommation de drogues. Étant donné que les travailleurs de rue et les professionnels de la DSP partageaient une même préoccupation au sujet des risques élevés de transmission des hépatites A et B chez les jeunes, notamment chez les utilisateurs de drogues par voie intraveineuse, Arrimage Jeunesse a décidé de s'investir dès le début de ce projet.

Ce souci est partagé également par le ministère de la Santé et des Services sociaux et c'est pourquoi un programme de vaccination des jeunes contre l'hépatite A et/ou B dans leur milieu de vie a été mis sur pied. Selon les *Priorités nationales de santé publique 1997-2002*, le Ministère prévoyait qu'en 2002, 95 % des enfants de 15 ans auraient reçu le vaccin contre l'hépatite B et qu'il y aurait une diminution de 50 % des cas d'hépatite B dans la population qui devient active sexuellement (jeunes de moins de 25 ans), ainsi qu'une diminution de 50 % des cas d'hépatite A (MSSS, 1997).

Comme il importait à l'équipe de la DSP de trouver un lieu et un moment propice pour la tenue de l'opération et surtout pour procéder au recrutement des jeunes, il fut convenu que

les travailleurs de rue participeraient à la campagne de vaccination. Après une discussion informelle portant sur les possibilités de tenir une telle activité, on décide de constituer une équipe de projet et de convoquer une réunion de manière à mettre en branle la démarche.

### **3.6.3.2. La mise en place de l'équipe et la recherche de partenaires**

Au cours d'une première réunion, convoquée par un professionnel de la DSP, les partenaires potentiels sont réunis : travailleurs de rue, personnel de vaccination du CLSC et professionnels de la DSP. On échange alors sur la problématique des jeunes hors milieu scolaire, sur les différentes possibilités de les rejoindre et sur l'organisation d'une activité de vaccination. On a également le souci de créer une dynamique de collaboration permettant à chacun de contribuer selon son expertise.

Il faut souligner que les professionnels de santé publique qui participent à la démarche sont très proches des travailleurs de rue. Une des personnes est associée au programme depuis le début. Elle a participé à la recherche-action sur les jeunes hors milieu scolaire en 1988-1989 ainsi qu'à la promotion et à la recherche de financement pour le programme Travail de rue à la DSP. Et surtout, elle a assuré la supervision clinique d'un des travailleurs de rue au moment de l'implantation du service. Cette personne a enfin accompagné des membres d'Arrimage Jeunesse lors d'un voyage de perfectionnement à l'étranger au cours duquel des liens plus étroits se sont consolidés avec les travailleurs de rue.

Un autre membre de la DSP a favorisé le développement d'Arrimage Jeunesse en faisant la promotion de cette approche et en défendant l'idée d'un financement récurrent du travail de rue par la Régie régionale. Il faut préciser que les liens entre les travailleurs de rue et les membres de la DSP sont privilégiés, comme l'explique un professionnel : « J'ai toujours senti ça avec Arrimage Jeunesse [...] tout ce monde-là travaille avec cœur. Rapidement, il y a une espèce de synergie qui s'est installée et je pense que c'est un privilège, du bon travail d'équipe. Quand ça arrive, c'est un ingrédient de plus pour aller loin. » Ainsi, c'est dans un climat de confiance qu'a pris naissance la collaboration autour du projet de vaccination. Il fallait cependant étendre ce climat de confiance aux autres collaborateurs, c'est-à-dire le personnel de vaccination du CLSC.

Au cours de leur pratique, les travailleurs de rue ont déjà eu des contacts avec quelques membres du personnel infirmier du CLSC au sujet du dépistage du VIH-sida. Ils avaient d'ailleurs étudié ensemble des solutions pour faciliter la référence de jeunes qui désiraient recevoir ce service. Sans qu'on ait alors donné suite à ce projet, on avait effleuré l'idée qu'un membre du personnel infirmier puisse accompagner les travailleurs de rue sur le terrain de façon à offrir un service de dépistage. Ainsi, même si le personnel de vaccination ne connaissait pas bien les deux travailleurs de rue et leur approche, cette ébauche de projet démontre qu'il y avait une certaine ouverture à la collaboration.

La rencontre organisée pour préparer l'activité de vaccination a permis de tisser des liens. Une intervenante du CLSC explique qu'au cours de cette réunion préparatoire, « chacun disait comment il voyait l'organisation, comment il voyait ce projet-là et on a pu voir les attentes de tout le monde et les peurs ». De chaque côté, on apprend à connaître les possibilités et les limites de l'autre. Si les travailleurs de rue craignaient qu'il y ait trop de jeunes à rencontrer, les intervenants du CLSC les rassuraient en précisant combien de jeunes ils pouvaient vacciner à l'heure. En fait, cette réunion a permis à tous de s'approprier et de développer un bon climat de collaboration. Par la suite, il était nécessaire, pour la bonne marche de l'activité, de bien préciser les rôles de chacun et de répartir les tâches à accomplir avant la campagne de vaccination.

### ***3.6.3.3. Un partage des responsabilités***

L'organisation d'une telle activité de vaccination nécessite une collaboration étroite de la part de tous les intervenants. Il fallait recréer les mêmes conditions de vaccination que l'on retrouve habituellement en CLSC, c'est-à-dire pouvoir réagir à un choc vaginal tout en conservant la souplesse et la liberté d'action indispensable pour rejoindre les jeunes plus marginalisés. Il a été convenu que le personnel vaccinateur et les membres de la DSP s'assureraient de la disponibilité du matériel clinique nécessaire à la campagne de vaccination (glacières pour la conservation de vaccins, les doses de vaccins, contenants de récupération, trousse de premiers soins, etc.).

De leur côté, les travailleurs de rue étaient responsables de tâches variées qui les obligeaient à faire appel à leur réseau de collaboration. D'abord, ils devaient recruter les jeunes, car ce sont eux qui les connaissent et qui les côtoient. Le succès de la campagne de

vaccination dépendait de leur capacité à recruter ces jeunes. Les travailleurs de rue se sont également occupés de trouver le lieu de la vaccination. Dès le départ, on s'est entendu pour tenir l'activité dans un parc fréquenté par les jeunes en période estivale et situé près du centre-ville. Comme il n'y avait pas de bâtiments dans le parc pour la vaccination, les travailleurs de rue qui ont fait des démarches pour avoir accès à une infrastructure temporaire. En effet, suite à une rencontre informelle et à une demande écrite auprès des autorités municipales, qui sont déjà sensibilisées à l'approche du travailleur de rue et qui ont des liens étroits avec des membres d'Arrimage Jeunesse, les travailleurs de rue ont obtenu le prêt d'une roulotte pour la durée de l'activité. Soucieux de bien aménager le site et de créer une ambiance intéressante pour les jeunes, les travailleurs de rue ont également emprunté des tables de pique-nique, des chaises, des poubelles et une génératrice de même qu'une commandite pour des rafraîchissements.

De plus, les travailleurs de rue, qui ont développé des bons liens avec la Direction de la police municipale, s'étaient assurés qu'il n'y aurait pas d'interventions policières dans le parc au moment de la vaccination. Ce qui aurait eu des conséquences néfastes sur le succès de cette activité.

#### **3.6.3.4. La campagne de vaccination**

L'intervention a eu lieu à la fin août 1999, période où la température est clémente et les jeunes plus marginalisés ainsi que les travailleurs de rue sont présents dans le parc. Comme la rentrée officielle des classes a lieu quelques jours plus tard, certains jeunes en ont profité pour renouer avec leurs amis. L'intervention se déroule comme prévu dans le parc à partir d'une roulotte utilisée par la Ville lors d'événements publics, telle la Fête d'hiver. Le lieu de vaccination est discret, accessible et, surtout, situé dans l'environnement des jeunes. Ces derniers ne sont donc pas dépaysés de voir une roulotte à cet endroit.

Les travailleurs de rue procèdent au recrutement des jeunes, ils mesurent leur intérêt pour la vaccination et les informent de la pertinence de se faire vacciner (présence de comportements à risque et vaccination antérieure). Les jeunes sont accompagnés par les travailleurs de rue vers l'infirmière qui les informe sur les hépatites A et B et la vaccination proprement dite. Ils sont par la suite dirigés vers la roulotte où ils reçoivent le vaccin (HA ou HB ou les deux jumelés). Une discussion plus approfondie sur les risques et les

comportements sécuritaires est alors engagée. Un rendez-vous est aussi fixé pour la deuxième dose, qui doit être donnée cette fois au CLSC. Les jeunes demeurent dans l'environnement immédiat pour une période de quinze minutes où des beignes et des breuvages leur sont alors offerts. On demande aussi aux jeunes d'en parler à leurs amis afin d'augmenter le nombre de jeunes rejoints.

Au total, 75 jeunes ont été vaccinés et quelques-uns ont pris rendez-vous pour obtenir la deuxième dose. À la fin de l'activité de vaccination, les collaborateurs et les jeunes se disent satisfaits de cette initiative. On convient d'ailleurs de se rencontrer à nouveau pour faire un bilan de l'opération.

#### *3.6.3.5. L'évaluation et les suivis possibles*

L'évaluation de la campagne de vaccination met en lumière les avantages de telles collaborations. D'abord, dans une optique de santé publique, la campagne a permis d'intervenir auprès d'une population qui échappe aux différents services de santé et sociaux. Elle a aussi permis de développer des liens de collaboration qui pourraient être utiles ultérieurement. Enfin, cette initiative a démontré que, dans des circonstances favorables, les travailleurs de rue peuvent agir avec succès comme des intermédiaires entre les jeunes marginalisés et les ressources du milieu.

Parmi les 75 jeunes vaccinés au cours des deux jours de l'activité, 33 avaient pris rendez-vous afin d'obtenir une deuxième dose. De ce nombre, 25 se sont présentés au CLSC comme convenu. Selon les personnes-ressources impliquées, l'opération présente une couverture vaccinale très acceptable considérant la population visée. Une intervenante précise qu'« au niveau préventif, c'est une clientèle qu'on n'avait jamais pu rejoindre ». Elle poursuit plus loin : « C'est incroyable le nombre de rendez-vous [fixés] [...] Ça veut dire que la première approche a été efficace parce que les jeunes ont donné suite à leur rendez-vous. [...] Pour nous autres, c'est une protection incroyable. C'est merveilleux comme réponse. » Elle compare même les comportements des jeunes à ceux d'autres utilisateurs : « Dans notre clientèle adulte, y en a beaucoup qui oublient leurs petits rendez-vous pis que ces jeunes-là donnent suite, moi j'étais heureusement surprise. »

Dans le bilan de l'opération, les collaborateurs qualifient cette activité de réussite, particulièrement en raison de l'établissement d'un partenariat solide. À la lumière des

commentaires recueillis, il appert que cette collaboration, ayant mené à des résultats tangibles à court terme, pourrait entraîner d'autres projets communs. Une des intervenantes rend compte de cette possibilité : « Pour moi, c'est maintenant des collègues de travail [...]. On a des approches un peu variées, mais pour moi, ça serait comme des collègues de travail pour cette clientèle-là, y a pas meilleur complémentarité. » En fait, tout au long du processus de collaboration, c'est-à-dire durant les rencontres préparatoires, lors de l'activité de vaccination et enfin à l'occasion d'une rencontre destinée à faire le bilan de l'opération, les membres de l'équipe ont tissé des liens de confiance et ont développé des mécanismes d'échange. Une intervenante résume cette complicité : « On a pu les apprécier en ce sens que, y ont une part qui font qu'on serait jamais capable de faire. Leur contact est quasiment indispensable même si nous autres on a une certaine expertise, (...) mais tout de même, on n'aurait jamais pu rejoindre cette clientèle-là sans eux autres... »

L'approche travail de rue, telle que l'ont mise en place les travailleurs de rue et l'équipe d'Arrimage Jeunesse, était peu connue au départ par le personnel de vaccination. L'activité a permis de découvrir les pratiques professionnelles respectives. Elle a également favorisé le développement d'attitudes et de visions communes à l'égard des jeunes. Comme l'ont confirmé les partenaires, elle a ouvert la voie à d'autres occasions de collaborer.

Le présent chapitre a fait ressortir quelques domaines d'intervention où les liens et les possibilités de collaboration étaient faibles. Il faut reconnaître que l'intérêt des travailleurs de rue à collaborer avec d'autres intervenants réside dans la réalisation d'activités concrètes et bénéfiques pour les jeunes. L'exemple qui vient d'être exposé démontre qu'un mélange de liens personnels et de pratiques professionnelles compatibles contribue à la mise en place de collaborations. D'ailleurs, la complicité des travailleurs de rue avec les intervenants du Service de police, qui à première vue ont des modes d'intervention différents (Duval et Fontaine, 2000), confirme qu'il est possible d'établir des liens de collaboration malgré des cultures organisationnelles différentes, voire même divergentes.

Enfin, l'activité de vaccination a démontré que le travail de rue peut servir d'intermédiaire entre les jeunes marginalisés et des ressources institutionnalisées, et ce, sans renier les valeurs fondamentales du travail de rue. Le succès de l'activité est lié à la qualité des liens développés entre les jeunes et les travailleurs de rue, d'une part, et de celle de leurs relations avec les ressources du milieu, d'autre part. Dans cet exemple, le travail de rue a

constitué ce « canal » de recrutement « utile aux autres organismes » qui n'ont pas accès à ces jeunes-là. D'ailleurs, même si les travailleurs de rue n'aiment pas cette interprétation, on peut dire qu'ils ont ouvert, pour les jeunes, une porte vers les services du réseau.

L'intervention des travailleurs de rue a été bénéfique, en ce sens qu'elle a permis de mettre des personnes en relation, pas seulement des organisations fermées et des jeunes « poqués » comme certains préjugés peuvent le véhiculer.

Les travailleurs de rue avaient confiance dans le personnel de vaccination. Ils avaient établi, lors de rencontres précédant la campagne de vaccination, des liens personnels constructifs et adopté, ce que l'on nomme, dans le langage de la concertation, des attitudes et des visions communes (Comité consultatif, 1999). Lors de l'activité, ils ont convaincu les jeunes que les intervenants partageaient les mêmes préoccupations à l'égard de leur santé et qu'ils pouvaient leur faire confiance. Certes, le fait de tenir une activité spécifiquement pour les jeunes, de surcroît dans leur milieu, constituait une condition gagnante. Il faut cependant reconnaître que la participation des travailleurs de rue a contribué à créer un climat de confiance et de respect. On revient ici au transfert de confiance réalisé entre le jeune et le travailleur de rue et ensuite avec l'intervenant, tel qu'il est décrit plus haut, comme le triangle de la référence. Une des intervenantes explique d'ailleurs ce processus de confiance transférée à un jeune en raison de liens personnels significatifs :

Y a un monde de différence de référer à tel employé dans telle boîte, ou que je connais, que j'ai vu, pis je sais ce qu'il pense, pis je sais ce qu'il va faire. Pis nous autres, on les a assurés [de] notre collaboration. [...] Y a un monde de différence quand qu'on connaît les gens, pis pour moi, c'est plus personnalisé.

Une intervenante participant à la vaccination analyse son expérience : « Au point de vue humain, c'est des contacts qui ont été faits [...] les jeunes appréciaient l'aspect humain de la campagne, y étaient contents, y sentaient qu'on prenait leur santé à cœur, pis qu'on était [...] vraiment intéressé. » Pour elle, ce fut donc « un succès à ce niveau-là ». Dans ce dernier extrait, le travailleur de rue n'est plus mentionné. Le transfert de confiance a été complètement réussi, c'est-à-dire que les jeunes et les intervenants sont liés directement. Le bilan de l'opération mentionne d'ailleurs que certains jeunes ont pu se présenter au CLSC sans rendez-vous, ce qui signifie que les jeunes connaissent cette ressource, et surtout qu'ils étaient disposés à l'utiliser.

La collaboration entre les travailleurs de rue et les intervenants se développe dans le partage d'un même souci pour les jeunes, d'une philosophie d'intervention commune et par la mise en place de conditions favorables à l'épanouissement des jeunes marginalisés. Par ailleurs, la complicité entre les intervenants et en particulier les liens personnels développés entre les travailleurs de rue et ceux-ci apparaissent comme des éléments fondamentaux de cette collaboration. En fait, les liens personnels créés entre les intervenants et les travailleurs de rue semblent conditionnels et nécessaires à toutes formes de collaboration. Cela se vérifie notamment au moment de la référence, lors de laquelle on observe un transfert de la confiance établie entre les jeunes et les travailleurs de rue vers une troisième personne, un intervenant qui généralement entretient une relation personnelle avec les travailleurs de rue.

Il faut reconnaître que les liens noués entre les travailleurs de rue et les intervenants évoluent en fonction de la fréquence et de l'intensité des activités de collaboration. Des intervenants et les travailleurs de rue ont souligné qu'ils collaboraient davantage au début de l'implantation du travail de rue et que les liens s'étaient amoindris au fil du temps. D'autres ont remarqué que la tenue récente d'une activité avait ouvert la voie à de nouvelles possibilités de collaboration. En ce sens, les activités de collaboration influencent le développement et l'entretien d'un réseau de collaboration et la façon de venir en aide aux jeunes.

Ce chapitre démontre en fait que l'approche proposée par l'équipe d'Arrimage Jeunesse, validée par les expériences d'intervention auprès des jeunes, diffère légèrement de ce qui avait été défini par les partenaires au départ, en particulier au regard du rôle de pont que peuvent jouer les travailleurs de rue. En effet, les travailleurs de rue effectuent peu de référence auprès des ressources. L'essentiel de leurs activités de collaboration s'effectue sous d'autres formes. Par exemple, ils collaborent avec plusieurs intervenants pour l'organisation de projets communs. En bout de ligne, l'établissement des collaborations est toujours conditionnel à l'entretien des liens privilégiés entre les travailleurs de rue et les jeunes.

Toutefois, l'analyse des données recueillies dans le cadre de cette recherche montre bien l'importance des interactions entre les différents acteurs dans le développement et l'évolution d'un projet. La cartographie des liens de collaboration entre les individus et les

organisations fait clairement ressortir le rôle de chaque personne dans le processus d'implantation de toute nouvelle initiative.

# Chapitre 4

PARCOURS DES JEUNES  
PARMI LES RESSOURCES DU MILIEU

## CHAPITRE 4

### PARCOURS DES JEUNES PARMIS LES RESSOURCES DU MILIEU

Après avoir présenté les étapes du processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda ainsi que la cartographie des liens entre les travailleurs de rue et les intervenants, l'analyse porte maintenant sur le parcours des jeunes à travers les ressources du milieu. En dressant ainsi un portrait des jeunes rejoints par le travail de rue, surtout en ce qui a trait à leur utilisation des ressources du milieu, il est possible d'évaluer les effets immédiats du programme Travail de rue. Cette démarche permet de mieux saisir le rôle des travailleurs de rue dans un milieu urbain de région éloignée. Dans leurs propos recueillis lors des entrevues, les jeunes ont identifié les diverses raisons pour utiliser ou non les ressources disponibles. L'analyse de ces informations fournies par les 40 jeunes de l'échantillon sert à confirmer l'hypothèse selon laquelle l'ignorance ou la méconnaissance des ressources, la crainte de les utiliser et le rejet du système en place sont des facteurs qui expliquent que les jeunes ne se retrouvent pas dans les services disponibles (Radford *et al.*, 1989).

Pour mieux comprendre le parcours des jeunes dans les ressources du milieu, il convient d'abord de préciser le mode de vie de ces jeunes ainsi que les valeurs partagées par ceux de la rue. L'étude des liens établis entre les travailleurs de rue et les jeunes permet de comparer les modes d'intervention des travailleurs de rue à ceux des autres intervenants en soulignant notamment l'importante période d'intégration dans le milieu de vie des jeunes ainsi que les types d'interventions réalisées par les travailleurs de rue. Finalement, l'utilisation que font les jeunes des autres services qui leur sont offerts a aussi fait l'objet d'une attention particulière.

#### 4.1. LE MODE DE VIE DES JEUNES DE LA RUE

Le regard posé sur les relations entre les intervenants et les jeunes a fourni des informations sur le mode de vie de ces derniers. Leurs réactions face aux intervenants de même que les raisons évoquées pour ne pas faire appel à leurs services révèlent une série de réflexes et de façons de penser qui sont propres à ces jeunes qui évoluent hors des circuits conventionnels. Des éléments de leur mode de vie, notamment leur capacité à se projeter dans l'avenir et les valeurs qu'ils véhiculent comme la débrouillardise et la solidarité, recueillis lors des entrevues, permettent de comprendre comment se construisent

leurs relations avec les intervenants en général et avec les travailleurs de rue en particulier. Tout d'abord, il convient de définir ces jeunes qu'on dit « de la rue », comme le suggèrent Gauthier et Guillaume (1999) dans un collectif de réflexion sur la jeunesse.

#### 4.1.1. Les jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue

Tous les jeunes de Rouyn-Noranda ne fréquentent pas les travailleurs de rue, et ce, même au sein du groupe que l'on pourrait qualifier de jeunes de la rue. La majorité des jeunes évolue sans problème à travers les réseaux traditionnels d'éducation et de santé qui leur sont destinés. Ils poursuivent leur cheminement sans avoir recours aux services des travailleurs de rue. Le concept même de « jeunes de la rue », tel que défini par Roy *et al.* (1998), ne correspond pas parfaitement à la réalité des jeunes rencontrés par les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda. En Abitibi-Témiscamingue, pour toutes sortes de raisons (climat, proximité sociale, etc.), les jeunes ne « squattent » pas les lieux publics de façon régulière. Ils bénéficient généralement d'un lieu pour dormir : leur propre appartement, celui de leurs amis ou chez leurs parents. À cet égard, les travailleurs de rue et les intervenants jeunesse s'entendent sur le fait qu'être jeune de la rue à Rouyn-Noranda n'est pas comparable à être dans la rue à Montréal, même si, sur plusieurs aspects, les problèmes vécus sont similaires.

On peut dire que certains jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue refusent la voie qu'on avait tracée pour eux et expérimentent divers moyens qui répondent mieux à leurs aspirations. Parmi ces moyens, vivre dans la rue, c'est-à-dire avoir décroché des réseaux formels de socialisation (éducation, santé et services sociaux) pour évoluer à son propre rythme, constitue une solution attirante pour certains jeunes. Il faut dire cependant qu'à Rouyn-Noranda, les jeunes ne vivent pas réellement dans la rue. Ils s'y rassemblent, certains par choix et d'autres par obligation, avec toute la liberté et les contraintes que cela suppose. Ces jeunes, dont l'âge varie de 15 à 30 ans, se trouvent dans une période de réflexion, certains diraient de stagnation, afin de définir leur projet de vie et de trouver leur voie.

Les travailleurs de rue estiment que, entre la mise en place du service de travail de rue et la fin de la collecte de données en 2000, soit sur une période de cinq ans, ils ont rencontré près de 400 jeunes. Ils estiment côtoyer une cohorte d'environ 150 jeunes par année.

Malgré les départs (certains jeunes se trouvent des emplois, retournent à l'école ou quittent la région) et les arrivées (de nouveaux jeunes se joignent à leur réseau), le nombre de jeunes rejoints demeure relativement stable. Par ailleurs, il semble que les jeunes hommes vivent davantage leur marginalité en public, soit sur la rue ou dans d'autres lieux de rassemblement, que les jeunes femmes. Cette situation se vérifie dans d'autres études réalisées auprès de populations marginales au Québec et ailleurs (Moore *et al.*, 1998). À Rouyn-Noranda, les travailleurs de rue estiment qu'il y a environ trois fois plus de garçons que de filles dans leur entourage. Il faut remarquer que les travailleurs de rue sont de sexe masculin et, de ce fait, rencontrent probablement une proportion plus grande d'hommes.

Les travailleurs de rue estiment qu'environ 50 à 60 jeunes, parmi les 150 qui gravitent autour d'eux annuellement, font partie de ce qu'ils appellent le « noyau dur. » Ces jeunes présentent généralement de lourdes difficultés et sollicitent les travailleurs de rue pour les aider à trouver des solutions. Les problèmes de délinquance et de santé mentale, ponctuels ou plus durables, sont mentionnés pour décrire leur situation. Pour certains, ces difficultés ne sont toutefois que temporaires et liées à un processus d'expérimentation ou de rébellion. Ce sont les jeunes de ce « noyau dur » qui préoccupent le plus les travailleurs de rue.

Parmi les autres jeunes côtoyés par les travailleurs de rue, on retrouve des garçons et des filles qui ne vivent pas nécessairement de problèmes sérieux, mais qui demandent une attention particulière et une aide ponctuelle. Il y a ceux qui éprouvent des difficultés d'adaptation, ceux qui manquent de modèles adultes significatifs, ceux qui vivent des carences affectives ou ceux qui ont une faible estime d'eux-mêmes. Plusieurs jeunes éprouvent de la méfiance envers les services offerts dans le milieu ou, tout simplement, ne les connaissent pas. Il arrive que là où les adultes et les intervenants identifient un problème, les jeunes n'y voient qu'une difficulté passagère. Ils ont alors recours à des ressources alternatives plus souples que les ressources institutionnelles, des ressources auxquelles ils s'identifient et qui semblent mieux adaptées à leurs besoins. Enfin, certains jeunes fréquentent les travailleurs de rue simplement par proximité avec des amis qui les côtoient.

Certains jeunes ont bien traduit le contexte de la région et leur perception de la situation des jeunes de la rue à Rouyn-Noranda. Il n' « y a pas de gros trippeux ici. Y a été un temps qui en avait en [juron], mais tout le monde est parti ». Tous ces jeunes - les travailleurs de

rue disent parfois « nos » jeunes - sont « des êtres pleins de rêves, avec un paquet de talents, pis un paquet de potentiel ». Un travailleur de rue ajoute qu'ils « sont parfois mêlés », pour souligner l'importance de leur offrir du soutien. En fait, malgré des modes d'expression différents, les valeurs des jeunes correspondent assez fidèlement à celles de la société.

#### 4.1.2. Les jeunes et leurs aspirations

Les jeunes rencontrés en entrevue expliquent qu'ils ont une « mentalité rebelle » pour signifier qu'ils aiment exprimer leur dissidence au regard de la société. Même s'ils souhaitent changer des éléments de leur quotidien, ils espèrent conserver quelque temps cette mentalité de manière à trouver leur voie. Leurs commentaires traduisent par ailleurs qu'ils partagent les valeurs de leurs aînés. Même si quelques-uns refusent d'imaginer ce que sera leur vie à long terme, plusieurs jeunes souhaitent fonder une famille, posséder une maison, travailler régulièrement et réaliser certains rêves. Ils démontrent pour la plupart un grand sens de la débrouillardise et, surtout, une grande solidarité.

Quelques jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue hésitent à se projeter dans l'avenir. Répondant à la question « Comment te vois-tu dans un an ? », un jeune homme illustre l'habitude de vivre au quotidien que partagent plusieurs jeunes :

Ah ! mon Dieu... c'est loin ça un an. Où je me vois... dans un an... je le sais pas [...] je sais même pas qu'est-ce m'a faire demain... je sais même pas si je m'a être encore ici demain... je le sais pas... je le sais pas... je peux pas te le dire... qu'est-ce que je voudrais être... c'est un autre affaire. Retourner à l'école... des affaires de même. Je le sais que... ça me surprendrait ben gros... un an c'est loin... je le sais pas pantoute. [juron] c'est une bonne question. Je pense que je vas me coucher avec ça à soir. Comme je t'ai dit tout à l'heure, je vis au jour le jour, fait que un an c'est loin un peu... demain c'est déjà assez loin. Fait que t'sé... Jamais, jamais je vas me dire... la semaine prochaine, je vas faire ça. Ça, j'ai jamais fait ça de ma vie. Des fois... y a des circonstances... non, moé c'est au jour le jour complètement. J'ai déjà tout gâché (?) de la job là... j'ai toute lâché ça... j'ai aucune attache. Je m'attache pas à rien... même aux blondes, je m'attache pas. T'sé je... je vas m'attacher un petit peu, pis quand c'est fini, ben tant pis t'sé... je vas passer à autre chose [...].

Les travailleurs de rue expliquent que les jeunes préfèrent ne pas imaginer l'avenir car ils craignent de voir leur projet de vie s'effondrer. Dans une discussion informelle, un travailleur de rue précise qu'« ils se protègent, ils ne veulent pas souffrir, ça fait qu'ils ne

font pas de plans à long terme qui pourraient planter ». N'ayant pas toujours un projet de vie bien précis, ces jeunes ne se fixent pas des objectifs personnels ou professionnels qui pourraient les rapprocher de ce projet. Il arrive aussi que certains jeunes manquent de motivation pour réaliser les activités qui les intéressent. Une jeune homme critique d'ailleurs l'attitude de ses pairs :

[...] je parle, en général, je veux dire, c'est pas tous les jeunes qui sont de même... mais t'sé y en a ben... ah, c'est *fuck all, fuck all, fuck all*. T'sé tu y dis : c'est quoi que tu veux faire toé ? C'est où que tu veux travailler ? Je sais pas... T'sé, y ont aucun... y pensent même pas à ça. Y en a ben des jeunes de même que... demandes-y pas d'aller travailler... y vont pas travailler eux autres, y vivent chez leurs parents pis... ça finit là pis... mescaline pis... Dans le milieu de cette vie-là, y s'ouvrent pas les yeux pis toute. C'est surtout ça. T'sé y a des jeunes, tu essaies de les aider, mais y s'aident pas. Fait que c'est plate pour ça.

Généralement, les jeunes qui expriment ces critiques ont terminé un processus de réflexion et font ou s'appêtent à faire des démarches de réinsertion sociale comme un retour à l'école ou une recherche d'emploi. Ils discutent des changements qui sont survenus dans leur vie, laissant entendre qu'ils étaient des personnes différentes auparavant. Tous les jeunes vus en entrevue sont conscients de la responsabilité qu'ils ont face à la situation dans laquelle ils se retrouvent. D'ailleurs, ils expriment peu d'attente à l'égard des intervenants ou des travailleurs de rue, comme le souligne l'un d'entre eux : « Je me dis, ce que je veux, c'est à moé à le faire. Y a pas personne qui peut le faire pour moé. » Ils ont l'impression de pouvoir agir sur leur vie (Noreau, 1999). Ainsi, malgré les discours pessimistes qui sont véhiculés au sujet des jeunes, et parfois par les jeunes eux-mêmes, il faut reconnaître que plusieurs jeunes réussissent leur passage à l'âge adulte et parviennent à organiser leur vie de manière satisfaisante en fonction de leurs capacités et de leurs aspirations. Lorsque les jeunes ont un projet de vie précis, ils commencent à entreprendre des actions concrètes pour changer leur vie, contrairement à ceux qui sont en période de réflexion.

En fait, malgré ce que l'on pourrait croire, les jeunes ne sont pas totalement démunis. Devant les difficultés, il peuvent être inventifs et démontrer des capacités d'adaptation remarquables. Par exemple, plusieurs jeunes ont expliqué qu'ils souhaiteraient bénéficier de la Sécurité du revenu pour assurer leur subsistance. Pour différentes raisons, les prestations leur sont parfois refusées. Des jeunes qui ne vivent plus chez leurs parents depuis l'âge de 16 ans peuvent recevoir des prestations à l'âge de 18 ans, à la condition qu'ils prouvent leur

autonomie, ce qui aurait pour effet de pénaliser leurs parents prestataires de la Sécurité du revenu. Aussi, de façon à ne pas « mettre [leurs] parents dans le trouble », certains jeunes retardent-ils leur demande d'aide financière. Ils tentent à gauche et à droite de trouver un emploi pour subvenir à leurs besoins. La vente de drogues, même si c'est une pratique que la société réproouve et qui peut avoir de graves conséquences, demeure une solution de rechange pour certains jeunes qui ont besoin d'argent pour subvenir à leurs besoins. « En tout cas, quand que tu te débrouilles. Moé je me débrouille tout le temps [...] *men...* t'sé j'en connais plein de monde [...] t'sé... c'est pas dur se trouver une *job* pour vendre de la *dope* », et ce, malgré les conséquences pour les jeunes « [...] [tu vends] de la drogue, pis avec l'argent que tu fais, tu te *shot*. C'est quoi l'idée ? » L'incarcération, que quelques jeunes de notre échantillon avaient expérimentée, constitue une des retombées néfastes liées à la vente de drogues. Toutefois, même s'ils sont en mesure d'évaluer les conséquences de cette activité illicite, des jeunes considèrent tout de même qu'il s'agit là d'une stratégie acceptable pour leur permettre de survivre. Certains utilisent les termes « travail » ou « *job* » en soulignant qu'ils effectuent leurs activités en respectant une certaine éthique.

Lors des entrevues, les travailleurs de rue expliquaient que l'éthique reliée à la vente et à la consommation de drogues provoque la marginalisation de certains jeunes à l'intérieur du groupe. Ainsi, comme le souligne Madeleine Gauthier (1999) à propos des jeunes démobilisés, la marginalité évolue selon les contextes. Les travailleurs de rue ont cité l'exemple d'un suicide relié à la consommation d'une drogue populaire. Le choc causé par la disparition de leur ami a provoqué une prise de conscience dans le groupe de jeunes et a entraîné une baisse de popularité de cette drogue. De même, certaines pratiques comme l'injection, populaires auprès de certains, sont bannies pour d'autres et entraînent même la marginalisation et l'exclusion de ses adeptes. Ainsi, il semble que les jeunes qui vendent un type de drogue précis ou qui « se ramassent avec un aiguille dans le bras » soient marginalisés par les jeunes eux-mêmes.

Les jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue réussissent à se débrouiller en adoptant des comportements considérés normaux par la société pour accomplir, par ailleurs, des activités illégales. Ces jeunes rendent ainsi cohérent un univers qui peut sembler incongru à première vue. Ils réussissent à conjuguer l'obligation de satisfaire leurs besoins primaires, la crainte du système judiciaire et le respect de leurs obligations à l'égard de leurs fournisseurs, de leurs clients et de leurs pairs. Ainsi, la vente de drogues apparaît comme

une solution ultime pour des jeunes qui ne sont pas secourus par les derniers filets de sécurité sociale.

La débrouillardise des jeunes se combine à la solidarité qui se manifeste dans leur groupe. Plusieurs jeunes affirment que leurs pairs constituent des personnes importantes vers lesquelles ils se tournent lorsqu'ils vivent une situation difficile : « Sérieux là... j'irais voir mon meilleur *chum* en premier [...], je dirais [...], ça file pas [juron], envoie *man*, faut faire de quoi... » Haley (1999) a aussi remarqué que les jeunes utilisent d'abord leurs amis ou leur réseau de pairs avant de faire appel à d'autres services. Le soutien fourni par les amis s'étend généralement au groupe, même si quelques jeunes sont prudents dans leurs rapports avec les autres, car il y en a de qui on peut dire « c'est un *frameux* [...] un *frameux*, c'est un *stool* ». Les jeunes sont généralement solidaires et ils ont l'impression de former un groupe uni. Aussi, des événements comme un décès ou un départ crée nécessairement des remous au sein du groupe. Un prêtre, qui a eu l'occasion d'observer et de communiquer avec les jeunes à l'occasion de funérailles, témoigne de la grande solidarité exprimée par les jeunes :

Bon, pis ça, ça été encore une occasion de revoir pis de sentir une solidarité...  
Moi j'ai trouvé ça fort... au moment de la funéraille, la solidarité de ces jeunes-là,  
en tous les cas, qui se tiennent ensemble que je trouve que ça nous donne aussi  
des leçons.

La solidarité des jeunes se manifeste par différentes formes de soutien mutuel. Par exemple, un jeune en fugue est hébergé par ses amis. Un autre souligne la chance qu'il a de pouvoir compter sur des amis : « C'est comme un coloc, mais... y paye juste pas la partie du loyer... C'est pas pire pareil. » Les jeunes se transmettent également des informations sur des sujets variés, notamment à propos de leur santé :

[...] Pis c'est ça, la méthadone c'est un de mes bons *chums* qui était rendu ben  
bas, y était rendu dans l'héroïne dans le tapis [...] un moment donné y a baissé, y  
a *droppé* ben dur pis... y a tout perdu à cause de ça, l'héroïne. Pis un moment  
donné, y a voulu s'en sortir [...] pis là y voulait faire son traitement de  
méthadone, y m'a expliqué comment que ça marchait t'sé [...].

Comme l'a observé Haley (1999), les informations qui circulent parmi les jeunes portent particulièrement sur les ressources offertes dans le milieu. Les jeunes découvrent entre eux les services disponibles et les stratégies pour les utiliser. Il arrive que des informations transmises par les travailleurs de rue se diffusent à travers les réseaux des jeunes pour

atteindre l'ensemble du groupe. Toutefois, les travailleurs de rue remarquent que l'information se déforme en circulant et qu'ils doivent souvent remettre les pendules à l'heure. On peut penser que les informations transmises par d'autres intervenants soient exposées au même risque de déformation.

#### 4.1.3. Un séjour à Montréal

Certains jeunes font des séjours à Montréal. Selon les travailleurs de rue, ils partent pour des raisons qui vont du « goût de vivre le *trip* de la rue à Montréal », au besoin de quitter la région pour éviter les conséquences de comportements compromettants. À Montréal, ils retrouvent des jeunes avec qui partager leurs aspirations et leurs angoisses, mais aussi des connaissances originaires de l'Abitibi-Témiscamingue et même de Rouyn-Noranda. Les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda mentionnent, eux aussi, qu'il est facile de retrouver « leurs jeunes de Rouyn » à Montréal : « Tu vas à [l'endroit X] et pis tu les trouves tous ben facilement. » Ils évoquent l'idée d'une filière « jeunes de la rue » entre l'Abitibi et Montréal, fondée sur un réseau d'entraide mutuelle. L'arrivée des jeunes à Montréal constitue une occasion unique de profiter du réseau de solidarité développé parmi les jeunes à Rouyn-Noranda. En effet, les jeunes installés à Montréal accueillent leurs concitoyens dans la grande ville et facilitent leur intégration, comme le démontre l'expérience de ce jeune :

[...] Moé, je m'en va là, pis je connais tout le monde t'sé... Ça même pas d'allure... c'est tout le monde d'ici sont tous déménagés là. [...] T'sé j'arrive là, j'ai connais toute... C'est vraiment impressionnant. T'sé, même moé, j'arrive là... regarde y en a un de la ville ici... je m'en vas là tout de suite, pis j'ai ma place à coucher, j'ai ma place à manger, j'ai ma place à fouerrer... t'sé tu sors sans problème.

Les liens qui unissent les jeunes de Rouyn-Noranda se reflètent aussi dans les moyens de survivre à Montréal. Un jeune homme explique qu'en raison des contacts établis en région, il est plus facile de se faire accepter dans des réseaux de vente de drogues :

[...] À Montréal itout j'ai des *chums* là-bas de même. Toute le... ça me fait rire, parce que le centre-ville où [est-ce] que la drogue ça passe, t'sé le carré [...] le plus gros *pusher* de la place... y vient d'ici. Je le connais, j'ai fouerré avec [...] à chaque fois qui a un gars de Rouyn qui déménage là, tu tombes haut placé... Tout de suite, y a une *job*...

En plus d'intégrer leurs amis dans des filières d'activités « lucratives », les Montréalais originaires de Rouyn-Noranda transmettent des informations relatives aux ressources

disponibles dans la métropole. Ainsi, quand on leur demande quels services devraient être implantés à Rouyn-Noranda, les jeunes ayant séjourné à Montréal mentionnent des ressources qu'ils y ont fréquenté, signifiant qu'ils ont utilisé certains de ces services. Lorsque les jeunes de la rue vivent à Montréal, ils adoptent généralement des comportements, comme la consommation de drogues dures, qui contribueraient à leur exclusion du groupe s'ils vivaient à Rouyn-Noranda. Malgré le fait que ces jeunes s'écartent de la norme acceptable pour la région, certains jeunes de Rouyn-Noranda maintiennent des relations avec eux dans la perspective d'un éventuel séjour à Montréal.

Les jeunes sont généralement conscients qu'un séjour à Montréal comporte des risques à l'égard de leur santé, notamment en ce qui concerne les modes de consommation de drogues. Même si le fait de vivre à Montréal amène son lot de nouvelles expériences et de découvertes, plusieurs jeunes mentionnent que leur présence dans la métropole a entraîné des conséquences négatives qu'ils n'avaient pas prévues, telles la consommation de drogues dures et la spirale de l'endettement. Discutant entre autres de la consommation d'héroïne qui engendre la dépendance, les travailleurs de rue expliquent que certains jeunes perdent une certaine qualité de vie lorsqu'ils sont à Montréal. Aussi, souhaitent-ils que les jeunes demeurent le plus longtemps possible à Rouyn-Noranda de manière à éviter qu'ils commencent une petite descente aux enfers. Au moins, quand les jeunes reviennent à Rouyn-Noranda, ils s'empressent de raconter aux travailleurs de rue ce qu'ils ont fait à Montréal et de « donner des nouvelles sur le monde de Rouyn ».

#### **4.1.4. L'entrée dans la marginalité**

Les jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue changent d'une année à l'autre, mais ils partagent sensiblement les mêmes goûts, les mêmes valeurs et se retrouvent dans les mêmes lieux de rassemblement. Ils évoluent à l'intérieur d'une culture qui leur est propre, avec leurs leaders, leurs marginaux, leurs têtes de Turcs, notamment quelques intervenants, mais aussi des souvenirs communs et des activités qu'ils souhaiteraient réaliser. Ils construisent un réseau de relations sociales à des fins d'abord ludiques ou de socialisation, mais aussi pour s'entraider quand ils sont dans des situations difficiles.

Toutefois, l'entretien d'un tel réseau limite parfois la possibilité de changer de vie. Des jeunes qui souhaitaient modifier leurs habitudes de vie ont expliqué qu'il était difficile de se

reconstruire un nouveau réseau de relations sociales après avoir partagé sa vie avec les jeunes de la rue. Pour bâtir un réseau durable, il faut un temps d'apprivoisement et des efforts substantiels. Pour des jeunes qui sortent d'une période difficile, cela représente un objectif inaccessible comme ce jeune qui porte un regard lucide sur ses propres difficultés :

[...] Tant que je vas être à Rouyn je peux pas, parce que toute le monde que je connais, c'est toute du monde qui *trippe* pis qui *trippe*, pis qui *trippe*. Si je voulais me faire d'autres *chums*, je peux pas, ça va tout le temps rester la même affaire, pareil, m'a tout le temps voir les faces de mes amis que j'ai là, pis ça va tout le temps... ça va tirer tout le temps sur une corde là t'sé, y vont tout le temps m'attirer vers eux autres...

Il poursuit plus loin en affirmant qu'il vivrait la même situation à Montréal : « Pis je sais que m'a arrivé là [à Montréal] pis tout le monde ça va être encore la même [juron] d'affaire, tout le monde va avoir l'aiguille dans le bras pis toute, fait que t'sé, j'hésite là... » Il termine sur un ton pessimiste : « J'aimerais vraiment ça changer de milieu là... toute lâcher [juron], mais faudrait vraiment... faudrait que je change de continent [juron] pour ben faire, sérieux. » Ce jeune homme illustre la boucle sans fin dans laquelle se trouvent les jeunes quand ils veulent sortir de la rue.

Les jeunes estiment que leurs comportements sont reliés à la fréquentation de certaines personnes. Lorsqu'ils veulent changer leur mode de vie, ils doivent éliminer les occasions de reproduire certains comportements, cette décision entraînant la nécessité de se recréer un réseau d'amis. C'est pourtant avec ces derniers qu'ils partagent des valeurs communes et qu'ils ont forgé leur personnalité. L'adoption de nouveaux comportements signifie en fait la disparition d'un réseau de relations sociales sur lequel ils s'appuient dans les moments difficiles. Aussi, les jeunes qui désirent modifier leur mode de vie sont-ils confrontés à une double difficulté : persévérer dans leur démarche personnelle de changements et construire un nouveau réseau de relations sociales. La fragilité dans laquelle se trouvent des jeunes montre bien toute l'importance d'un soutien adapté aux besoins des jeunes marginalisés et orienté vers une intervention collective, réunissant des intervenants de divers services qui partagent une détermination commune à aider les jeunes.

L'analyse du matériel recueilli sur le terrain montre que les jeunes semblent partager les mêmes valeurs que les générations de jeunes qui les ont précédés : apparente démobilitation et expression du refus de se conformer aux règles sociales établies. Ils reproduisent dans leur environnement les mêmes besoins de réalisation de soi, tout en

cherchant une voie qui correspond davantage à leur personnalité ou à une étape de leur vie. S'ils vivent des moments difficiles au cours du passage à la vie adulte, adoptant parfois des comportements à risque pour leur santé, ils parviennent, après une période de réflexion et parfois après avoir entretenu une relation significative avec les travailleurs de rue, à se définir un projet de vie correspondant à leurs aspirations et à leur capacité de l'actualiser.

Ces jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue font diverses expériences. Ils séjournent notamment à Montréal, où ils sont mis en contact avec d'autres jeunes qui expérimentent un autre mode de vie de la rue. S'ils y font des expériences qu'ils ne pourraient connaître à Rouyn-Noranda, ils utilisent également des services qu'ils ne retrouvent pas dans leur ville d'origine. À leur retour, ils regrettent de ne pouvoir bénéficier de services qui semblaient adaptés à leurs besoins. Sans toujours exprimer clairement leurs besoins en matière de services, les jeunes ont tout de même réclamé des établissements d'hébergement temporaire, un programme d'accès à la méthadone, des ressources en matière d'aide alimentaire et un lieu de rassemblement. En s'inspirant des expériences vécues ailleurs, certaines ressources pourraient être adaptées au contexte de la région et ainsi répondre aux besoins des jeunes. Enfin, il faut voir également que les problèmes locaux se répercutent ailleurs en province et que les besoins des jeunes auraient tout avantage à être pris en charge en Abitibi-Témiscamingue. Ainsi, l'allocation de ressources dans les régions éviterait que leurs jeunes viennent grossir les rangs des jeunes de la rue, à Montréal par exemple.

#### **4.2. LES JEUNES ET LES TRAVAILLEURS DE RUE**

En poste depuis quatre ans pour l'un et deux ans pour l'autre, les travailleurs de rue réalisent des interventions variées et adaptées au contexte de vie des jeunes de Rouyn-Noranda. Leurs interventions sont modulées à partir des besoins exprimés par les jeunes et des liens se sont tissés avec les autres intervenants du milieu. Leur personnalité, leur interprétation des réalités des jeunes ainsi que les orientations prises par Arrimage Jeunesse ont influencé leurs façons de faire. Pour bien illustrer les relations établies entre les jeunes et les travailleurs de rue, il est nécessaire de connaître les moyens d'intégration utilisés par les travailleurs de rue pour pénétrer dans le milieu de vie des jeunes. Les différents types d'appui offerts par les travailleurs de rue aux jeunes ainsi que le suivi de leurs interventions sont ensuite analysés.

#### 4.2.1. Intégration dans le milieu de vie des jeunes

Dans un projet de prévention des MTS et du sida auprès des prostituées (Robitaille et Forcier, 2000), les travailleurs de rue précisent trois grandes étapes du travail de rue : l'observation du milieu, l'intégration du milieu et l'intervention. Ils expliquent que « la phase d'observation, c'est connaître » et que « la phase d'intégration, c'est se faire connaître ». Dans des documents de réflexion rédigés à la demande de leur comité de supervision, les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda jumellent ces deux périodes en une seule que l'un des travailleurs de rue nomme « observation participative ». Il explique que « tout en tentant de s'intégrer graduellement dans les différents réseaux et milieux, en discutant et en se faisant connaître de la clientèle, on recueille de l'information et on analyse les dynamiques en place dans le but d'élaborer sa stratégie d'intégration ». L'autre travailleur de rue confirme : « Pour les connaître [les jeunes], il faut se faire connaître, c'est donnant-donnant. » Cependant, le fait d'observer et de vouloir intégrer le milieu de vie des jeunes modifie d'entrée de jeu l'environnement. Le travailleur de rue qui observe un groupe de jeunes, aussi « discret et non intrusif » soit-il, crée nécessairement des remous au sein du groupe. Leur présence vient modifier le contexte et, de ce fait, entraîne une certaine réticence, voire même de la méfiance chez quelques jeunes. On comprend donc pourquoi cette première phase d'observation-intégration est critique.

##### 4.2.1.1. L'observation-intégration

Plusieurs intervenants soulignent la chance des travailleurs de rue de pouvoir intervenir dans la rue, parmi les jeunes. Toutefois, les témoignages recueillis auprès des jeunes confirment que la capacité des travailleurs de rue à intervenir auprès d'eux est le fruit d'une longue et nécessaire période d'intégration dans le milieu. Un jeune homme décrit l'évolution des attitudes de son groupe d'amis à l'égard du travailleur de rue :

[Le travailleur de rue] y a retenti au parc un moment donné pis... au début, on était pas sûr c'était qui t'sé, on le *trustait* pas plus que ça... y avait l'air louche pareil t'sé, y retenti *no where* pis [...] y commençait à poser des questions, pis y s'informait de qu'est-ce qu'on faisait pis toute. Nous autres, entre nous autres, on se passait le mot... c'est qui ça, c'est qui ça... y travaille-tu pour la police c'est quoi... pis après une couple de fois qu'on l'avait vu, t'sé pis qu'on parlait avec, on s'est rendu compte que c'est un gars ben correct, pis que y était là pour nous aider, que c'était pas un trou de cul... fait que ça resté de même pis... chaque fois qu'on le voyait de plus en plus souvent, y embarquait encore plus dans la gang

pis... c'est vraiment là qu'on a su que c'était quelqu'un qui était là pour nous autres...

Une fille parle de l'apprivoisement graduel nécessaire au développement d'un lien de confiance avec un nouveau travailleur de rue :

Je parlais déjà pas mal avec [le premier travailleur de rue], pis j'ai vu qu'il y avait un nouveau, j'étais réticente pas mal, vu que j'ai pas confiance vraiment en quelqu'un d'étranger surtout, j'ai ben de la misère, surtout avant j'avais de la misère avec la confiance avec les adultes, pis là j'ai commencé à parler comme ça pis à l'étudier en le regardant, comme avec [le premier travailleur de rue] aussi, pis j'ai vu que c'tait un très bon gars, fait que je me suis mis à parler avec pas mal, asteure j'suis quasiment plus proche de [lui] que [du premier travailleur de rue].

Les jeunes acceptent progressivement la présence des travailleurs de rue et apprécient que ces derniers respectent leur intimité et leur rythme. Cette étape est cruciale, car les liens établis entre les jeunes et les travailleurs de rue sont d'abord fragiles, « il faut y aller graduellement » précise un travailleur de rue. Par ailleurs, après cinq ans d'existence, « la définition du rôle et de la pratique du travail de rue prend moins d'importance dans les discussions » avec les jeunes. Toutefois, il ne faut jamais oublier que la place du travailleur de rue dans le milieu des jeunes n'est jamais complètement acquise, comme l'explique un jeune :

[...] Dans les plus jeunes, y disent que c'est un *stool*... Ben y passe pour ça. Y faut pas que tu y dises rien... y va appeler ma mère quasiment t'sé [...] y a une personne qui m'a dit ça, je me souviens pu c'était qui [...] t'es qui pour me dire ça toi... t'as 13 ans et demi... je sais pas quel âge qu'elle a, mais en tout cas... Parce qui en a qui y font pas confiance, je pense qui pensent à la confidentialité. Y ont peur pour ça. Y ont peur de trop s'ouvrir pis qui... je sais pas, qui dise ça au Pape peut-être... c'est peut-être pour ça qui a du monde qui sont pas portés à parler avec.

Cette méfiance des plus jeunes relèvent parfois d'une méconnaissance du service, c'est du moins ce que souligne un jeune homme qui observe les attitudes de ses pairs : « [...] Comme je te dis, y en a qui les *trustent* pas pantoute, même encore aujourd'hui. Y veulent rien savoir. Sont sûrs que c'est affilié avec les polices [...]. » En fait, comme l'ont remarqué Paquet et Richard (1995), à Joliette, l'intégration dans le milieu est une condition essentielle au succès du travail de rue. Il ne s'agit pas seulement d'être présent dans le milieu, encore faut-il que les travailleurs de rue soient acceptés par les jeunes. Quelques jeunes femmes et des intervenantes estiment qu'une travailleuse de rue pourrait mieux venir en aide aux

jeunes femmes en agissant comme confidente. Une jeune femme explique cependant qu'une femme travailleuse de rue devrait se faire accepter par les jeunes tout autant qu'un homme :

Ça va dépendre de la fille. Une fille qui sort de l'école, y a des gros jugements. [...] c'est pas le même monde, c'est pas les mêmes choses qu'elle a vécu. [...] Ça serait le fun d'avoir quelqu'un qui en a vécu aussi mais au moins qui a connu ça... qui [fait] pas juste accroire. Je pense que ça serait une base. [...] Y vont [choisir] du monde qui sont déjà dans le milieu pis qui ont déjà une facilité à aller toucher les ressources [...] pas ceux qui les connaissent pas ou qui les utilisent pas.

Cette nuance confirme l'importance de l'intégration dans le milieu de vie des jeunes. D'ailleurs, les travailleurs de rue en sont conscients : « Si cette première prise de contact avec les jeunes du milieu n'est pas bien faite, l'intégration sera beaucoup plus ardue et même impossible peut-être. » Ils relatent l'exemple d'un travailleur de rue qui a « brûlé » un milieu parce qu'il avait négligé cet aspect de son travail. Ainsi, en dépit de leurs années d'expérience ou peut-être pour cette raison, les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda considèrent toujours la période d'intégration dans le milieu comme une tâche importante à poursuivre. Si certains jeunes vieillissent, se prennent en main et quittent la rue, d'autres jeunes y entrent et ont besoin d'aide. De nouvelles cohortes de jeunes sont approchées et sensibilisées à la démarche des travailleurs de rue. Malgré les succès passés, « les liens avec la clientèle ne se créent pas d'eux-mêmes ». Leur intervention étant basée sur les liens significatifs qu'ils établissent individuellement avec les jeunes, les travailleurs de rue doivent gagner « respect, crédibilité, confiance et reconnaissance en "travaillant" les relations à la pièce sans rien prendre pour acquis ».

De manière à favoriser leur intégration, les travailleurs de rue utilisent différentes stratégies. Il semble d'ailleurs que pour s'intégrer rapidement dans le milieu de vie des jeunes, tous les moyens sont bons. Un travailleur de rue se souvient des stratégies utilisées pour nouer des contacts :

J'ai fait... J'ai organisé de la pitoune le vendredi soir [...] J'ai organisé des films... discussions sur l'héroïne, le sida, la santé mentale, le phénomène de gang. J'ai organisé des soupers [...] je pourrais en énumérer long comme le bras si tu veux. C'est toutes des prétextes comme je te dis tsé, ce qui rejoint les jeunes. Il faut que tu trouves un moyen de capter leur attention [...].

Un travailleur de rue rappelle que lors de sa première journée de travail, il avait aidé des jeunes à déménager. Il affirme que ce fut un excellent moyen d'entrer en contact avec ces

jeunes et de démontrer son intérêt envers eux. De plus, les deux travailleurs de rue ayant œuvré dans le domaine de la santé et des services sociaux avant de se joindre à Arrimage Jeunesse, ils profitent des relations déjà établies avec certains jeunes pour s'intégrer dans leur milieu de vie. Contrairement à ce qui a été décrit à Joliette (Paquet et Richard, 1995), les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda recherchent d'abord les jeunes avec qui ils ont déjà développé un lien significatif plutôt que de recourir à des adultes en position d'influence sur les jeunes. Ces jeunes leur servent de poteaux parmi les jeunes. Un travailleur de rue explique : « Il est important dans ses débuts, d'identifier nos connaissances sur les lieux, si on a des jeunes qu'on connaît, cela diminue la tension causée par notre présence. » Un jeune confirme que cette stratégie a fonctionné dans son cas :

[...] Je pense que c'était au monument que je les ai vus la première fois. Pis mes *chums* m'avaient dit que c'étaient des travailleurs de rue [...] Un moment donné je m'étais mis à leur parler pis y m'ont parlé, pis c'est de même que ça c'est fait [...].

Plusieurs jeunes ont mentionné qu'ils avaient observé les travailleurs de rue pendant qu'ils fraternisaient avec un des leurs avant d'établir un contact. Ils expliquent que les travailleurs de rue, en participant aux discussions du groupe, arrivent à atténuer la méfiance à leur égard. Ainsi, petit à petit, un lien se crée entre les travailleurs de rue et les jeunes. Il arrive aussi que les informations à l'égard des travailleurs de rue circulent parmi les jeunes et devancent les intervenants dans le milieu. Aussi, les travailleurs de rue doivent-ils toujours porter une attention particulière à tous les gestes qu'ils posent et aux opinions qu'ils émettent.

#### 4.2.1.2. L'identification des leaders

Selon les travailleurs de rue, l'identification des leaders facilite leur intégration parmi les jeunes. Ils remarquent cependant que les leaders sont souvent concernés par les activités illicites. Aussi, la présence d'un adulte dans leur environnement apparaît-elle comme une menace à leurs activités. Comme l'ont constaté les travailleurs de rue, ils craignent une dénonciation, surtout s'ils ne comprennent pas leur rôle. Un travailleur de rue décrit l'importance d'établir un bon contact avec ces jeunes leaders : « Si on ne passe pas avec eux, on ne passera jamais. » C'est ce que confirment les propos d'un jeune :

[...] Moé j'ai été surpris dans les premières années... je pense que c'est la première année que [le travailleur de rue] y travaillait même... je voyais des

*fuckés... je te nommerai pas de noms mais mettons que c'était ceux-là que tout le monde était en adoration avec là... que je vois que [le travailleur de rue] pis les fuckés y parlaient ensemble pis toute, pis là, je comprenais pas le lien. Je trouvais ça spécial que... t'sé des gros tough, aller parler avec [le travailleur de rue] pis consulter genre... pis t'sé toute le kit. Fait que t'sé, ça m'a comme marqué. Fait que juste là tu vois que tout le monde doivent le percevoir comme un ami toute parce que si même les plus débiles pis les plus violents, les plus drogués y parlent avec pis y vont se confier avec, c'est parce que n'importe qui est capable de le faire à quelque part. Moé c'est ça que je dis. T'sé, si le pire des fuckés dans la tête de la ville est capable de parler avec pis d'aller se confier [juron], n'importe qui est capable de le faire [...].*

Les leaders, lorsqu'ils se rendent compte que les travailleurs de rue n'entravent pas leurs activités illicites, les tolèrent et se rapprochent d'eux. Ils acceptent leur présence et arrivent même à la souhaiter. En effet, il faut rappeler que les travailleurs de rue encouragent les jeunes à respecter les lois du milieu, contribuant ainsi à assurer un bon climat parmi les jeunes (Arrimage Jeunesse, 2000).

Les stratégies utilisées par les travailleurs de rue pour s'intégrer dans le milieu de vie des jeunes visent à démontrer qu'ils ne sont pas des intervenants comme les autres. Les travailleurs de rue profitent de toutes les occasions pour préciser leur rôle, leurs stratégies, leur philosophie d'intervention. Ils cherchent à créer des liens suffisamment solides pour que les jeunes pensent à eux en cas de difficulté. Plusieurs auteurs s'entendent pour affirmer que l'intégration nécessite un certain temps, allant de quatre à douze mois selon le rythme des jeunes et la personnalité du travailleur de rue, et qu'elle est particulièrement importante pour le développement du travail de rue (Paquet, Richard et Bals, 1998 ; Robitaille et Forcier, 2000). L'intervention, qui suit la phase d'intégration dans la gradation de la relation établie entre les travailleurs de rue et les jeunes, est conditionnelle à cette phase d'intégration. Les travailleurs de rue considèrent d'ailleurs qu'une période d'intégration négligée compromet l'intervention.

#### **4.2.2. Les interventions des travailleurs**

Lorsque les travailleurs de rue ont réussi à créer des liens privilégiés avec les jeunes et qu'ils connaissent suffisamment leur personnalité et leurs aspirations, ils sont en mesure de comprendre leurs comportements et leurs attitudes. Si un jeune exprime des besoins, ou que le travailleur de rue évalue qu'il pourrait lui venir en aide, il lui offre alors ses services. Ce soutien prend diverses formes en fonction des demandes exprimées et de la personnalité

du jeune. Ainsi, il importe de s'attarder aux relations établies entre les travailleurs de rue et les jeunes sous l'angle des types d'intervention proposés par les travailleurs de rue. Intervenant dans des circonstances variées, les travailleurs de rue jouent un rôle d'agent de soutien, d'agent d'influence ou d'agent de référence selon les demandes qui leur sont adressées.

#### **4.2.2.1. Agent de soutien**

Selon Arrimage Jeunesse (1995), le soutien consiste à écouter et à tenter de comprendre les jeunes, à leur offrir une relation d'aide ou à répondre à leurs besoins immédiats. Ce soutien se concrétise de façon naturelle et spontanée au hasard des rencontres. En ce sens, on peut dire que l'essentiel de la tâche des travailleurs de rue est d'entretenir des liens avec les jeunes. Il s'agit principalement de les saluer, de savoir ce qui se passe dans leur vie, de s'intéresser à eux de manière « à mettre à jour leur projet de vie » et de les aider à le réaliser. Ce temps et ces énergies consacrés aux jeunes constituent un investissement qui "rapporte" quand un problème survient. Les travailleurs de rue possèdent alors suffisamment d'information pour offrir un appui adapté aux besoins des jeunes.

Même s'ils reconnaissent les personnalités différentes des deux travailleurs de rue d'Arrimage Jeunesse, plusieurs jeunes affirment que leur façon d'intervenir se ressemblent : « [...] t'sé y a pas ben ben de différence, même que je dis que... c'est comme... que tu parles à un ou à l'autre, [...], c'est la même affaire, ça change rien à rien. T'es aussi ouvert pis t'es aussi à l'aise de parler avec les deux. » Grâce à la relation de confiance qu'ils ont développée, les travailleurs de rue arrivent à aider les jeunes dans leur cheminement. Aussi, porter un regard sur le rôle d'agent de soutien, c'est observer concrètement les façons de faire des travailleurs de rue.

Les deux travailleurs de rue fréquentent généralement les mêmes lieux. L'été, ils rencontrent les jeunes principalement au centre-ville et dans les parcs. L'hiver, comme il y a peu de lieux de rassemblement, le centre commercial du centre-ville est propice aux rencontres, au grand désespoir d'un des travailleurs de rue qui « trouve l'hiver long dans le centre d'achats ». Les travailleurs de rue vont également rencontrer des jeunes dans des appartements. En automne et au printemps, ils cherchent à découvrir « où les jeunes se tiennent ». Il arrive enfin qu'au cours de l'année, ils visitent des bars, notamment au début

de chaque mois alors que les jeunes prestataires de la Sécurité du revenu reçoivent « leur chèque ».

Chaque travailleur de rue fonctionne selon un horaire spécifique qui assure une présence régulière dans les milieux de vie des jeunes. S'il y en a un qui travaille davantage les jours de la semaine, l'autre se rend disponible les soirs et les fins de semaine. Un jeune homme témoigne de la certitude qu'il a de les rencontrer : « Ben je le vois... je vas te dire... à toutes les fois que je vas en ville pis que je me promène sur la Principale, je le vois... Si j'y vas à tous les jours, je vas le voir à tous les jours quasiment. Même la fin de semaine. Tout le temps, tout le temps. » Un des éléments qui ressort des entrevues réalisées avec les jeunes, c'est cette présence quasi permanente dans leur milieu de vie. Un jeune qui était en fugue au moment de l'entrevue illustre le soutien constant qu'il reçoit des travailleurs de rue :

Ben ça se peut que quand que tu fais une fugue t'sé, tu te sens seul des fois un peu parce que même si t'es avec une grosse gang de *chums* t'sé... fait que... comme t'es pu avec tes parents, rien, fait que... y te pogne un peu de solitude. Mais quand que tu vois le travailleur de rue sur la rue... tu dis : Salut, ça va ? Tu *feel* pas trop mal ? Tu manques pas de rien ? Ça l'aide t'sé, ça remonte le moral un peu. Ça montre qui a du monde qui est prêt à t'écouter pis... c'est ça.

Aussi, pour aider les jeunes, il n'est pas nécessaire que les travailleurs de rue discutent avec les jeunes. Il semble parfois, comme l'expliquent ces deux jeunes, que seule leur présence suffit :

[...] Y sont venus aux funérailles pis toute, avec nous autres pis y nous ont supportés pendant toute ce temps-là t'sé. [...] qu'on avait mal [...] T'sé, y disaient rien. Y disaient rien, mais rien que leur présence nous faisait du bien t'sé. Y nous comprenaient t'sé. C'est ça. Tu voyais qui tenaient à [ce jeune homme].

Une fois, j'avais besoin de jaser... [le travailleur de rue] était au monument. C'est drôle parce que moi, j'étais chez nous, pis j'étais en train d'écrire une *toune*... pis le sens que ça disait c'est que... [...] c'est en anglais, je vas le dire en français, c'est que... j'étais seul avec personne à qui parler pis que ça, c'était dur pour moé. Je suis arrivé au monument pis j'ai vu [le travailleur de rue] pis j'ai changé les paroles de ma chanson (rire). Parce que là, j'avais quelqu'un à qui parler [...].

Plusieurs jeunes le disent : « Je sais qu'ils vont tout le temps être là pour moé. » La disponibilité des travailleurs de rue constitue ainsi une des attentes des jeunes à l'égard de ce service. Il semble qu'ailleurs au Québec, la présence permanente des travailleurs de rue

soit également une condition de succès de ce service (Robitaille et Forcier, 2000 ; Paquet et Richard, 1995). Les jeunes apprécient particulièrement le fait qu'ils soient là dans les moments difficiles.

Plusieurs jeunes affirment que les travailleurs de rue sont des amis, « des *chums* » pour eux. Quand on leur demande d'expliquer ce qu'ils veulent dire par là, on décode que les travailleurs de rue apparaissent comme des adultes significatifs qui les respectent et les acceptent tels qu'ils sont :

[...] Tu vois que c'est un bon gars, pis toute, pis qui a un bon jugement pis... c'est comme... je peux pas te dire vraiment qu'est-ce que ça l'apporte à part que c'est le fun pis que lui... c'est comme un amitié genre dans le fond [...] quand que t'as un problème [juron], tu peux aller le voir. Que ce soit de n'importe quoi, que ça l'aille rapport avec son travail ou pas son travail, tu peux aller le voir pareil. Que ce soit ta blonde qui est tombée enceinte ou l'autre qui veut te casser la gueule ou un gars que t'as pas payé sa *dope* ou... n'importe quoi, t'sé tu peux aller le voir pour n'importe quoi, même si ça pas rapport dans le contexte de son travail.

Les jeunes sont conscients que les travailleurs de rue sont des intervenants et que leur présence « sur la rue » relève de leurs fonctions. La confusion qui existe autour de leur statut, « sont-ils vraiment des amis ? », naît de la qualité des relations que les travailleurs de rue entretiennent avec les jeunes. Ces derniers soulignent le respect et la confidentialité que les travailleurs de rue transposent dans leurs relations. C'est grâce au climat de confiance que les jeunes acceptent de livrer des informations privilégiées aux travailleurs de rue. Ils ont l'assurance que les travailleurs de rue ne répéteront pas le contenu de leurs discussions à leurs amis ou à d'autres intervenants, tels ceux qui opèrent sous l'égide d'une autorité légale (travailleurs sociaux, agents de probation, policiers). En raison de cette relation significative, les travailleurs de rue apparaissent comme des amis aux yeux des jeunes et, surtout, ils peuvent leur offrir une aide.

Il semble cependant que les travailleurs de rue n'interviennent pas dans toutes les circonstances. C'est du moins ce que souligne un travailleur de rue : « Le *timing* est tellement majeur dans ce contexte, qu'il faut être vite pour sauter sur les opportunités d'intervention, mais que dans le doute, tu t'abstiens. » Les jeunes semblent apprécier cette attitude, comme le fait remarquer un jeune homme, ils ne « sont pas achalants ». Une jeune femme leur reproche toutefois de ne pas jouer pleinement leur rôle. Elle regrette qu'ils n'insistent pas suffisamment pour vérifier si un jeune a besoin d'aide :

Je pense que c'est un des points qu'y auraient à travailler, qu'y poussent un peu plus... justement parce que les ressources, y a beaucoup de budget qui est coupé, y a beaucoup de jeunes [...] qui se ramassent avec strictement rien [...] pis y aurait moyen que les travailleurs de rue s'impliquent plus là-dedans, aillent plus chercher ces jeunes-là parce que c'est pas eux autres qui vont le demander.

Sans tenter de modifier totalement leur pratique, cette même jeune femme souhaiterait que les travailleurs de rue soient davantage « proactifs » dans leurs interventions auprès des jeunes, ce à quoi les travailleurs de rue répliquent : « Tu ne peux pas vraiment prendre la chance de manquer ton coup avec une mauvaise intervention, car cette erreur vous caricaturera aux yeux des jeunes. » Les travailleurs de rue se trouvent donc devant un dilemme qui nécessite « une juste dose d'opportunités et de réserve ». On navigue ici sur la fine marge de l'intervention. D'une part, il est suggéré aux travailleurs de rue de dépasser les simples salutations d'usage pour venir en aide aux jeunes ayant des besoins. D'autre part, les travailleurs de rue demeurent prudents dans leurs interventions de manière à ne pas s'imposer dans la vie d'une personne et risquer de perdre une relation significative. Il faut savoir que les conditions de pratique du travail de rue sont évaluées périodiquement par un comité de supervision clinique qui vise à appuyer les intervenants dans leurs démarches, particulièrement en ce qui a trait à la nécessité d'intervenir ou pas.

#### **4.2.2.2. Agent d'influence**

Dans un document de promotion, Arrimage Jeunesse (1995) explique que les travailleurs de rue jouent un rôle d'agent d'influence en effectuant des interventions préventives qui consistent à :

- sensibiliser les jeunes sur les conséquences de leurs actes ;
- favoriser l'accès aux outils permettant aux jeunes de solutionner leurs problèmes ;
- faciliter leur prise en charge ;
- favoriser leur auto-organisation ;
- empêcher possiblement certaines manifestations ou actes de violence ;
- favoriser des influences positives ;
- devenir un médiateur et un relais de communication entre les jeunes et le monde adulte ;
- proposer des alternatives constructives.

Sans aborder spécifiquement tous ces éléments, quelques aspects des relations établies entre les travailleurs de rue et les jeunes se rapportant à ce rôle d'agent d'influence peuvent être décrits. Grâce aux liens privilégiés qu'ils ont développés avec les jeunes, les travailleurs

de rue servent d'exemples ou de modèles pour les jeunes qu'ils fréquentent. Certains jeunes affirment d'ailleurs qu'ils aimeraient devenir travailleurs de rue eux-mêmes. Un jeune homme mentionne qu'il apprécie les conseils des travailleurs de rue en raison de leur expérience de vie :

[...] mais, y nous a faite comprendre ben des affaires... des fois la vie, c'est assez compliqué à comprendre pis quand que t'as des conseils de quelqu'un qui a vécu pis qui a eu ben des expériences... sans nous dire quoi faire pis comment le faire, y conseille, tout le temps, fait que... ça été un bon coup de main... Des fois t'es vraiment fourré, tu comprends plus rien, tu sais pu où te garocher pis... là t'en parles avec [X] pis [...] y donne une idée de comment que ça peut aller.

Pour certains jeunes qui n'ont pas eu d'adultes significatifs dans leur vie, les travailleurs de rue apparaissent comme des mentors. Ils font la preuve qu'il est possible de surmonter les difficultés qui surviennent dans la vie et permettent aux jeunes de prendre conscience de leur propre valeur. Les travailleurs de rue favorisent aussi le développement de l'estime de soi, comme l'illustre un jeune homme : « Y te disent que t'es quelqu'un. Même si t'es là en train de fumer ton joint pis de *triper* pis toute, t'es quelqu'un pareil. T'es un être humain pareil, c'est ça qui te dit. Y dira pas t'es un petit [juron] de pourri comme qui en a ben qui disent [...]. » Étant considérés comme des modèles de réussite, les travailleurs de rue contribuent au cheminement des jeunes vers la vie adulte (Fontaine et Richard, 1997). En ce sens, ils participent à l'insertion sociale des jeunes (Noreau et al., 1999).

En raison de leur disponibilité et de leur proximité avec les jeunes, les travailleurs de rue empêchent parfois des jeunes de commettre des actes qu'ils pourraient regretter éventuellement. Cette influence se fait notamment sentir lorsque des jeunes expriment des idées suicidaires. Racontant leurs expériences, quelques jeunes ont décrit comment les interventions des travailleurs de rue leur ont probablement sauvé la vie. C'est ce que fait ici un jeune homme :

[...] À ma dernière rechute, ça faisait dur pas mal pis... mais [...] moé je voulais m'accrocher à l'Halloween... c'était clair et net qu'à l'Halloween j'avais lâché pis j'ai parlé de ça pis... y m'avait dit, tu viendras me voir ici... ben moé j'étais ben saoul... j'ai complètement oublié ça. Ben y est venu me voir chez nous pis y savait même pas où est-ce que je restais. Y s'est arrangé pour trouver mon adresse pis toute pis y est venu me voir chez nous... fait que je trouve que c'est pas n'importe qui qui aurait fait ça. Fait que j'ai ben aimé ça, j'ai même resté surpris de le voir chez nous... non, j'ai ben aimé ça. Tu vois que c'est du monde que tu peux te fier sur eux autres... que tu peux avoir confiance [...] pis ça je trouve ça important.

Dans ce type d'intervention, les travailleurs de rue tentent d'aider les jeunes à explorer leurs ressources personnelles de manière à ce qu'ils résolvent eux-mêmes les situations problématiques. C'est entre autres ce qui se produit quand des jeunes ont des peines d'amour.

[...] Pis... je me souviens une *shot* aussi... ma première peine d'amour, la grosse peine d'amour... c'est lui qui m'a ramassé pis c'est lui qui m'a réchappé pis...[juron] de chance qui était là parce que je sais pas qu'est-ce que j'aurais fait. Y m'a faite comprendre ben des affaires, que dans vie, y a d'autres choses pis que... c'est une grosse étape ok, mais... faut voir plus loin... C'est vraiment une grosse... une des plus grosses affaires que [le travailleur de rue] y a faite pour moé pour me ramasser, c'te *shot* là [...] J'étais vraiment bas... j'étais... démoralisé, [...] je savais pu où m'enligner pis... même mes *chums* y étaient même pas capables de me remonter... j'avais pu de ressources. J'étais fourré ben dur pis... ça adonné juste drette de même, je m'en allais sur la Principale, je revenais du parc pis je suis tombé sur [le travailleur de rue] pis on a commencé à jaser comme à chaque fois qu'on se voyait [...] Pis là, y a vu que je filais pas pantoute. C'est quoi qui se passe vraiment pis... j'y ai conté ça pis... on a été comme deux heures de temps, assis sur une poubelle dans la ruelle à jaser de ça pis... me *reshaper* pis... quand qui est parti de son bord, moé je suis parti de mon bord... j'avais les idées pas mal plus claires t'sé [...].

Selon les travailleurs de rue, il est fréquent que des jeunes se sentent vulnérables et déstabilisés en raison d'une peine d'amour. Dans ces circonstances, les travailleurs de rue apparaissent comme des phares qui guident et orientent. Leur rôle d'agent d'influence les amène à « proposer aux jeunes des alternatives constructives » et à inciter les jeunes à se prendre en main. C'est ce que confirme un jeune qui réfléchit sur les raisons de ne pas se suicider : « J'aime aussi ben essayer de surmonter ça, régler mes problèmes, faire ce que j'ai à faire pis [juron], t'es pas mal plus fier de toé après... Se tuer, c'est trop facile. » À travers les discussions qu'ils entretiennent avec les jeunes, les travailleurs de rue amènent les jeunes à assumer leurs responsabilités en leur rappelant qu'ils peuvent exercer un pouvoir sur leur vie. Leur influence semble bien ancrée chez les jeunes, on croirait parfois entendre les travailleurs de rue dans leurs propos.

Les jeunes apprécient particulièrement l'attitude des travailleurs de rue. Ils expliquent que ceux-ci prennent les jeunes comme ils sont, ils ne jugent pas. Les travailleurs de rue conseillent sans dire quoi faire, comme le font parfois les parents. Un jeune mentionne qu'il admire cette qualité en remarquant qu'il est difficile de la mettre en application :

[...] Même moé des fois je peux aider un de mes *chums*. Je suis pas comme eux autres, je suis pas capable moé... sans le vouloir je leur dit quoi faire, mais t'sé

c'est sans le vouloir pis après je me rends compte, [juron], j'étais en train d'y dire quoi faire ou... c'est pas bon. Quand que tu dis à quelqu'un quoi faire, c'est comme... dans sa tête ça dit contraire [...].

Les travailleurs de rue respectent également le rythme des jeunes, certains prenant plus de temps que d'autres à solutionner leurs problèmes. Toutefois, il n'est pas rare de les voir pousser dans le dos de certains jeunes :

[...] Pis sont directs, ça j'aime ça. J'essaye de me souvenir... un moment donné en tout cas, y m'avait lâché ça direct en [juron] pis... sur le coup... je l'ai pas mal pris, mais je regardais... par après j'y pensais... y avait raison pareil de me dire ça de même. [...] mais je sais que... [juron] j'avais eu [...] j'avais resté bête, ça m'avait... fermé le clapet ben raide, ça avait été direct son affaire pis pow... par après j'ai dit [juron], y avait raison. Y a ben faite de me lâcher ça direct de même [...].

De façon générale, les jeunes reconnaissent l'utilité des travailleurs de rue, certains leur adressant même des remerciements. Habituellement, les commentaires que les jeunes formulent à leur égard témoignent de ce sentiment et sont d'autant plus significatifs qu'ils contrastent avec les propos portant sur les autres intervenants, comme on le verra plus loin.

L'influence des travailleurs de rue se fait également sentir quand des problèmes surgissent au sein d'un groupe de jeunes et que des gestes violents pourraient être commis. Un membre de l'autorité municipale considère d'ailleurs que la baisse du taux de criminalité observée à Rouyn-Noranda est attribuable, en partie, à la présence des travailleurs de rue. Un jeune homme nous en donne un exemple en expliquant comment les travailleurs de rue ont limité les dégâts suite à des événements malheureux mettant aux prises des jeunes et des policiers :

[...] Fait qui ont faite de l'intervention en [juron]... Une chance, [ils étaient] là pour nous baisser la tension parce que je pense qu'on aurait pété quelque chose [...] Y l'ont dit même... pis y ont même parlé aux polices... de ne pas venir nous faire chier dans ce temps-là [...].

Depuis l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda, il semble que les travailleurs de rue et les autorités municipales et policières ont réussi à établir une complicité d'intervention. Le respect du travail de chacun, dans une logique d'action orientée vers la prise en compte des besoins des jeunes et de leurs difficultés d'intégration, fait en sorte que les acteurs (jeunes, travailleurs de rue et policiers) ne se heurtent pas. Si dans certaines

régions du Québec, on assiste à un affrontement entre des pratiques divergentes (Duval et Fontaine, 2000), ce n'est pas le cas à Rouyn-Noranda. « Les gars » d'Arrimage Jeunesse collaborent avec les autorités policières, mais toujours suivant des règles préétablies visant à ne pas mettre les jeunes dans l'embarras. L'objectif poursuivi étant l'amélioration de la qualité de vie des jeunes et leur protection lorsqu'il s'agit de les empêcher de commettre des actes répréhensibles. Par ailleurs, il arrive que les travailleurs de rue agissent comme médiateurs lors de conflits ou de relais d'information lors d'activités.

Lorsqu'ils sont interrogés sur le sujet, les jeunes reconnaissent l'apport des travailleurs de rue depuis qu'ils sont en poste. Ils soulignent notamment l'influence positive qu'ils exercent dans le milieu : « Y aident les jeunes. Ils essayent de trouver de quoi à faire aux jeunes, pis ils essayent de... faire bouger un peu pour que les jeunes... sortent de leur [misère]. Parce que y avait pas grand chose à faire avant là. S'ils ne font pas rien faire aux jeunes [...] ça va virer [mal]. » Au sujet « des choses à faire en ville », les jeunes expriment d'énormes attentes à l'égard des travailleurs de rue. Si quelques-uns espèrent trouver un emploi pour régulariser leur situation personnelle, une grande partie des jeunes désirent qu'il y ait des activités organisées pour eux :

[...] Comme, y avaient organisé des équipes d'hockey, des équipes de pitoune, ça c'est une [juron] bonne affaire. Au lieu de se pogner le cul en ville pis de se saouler la gueule, on allait jouer au hockey. Ça, ça vraiment été... c'était bon. T'sé, ça nous faisait changer d'air pis reposer l'esprit pis toute. Ça vraiment ça été ben le fun pis j'espère qui vont le refaire cet hiver, c'est ben correct. Ça c'est une bonne affaire de travailleurs de rue pis y ont organisé une couple de *shows* itout. Y ont organisé le *Pollywog* cette année pis y a eu... deux autres *shows* qui ont organisés je pense [...].

Partant des besoins exprimés par les jeunes, les travailleurs de rue essaient de les guider vers les ressources qui peuvent répondre à leurs besoins en matière de loisirs. On se situe ici à mi-chemin entre le rôle d'agent d'influence et celui d'agent de référence. Les travailleurs de rue s'étant déjà commis dans l'organisation de quelques activités, cela apparaît, pour les jeunes, comme un de leurs mandats. Ces derniers accordent d'ailleurs aux travailleurs de rue de grandes qualités d'organiseurs et souhaitent la tenue d'autres activités. Les travailleurs de rue ont notamment participé à l'organisation d'un spectacle en plein air, fort apprécié des jeunes, le « *Pollywog* », qui fut d'ailleurs l'objet de plusieurs discussions parmi les jeunes avant et après l'événement. Les jeunes disent que la tenue d'activités sociales contribue à l'amélioration de leur qualité de vie. Ils soulignent que ces

occasions les amènent à sortir de leur appartement pour rencontrer leurs amis dans un autre cadre que celui auquel ils sont habitués. Certains jeunes mentionnent que ces activités ont un effet positif sur leur vie. Ils accomplissent quelque chose, ils ont un but, ils se mettent en action et, parfois même, ils cessent momentanément de consommer certaines substances. Sur le plan de l'intervention, il faut reconnaître que les activités constituent de bons moyens d'entrer en contact avec les jeunes, comme le souligne l'ATTRueQ dans un document de réflexion (Fontaine et Richard, 1997) et une recherche menée en milieu rural au Témiscamingue (Beulé et Simard, 2001). Toutefois, on peut se questionner sur le fait que cette tâche incombe aux travailleurs de rue.

Les jeunes affirment à l'unanimité que les travailleurs de rue sont corrects, ils sont « cools ». Ces commentaires, banals en apparence, prennent tout leur sens lorsqu'on les compare aux propos tenus par les jeunes à l'égard d'autres intervenants. Les travailleurs de rue apparaissent « cools » et « corrects » par opposition à certains intervenants qualifiés de « trous de cul » ou « chiens sales ». Le fait d'être « cool » ne signifie pas seulement que les travailleurs de rue acceptent que « les jeunes fument du *pot* » devant eux. C'est également le résultat d'une relation de confiance établie entre les jeunes et ces intervenants. Les jeunes soulignent d'ailleurs que les travailleurs de rue n'exercent pas d'autorité sur eux. Il s'agit d'une relation égalitaire où les deux parties contribuent volontairement à alimenter les liens. Si les travailleurs de rue exercent une influence sur les jeunes, c'est notamment parce qu'ils se rapprochent d'eux pour intervenir et qu'ils leur consacrent du temps. D'ailleurs, même les références qu'ils font sont marquées par cette proximité avec les jeunes.

#### **4.2.2.3. Agent de référence**

La question de la référence a été abordée dans le chapitre décrivant les relations entre les intervenants du milieu et les travailleurs de rue. Dans la pratique, elle prend différentes formes. Aussi est-il difficile de cerner dans quelle mesure les références effectuées par les travailleurs de rue amènent les jeunes à consulter les ressources du milieu. Cette section vise plus spécifiquement à illustrer comment, du point de vue des jeunes, les travailleurs de rue parviennent à jouer un rôle d'agent de référence auprès d'eux et de vérifier si les jeunes utilisent les services qui leur sont proposés.

Pour Arrimage Jeunesse, la référence dépasse largement la prise de rendez-vous avec un intervenant ou l'accompagnement d'un jeune par le travailleur de rue. Les travailleurs de rue s'attardent d'abord aux individus et ensuite à « leur malaise et à la cause de leur problème ». À l'instar de ce que propose l'ATTRueQ, les travailleurs de rue d'Arrimage Jeunesse abordent les jeunes en leur posant la question « comment vas-tu ? », plutôt que « quel est ton problème ? » (Fontaine et Richard, 1997). De plus, ils établissent une relation différente de celle que peut offrir l'intervenant institutionnel qui rend d'abord un service à un usager. Il faut comprendre que, dans le contexte particulier des jeunes plus marginalisés, les demandes dépassent largement ce que peuvent offrir les services institutionnels. Les travailleurs de rue considèrent que ce ne sont pas les services institutionnels qui font défaut, mais la complexité des facteurs qui sous-tendent la situation des individus qui s'y présentent. L'assouplissement du cadre légal et institutionnel dans lequel opèrent les travailleurs de rue permet de repousser le moment de la mise en œuvre de mécanismes institutionnels de prise en charge, offrant ainsi la possibilité d'une reprise en main personnelle de la situation. Les jeunes peuvent ainsi être suivis sur une période plus longue et dans des conditions moins contraignantes, ce qui, dans bien des cas, permet une maturation et un cheminement personnel. Les travailleurs de rue ont une conception de l'intervention fondée sur le principe que les jeunes possèdent eux-mêmes les ressources pour régler leurs problèmes. Il faut reconnaître que d'autres intervenants peuvent aussi avoir cette attitude, mais qu'ils ne veulent ou ne peuvent pas aller aussi loin que les travailleurs de rue dans la confiance envers les jeunes, le respect de leur rythme et de leurs décisions et la non-imposition de solutions.

Lorsqu'il intervient auprès d'une personne, le travailleur de rue cherche d'abord à favoriser le développement de l'autonomie de celle-ci. Ils tentent de lui faire prendre conscience qu'elle est, elle-même, la meilleure personne à pouvoir s'aider, comme le rappelle un jeune homme confronté à des problèmes sévères d'intégration sociale : « [...] C'est moé qui en arrache. Eux autres, je sais qui sont capables de m'aider pis tout ça. C'est pas à eux autres à m'aider, c'est à moé. » Le processus de résolution de problème, qui peut passer par l'utilisation des services d'un intervenant, débute par une prise de conscience des jeunes. Il semble que pour y arriver, les travailleurs de rue aient développé des stratégies appréciées des jeunes, comme nous l'explique un jeune : « [...] C'est deux façons différentes de le dire à quelqu'un. T'sé... tu y dis [...] t'es plus beau quand tu fais pas de mess [...] mais t'sé, tu y dis pas, heille arrête là... » Il poursuit plus loin : « [...] Y faisaient plus me le conseiller t'sé...

c'est ça que je trouvais pas pire, au moins y [me dérangeaient] pas pour ça [...] ». Un autre jeune homme confirme que les travailleurs de rue respectent le rythme des jeunes :

[...] Ben, y m'ont pas vraiment dit... tu vas *slaquer* la bière [...] y dit pas fait pas ça [...] juste : tu devrais penser à [...] *slaquer* ou *checker* voir qu'est-ce que tu pourrais faire avec ça ou [...] vraiment pas dans tu peux pas... tu devrais faire ça [...] Y sont corrects pour ça [...] Y vont jamais choquer la personne. Y vont jamais y dire quoi faire [...].

Grâce à leur présence dans la rue, les travailleurs de rue observent quotidiennement les jeunes et les voient évoluer sur une longue période. Ils peuvent ainsi déceler ceux qui s'enlisent dans les problèmes ou qui s'éloignent de leur projet de vie. Leur mission est alors d'amener les jeunes à se prendre en main ou à demander de l'aide, ce qui peut éventuellement se traduire par une référence.

Une fois la prise de conscience faite, les jeunes manifestent généralement un intérêt à modifier certaines habitudes de vie. C'est alors qu'interviennent les travailleurs de rue en offrant un accompagnement, mais toujours dans une perspective de respect des choix de l'individu. Ils ne disent pas « tu veux faire de même, m'a te le dire comment le faire », mais plutôt « t'as pris ce choix-là, y vont t'aider dans ce choix-là. Y diront pas c'est pas bon, c'est pas bon. C'est le choix que t'as faite, vis avec ». En fait, ils suggèrent des solutions aux jeunes tout en leur faisant prendre conscience des conséquences de leur choix. Ils tentent de développer leurs capacités et leurs habiletés à accéder par eux-mêmes aux ressources. Ils transmettent notamment les informations nécessaires aux jeunes pour qu'ils développent leurs propres stratégies, comme l'illustre un jeune qui tentait d'aider un de ses amis :

[...] Le lendemain, je courrais vers eux autres pour savoir quoi y dire à ce gars-là, parce que c'est la première fois que ça m'arrivait moé. Qu'est-ce que tu veux j'y dise à lui là ? T'sé qu'est-ce qu'on fait, t'sé je le sais pas quoi y dire... [...] eux autres y disaient [...] m'a te donner un numéro de téléphone, y m'ont donné un numéro de téléphone [...] tu peux aller voir au CLSC pour [...] des références que moé j'ai donné à l'autre... ça s'est toute toute arrangé [...] Fait que c'est juste ça, moé je savais pas quoi faire pantoute. J'ai été les voir, pis y m'ont dirigé un petit peu pis ça ben été.

De façon générale, les jeunes font appel aux travailleurs de rue parce qu'ils ont l'impression qu'ils connaissent les ressources du milieu. Ils ont le sentiment que les travailleurs de rue leur donnent des informations justes et pertinentes qui répondent à leurs besoins.

De plus, quand les jeunes expriment clairement une demande d'aide, les travailleurs de rue font des démarches pour les rapprocher de certains intervenants. Ils établissent notamment des contacts téléphoniques pour faciliter la résolution des problèmes des jeunes :

Je me souviens... une *chote*, je voulais rentrer à l'école pis on avait eu un petit problème moé pis mon *chum*, pis là on avait faite appel [au travailleur de rue]. Lui y s'avait organisé avec le directeur pis toute là, pour qu'on r'entre à l'école, [...] mais moé ça avait pas marché [...] mais mon *chum* lui, y est r'entré à l'école, ça toute marché, y s'est faite aider pis ça ben aidé.

Les travailleurs de rue agissent également comme intermédiaires entre les jeunes et les intervenants. Ainsi, ils peuvent parfois défendre les intérêts des jeunes devant des intervenants en position d'autorité, par exemple, des agents de probation.

[...] parce que [les travailleurs de rue]... y m'ont dit que... si jamais [une intervenante] veut me mettre des bâtons dans les roues, t'as juste à y dire qu'a nous appelle, pis on va lui expliquer c'est quoi qui se passe avec toé, pis c'est quoi tu fais, ton cheminement pis on va toute y dire les dates que t'es venu ici pis... c'est ça, a pas d'affaire à te mettre des bâtons dans les roues quand que tu veux faire de quoi... Si tu veux rien faire, ben écoute, c'est normal qu'a fasse de quoi, mais là tu fais de quoi, fait que a pas d'affaire à mettre des bâtons dans les roues quand quelqu'un veut faire de quoi... ça, ça me motive un peu plus.

Prenant d'abord le parti des jeunes, les travailleurs de rue rappellent tout de même aux jeunes les engagements qu'ils ont pris. Dans une discussion informelle, un travailleur de rue explique qu'il a déjà dit à un jeune homme : « C'est toi qui s'est mis dans la "marde", il faut que tu assumes. » Il arrive aussi parfois que des jeunes, malgré qu'ils soient conscients de leurs problèmes et manifestent le désir de les régler, refusent d'utiliser les services disponibles. C'est le cas entre autres d'un jeune homme qui explique la proposition de référence faite par les travailleurs de rue :

Sont pas là pour me mettre dans la marde, [...] sont là pour t'aider, pis te conseiller si y peuvent pis... t'aider à faire des démarches, des affaires de même. Y m'ont déjà proposé de parler à ma T.S. pis toute, venir [...] dans [un établissement] pis... j'ai dit non, parce que je voulais pas y retourner, mais en tout cas, y l'ont proposé pareil, [...] c'est déjà de quoi [...].

Les travailleurs de rue réfèrent donc en fonction des demandes exprimées par les jeunes. Ils n'imposent pas la fréquentation d'autres intervenants, ils mettent simplement en lumière les possibilités qui s'offrent à eux. Ils suggèrent les alternatives qui leur apparaissent les plus adaptées aux besoins des jeunes et non pas à leurs problèmes.

**Tableau 4.1 : Les interventions des travailleurs de rue auprès des jeunes de la rue de l'étude selon le type d'intervention, période d'août 1999 à octobre 2000**

Informateurs	Types d'interventions				Total
	Contact	Soutien	Information	Référence	
1	1	3	-	2	6
2	5	1	-	-	6
3	4	-	-	-	4
4	2	2	-	1	5
5	5	2	-	1	8
6	1	21	1	3	26
7	6	-	-	2	8
8	3	-	2	-	5
9	-	27	-	1	28
10	3	3	1	-	7
11	1	2	-	-	3
12	4	43	-	1	48
13	1	-	-	-	1
14	6	16	-	-	22
15	2	-	-	-	2
16	3	1	-	1	5
17	2	2	1	-	5
18	-	-	-	-	-
19	2	4	-	-	6
20	1	8	1	2	12
21	5	2	-	1	8
22	14	2	-	1	17
23	7	9	-	2	18
24	1	2	-	1	4
25	1	3	-	2	6
26	-	-	-	-	-
27	2	13	1	-	16
28	1	-	-	1	2
29	-	5	-	1	6
30	2	2	-	-	4
31	-	-	-	-	-
32	7	1	-	1	9
33	2	-	-	-	2
34	1	2	-	-	3
35	3	6	-	2	11
36	3	13	4	3	23
37	3	3	-	1	7
38	2	5	-	1	8
39	1	22	3	2	28
40	5	8	1	1	15
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>233</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>394</b>

#### 4.2.3.1. Les contacts

Durant la période de douze mois qu'a duré le suivi des jeunes, les travailleurs de rue ont effectué 112 contacts auprès de 35 des 40 jeunes ayant participé à l'étude. Il s'agit de rencontres informelles où les jeunes présentaient leur projet de vie. Un contact va donc au-delà d'une simple salutation ou d'un échange de politesse. Grâce à ces rencontres, les travailleurs de rue apprennent ce qui se passe dans la vie des jeunes. Ils sont en mesure d'identifier ceux qui fréquentent l'école des adultes et ceux qui abandonnent leurs études. Ils savent qui commence à travailler et qui reçoit des prestations de la Sécurité du revenu. Ils peuvent distribuer des condoms ou donner de l'information sur les activités à venir. Les contacts sont donc de natures variées et servent à entretenir les relations significatives établies entre les travailleurs de rue et les jeunes. Dans une gradation des interventions réalisées par les travailleurs de rue, le contact apparaît à un degré moins élevé que le soutien. Aussi, un contact établi entre un travailleur de rue et un jeune peut-il se transformer en soutien lorsque le jeune manifeste une inquiétude ou désire prolonger la conversation.

#### 4.2.3.2. Le soutien

Tel qu'il est mentionné précédemment, les travailleurs de rue apportent une aide aux jeunes à travers les interventions de soutien. Concrètement, ils écoutent activement les jeunes qui vivent certains problèmes : fugue, endettement, consommation de drogues ou d'alcool, problème de santé mentale, relation avec la justice, sortie de prison, etc. Les travailleurs de rue interviennent au moment où les jeunes semblent démotivés. Ils les encouragent dans leur parcours scolaire et dans leurs démarches de recherche d'emploi ou de création d'entreprise. Ils essaient de situer dans leur contexte des événements perturbants comme des batailles ou des ruptures amoureuses. Par ailleurs, trois jeunes faisant partie du réseau des travailleurs de rue sont décédés au cours de l'année. Au moment de leur décès, les travailleurs de rue ont supporté les jeunes affectés par la disparition de leurs amis. Parmi les autres types de soutien qu'ils ont offerts aux jeunes, les travailleurs de rue ont également accompagné des jeunes qui tentaient d'organiser des activités. Durant l'année, ils en ont aidé à mettre sur pied un local pour jeunes et un centre d'entraînement pour la boxe. Ils ont aussi aidé des jeunes à dénicher des locaux pour faire de la musique.

Les activités de soutien constituent le principal type d'intervention réalisée par les travailleurs de rue auprès des jeunes ayant participé à l'étude (Tableau 4.1). Même si 30 des 40 jeunes ont fait l'objet d'une intervention de soutien, il est intéressant de noter que ces activités se concentrent autour d'un nombre restreint d'individus. En effet, sept jeunes ont bénéficié de treize interventions de soutien, ou plus, de la part des travailleurs de rue. Il s'agit d'interventions réalisées en période de crise, au moment où les jeunes sollicitaient fréquemment, voire quotidiennement, les travailleurs de rue. Parmi ces sept personnes, les travailleurs de rue ont soutenu surtout des jeunes qui vivaient de la détresse psychologique, entre autres deux jeunes qui exprimaient des idées suicidaires et dont l'une des deux est finalement passée à l'acte. Un jeune homme de 16 ans était en fugue durant l'étude et les travailleurs de rue se sont montrés disponibles pour lui venir en aide dans toutes ses démarches. De plus, comme ce jeune homme s'inquiétait beaucoup de la santé de son frère, il a été l'objet de beaucoup d'attention de la part des travailleurs de rue. Le suivi de ce jeune montre qu'il a effectivement utilisé les services des travailleurs de rue et qu'il a bénéficié de 43 interventions de soutien au cours de la période de suivi. On remarque cependant qu'il n'a été référé qu'à une seule autre ressource du milieu, en l'occurrence un service d'aide alimentaire. Une analyse plus approfondie de la réalité vécue par ce jeune fugueur permettrait de comprendre les raisons pour lesquelles il n'a pas été référé davantage par les travailleurs de rue. Il faut mentionner qu'en l'absence de ressources d'hébergement temporaire pour les jeunes âgés de moins de 18 ans, ce sont généralement les amis qui suppléent à ce manque. Ainsi, ce jeune homme a bénéficié de l'aide de ses pairs afin de surmonter certaines difficultés.

En ce qui concerne les types de soutien recensés dans l'étude, il apparaît que seulement quelques jeunes en ont bénéficiés à plusieurs reprises et que ce soutien s'adressait principalement aux personnes nécessitant une aide rapide. C'est grâce aux liens significatifs développés avec ces jeunes que les travailleurs de rue ont attiré les confidences et ont encouragé les jeunes à poser des questions dans des situations de crise. Cependant, on remarque que ces liens significatifs n'ont pas été transférés vers d'autres intervenants selon le principe du triangle de la référence présenté précédemment.

#### 4.2.3.3. La transmission d'information

Le fait de transmettre une information à un jeune constitue une étape pouvant mener à l'utilisation d'une ressource. Même si l'information transmise entre dans un processus de référence, il apparaît important de distinguer la référence de la transmission d'information afin de mettre en lumière, dans un deuxième temps, les démarches de référence effectuées par les travailleurs de rue. La transmission d'information est à la base de l'action de communication, mais la compilation de cette activité est quasi impossible puisqu'elle astreindrait le travailleur de rue à une analyse constante de sa démarche avec son interlocuteur et pourrait limiter, par le fait même, l'établissement d'une relation significative. Il est généralement admis que les travailleurs de rue transmettent plus d'information que la compilation le démontre. Ce phénomène s'observe d'ailleurs dans la présente recherche où les travailleurs de rue ont noté des activités d'information auprès de seulement neuf des 40 jeunes qu'ils ont suivis durant la période à l'étude (tableau 4.1).

Les informations transmises aux jeunes se répartissent en trois catégories. En premier, certains jeunes demandent des renseignements pour réaliser leur projet de vie. Il peut s'agir de précisions dans le cadre d'une recherche d'emploi ou de création d'une entreprise, de conseils pour effectuer un voyage ou de moyens pour développer une activité. Il y a, en second lieu, les informations qui visent à aider les jeunes à solutionner des problèmes. Les travailleurs de rue ont notamment informé les jeunes à propos des banques alimentaires et des thérapies offertes en matière d'alcoolisme et de toxicomanie. La transmission des informations apparaît comme une étape menant à l'utilisation des ressources offertes dans le milieu. Toutefois, il n'est pas certain que les jeunes utilisent effectivement les services pour lesquels ils ont réclamé de l'information. Les travailleurs de rue transmettent également, en troisième lieu, des informations relevant du domaine de la prévention, par exemple en ce qui a trait à l'utilisation sécuritaire de seringues ou de condoms.

À propos de leurs besoins, plusieurs jeunes adressent des demandes aux travailleurs de rue pour améliorer leur qualité de vie. Généralement, il ne s'agit pas de problèmes personnels qui doivent être résolus, mais bien de besoins collectifs. Ces demandes portent souvent, comme on l'a déjà vu, sur les activités de loisirs offertes aux jeunes :

[...] C'est l'fun qui aille du monde de même pour les jeunes là, qui passent pis qui s'intéressent à moi. Si y a des projets que les jeunes.... des fois les jeunes y pensent à des affaires qui pourraient se passer à Rouyn, mais y ont pas rien pour les [réaliser], là eux autres y arrivent pis y donnent des idées pis y se revirent de bord pis y essayent que ça marche, pis y essayent d'avoir de l'argent pour faire ces projets-là. Y s'occupent de ça pis toute. Cé pas mal ça [...] j'trouve ça l'fun. Y font réaliser des projets que les jeunes aimeraient [qu'il y ait].

Un jeune homme illustre les bienfaits de ces activités sur le mode de vie des jeunes : « Pis ça, ça nous change les idées, ça nous fait faire quelque chose d'autre qu'être assis au parc, pis de boire de la bière... » Pour plusieurs jeunes, le bien-être personnel passe par des activités collectives. En fait, les témoignages recueillis mettent en lumière le fait que les jeunes demandent davantage à être référés à des gens qui œuvrent dans le domaine du loisirs qu'à des intervenants du domaine de la santé et des services sociaux. Les travailleurs de rue, qui entretiennent d'excellents liens de collaboration avec les autorités municipales, n'hésitent d'ailleurs pas à leur transmettre les requêtes des jeunes. Les jeunes semblent reconnaissants des démarches effectuées par les travailleurs de rue en matière d'organisation d'activités lorsqu'ils affirment que « depuis qui sont ici là... y a plus de choses qui se brassent pour les jeunes, y a plus de gugusses qui bougent [...] ». Dans le suivi des interventions effectuées par les travailleurs de rue auprès des jeunes, les demandes d'activités apparaissent de façon évidente. C'est pourquoi certaines de leurs références concernent les activités de loisirs proposées aux jeunes.

#### 4.2.3. Le suivi des jeunes à travers un continuum de services

Dans le cadre de l'analyse du parcours des jeunes à travers le continuum de services offerts à Rouyn-Noranda, un suivi mensuel des interventions effectuées par les travailleurs de rue auprès des jeunes a été réalisé. Il s'agissait pour les travailleurs de rue de consigner et de transmettre à l'agent de recherche, de façon confidentielle, le contenu général des rencontres effectuées avec chaque jeune recruté pour l'étude ainsi que le type d'intervention réalisée à ces occasions. Les travailleurs de rue ont regroupé leurs interventions par catégories : le contact, le soutien, l'information et la référence. En plus de fournir une image précise des interventions, ce suivi a permis de mesurer l'importance de la référence parmi les tâches des travailleurs de rue. Il met également en évidence les services utilisés par les jeunes. L'ensemble des interventions réalisées par les travailleurs de rue auprès des 40 jeunes de l'étude ont été colligées et analysées en fonction de ces quatre types d'activités (tableau 4.1).

Il faut d'abord souligner que parmi l'échantillon de 40 jeunes, treize d'entre eux ont effectué des séjours à l'extérieur de la ville pour des périodes variant entre un mois et une année. En cours d'étude, quelques jeunes sont déménagés ailleurs en province, notamment à Montréal. D'autres sont revenus habiter à Rouyn-Noranda alors que certains n'y ont effectué que des visites sporadiques. Quelques jeunes ont séjourné en prison et un des répondants a participé à un programme-jeunesse qui l'a amené à quitter la région pendant quelques mois. Après avoir participé à la première entrevue, au moins trois jeunes ont été perdus de vue par les travailleurs de rue. De plus, une jeune femme s'est enlevée la vie durant la période à l'étude. Ainsi, pour bien mesurer l'utilisation des services par les jeunes de l'échantillon, il ne faut pas oublier les absences, sporadiques ou prolongées, de ces jeunes. En outre, les interventions réalisées par les travailleurs de rue avant le début de la recherche n'ont pas été comptabilisées. Par exemple, nous n'avons pas tenu compte des références effectuées par les travailleurs de rue à certains organismes avant le début du suivi des jeunes, même si ces derniers fréquentaient cette ressource durant l'année.

#### 4.2.3.4. La référence

Les travailleurs de rue ont effectué 34 références auprès de onze organismes au cours de la période à l'étude (Tableau 4.2). Quand les conditions le permettaient, une validation des services effectivement utilisés par les jeunes a été effectuée auprès des intervenants. Cependant, il est important de souligner que la majorité de ces interventions (14) ont eu lieu lors de la campagne de vaccination contre les hépatites A et B organisée conjointement par la Direction de la santé publique, le CLSC et les travailleurs de rue. Il faut rappeler qu'un site de vaccination avait alors été aménagé à proximité d'un lieu de rencontres des jeunes et que les travailleurs de rue étaient chargés de recruter les jeunes. En raison de problèmes survenus dans la compilation des données, le CLSC n'a pu attester si les jeunes de l'échantillon s'étaient présentés afin de recevoir leurs deuxième et troisième doses de vaccins. Une analyse de la participation de l'ensemble des jeunes rejoints au cours de cette campagne de vaccination a toutefois été réalisée. Cet exercice donne un aperçu de l'utilisation que font les jeunes des ressources vers lesquelles ils sont dirigés. Au total, 25 jeunes se sont présentés au CLSC pour recevoir la deuxième dose, alors que 33 rendez-vous avaient été fixés. Sur les 26 jeunes qui avaient pris un rendez-vous, 18 ont reçu la troisième dose des vaccins. Ces données ne tiennent pas compte des jeunes ayant pu se présenter au CLSC sans rendez-vous.

En marge de cette opération de vaccination, les jeunes pouvaient prendre rendez-vous afin de participer à une campagne de dépistage anonyme du VIH-sida. Deux jeunes se sont prévalus de cette opportunité. Le caractère anonyme de ce service nous empêche toutefois de confirmer l'utilisation du dépistage du VIH-sida par les jeunes en question.

Tableau 4.2 : Utilisation des ressources par les jeunes de la rue consécutivement à une référence par les travailleurs de rue

		SECTEUR DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX				AUTRES SECTEURS				
		Institutionnel	Communautaire	Hors région	Total	Emploi	Loisirs	Logement	Autres	Total
CLSC	Vaccination	14			14					
	Dépistage	3			3					
	Sous-total CLSC	17								
Hôpital		1			1					
Centre Normand		1			1					
Le Pont			1		1					
Alternative pour Elles			1		1					
Point de Repère				1	1					
Centre ressources jeunesse						8				8
Régie du logement								1		1
Ville de Rouyn-Noranda							1			1
Cardio-Forme							1			1
Autres									1	1
<b>Total</b>		19	2	1	22	8	2	1	1	12

spécifiquement, voire exclusivement, à leurs services. Respectant le rythme et le mode de vie des jeunes, les travailleurs de rue apparaissent comme une des seules ressources qu'ils utilisent.

Du point de vue de la santé publique et de plusieurs partenaires à l'origine du projet, le travail de rue devait constituer, pour les jeunes marginalisés, une porte d'entrée vers les ressources du réseau de la santé et des services sociaux. Au cours de l'année d'observation, peu d'interventions avaient pour but de référer les jeunes de l'échantillon vers des ressources du milieu. Les références figurent parmi les interventions des travailleurs de rue seulement lorsque les jeunes font des demandes claires en ce sens ou qu'ils nécessitent une forme d'aide différente. On remarque que les jeunes qui ont reçu beaucoup de soutien de la part des travailleurs de rue n'ont pas été systématiquement référés à d'autres intervenants. Par ailleurs, la faible propension des travailleurs de rue à effectuer des références est confirmée par le fait que près de la moitié des références (14/33) ont eu lieu dans le cadre d'une campagne de vaccination initiée par Arrimage Jeunesse. Il s'agissait là d'une activité originale, n'ayant pas été réalisée depuis la mise en place du travail de rue en 1995 et qui a entraîné des références qui n'auraient pas été effectuées sans la tenue de cette activité. Ainsi, en constatant le faible nombre de références, il appert que le travail de rue ne constitue pas un pont entre les jeunes et les ressources du milieu.

Pour expliquer le faible nombre de références, il faut reconnaître que ce type d'intervention est peu pratiqué également dans d'autres programmes Travail de rue au Québec. Dans les statistiques provinciales sur les programmes d'échange de seringues, une proportion d'au plus 5 % des contacts d'usagers se soldent par une référence (Noël *et al.*, 2000). Il ne s'agit donc pas d'une particularité des travailleurs de rue de Rouyn-Noranda. De plus, les travailleurs de rue rappellent que plusieurs jeunes ont déjà fréquenté différents services au cours de leur vie et qu'ils ne désirent pas rencontrer certains intervenants à nouveau. Des jeunes précisent qu'« ils ne veulent pas raconter leur vie » à un intervenant qui ne pourra rien changer à leur situation. Enfin, de manière à conserver leur crédibilité aux yeux des intervenants du milieu, les travailleurs de rue préfèrent effectuer des références quand ils sont persuadés que les jeunes utiliseront les ressources. On pourrait ajouter que certains services, qui seraient utiles aux jeunes, sont inexistants à Rouyn-Noranda ou qu'ils sont difficiles à offrir dans l'état actuel du réseau de santé et des services sociaux. Il faut donc convenir, dans des circonstances particulières, que les travailleurs de rue ne peuvent

effectuer toutes les références souhaitées par ou nécessaires aux jeunes. À cet égard, les lacunes des procédures de dépistage de l'hépatite C ont été mentionnées. Par ailleurs, il faut souligner qu'il n'existe pas, en Abitibi-Témiscamingue, de programme de substitution à la méthadone pour les héroïnomanes ni de service d'hébergement intermédiaire pour les jeunes âgés de 18 ans et moins.

Finalement, plusieurs interventions réalisées par les travailleurs de rue n'ont pas un lien direct avec le domaine de la santé et des services sociaux. Elles visent souvent à répondre à d'autres questions qui préoccupent les jeunes, notamment l'emploi et les loisirs. Les travailleurs de rue ont développé en ce sens des liens de collaboration étroits avec plusieurs intervenants de ces deux domaines, ceux du Centre ressources jeunesse, des fonctionnaires municipaux et des commerçants. Orienté ainsi vers l'organisation d'activités, le service offert par les travailleurs de rue se rapproche davantage de l'organisation communautaire que de la relation d'aide. En fait, le travail de rue développé par Arrimage Jeunesse tente de répondre à un large éventail de besoins exprimés par les jeunes, besoins qui ne peuvent souvent pas être comblés par les ressources existantes dans le milieu. Fondée sur l'établissement d'une relation significative avec les jeunes, l'intervention des travailleurs de rue s'inspire d'une vision globale de la santé. Aussi, leurs façons de faire diffèrent-elles des pratiques des autres intervenants.

#### **4.3. LES JEUNES ET LES AUTRES RESSOURCES DU MILIEU**

Lors de la mise en place du travail de rue à Rouyn-Noranda, plusieurs intervenants s'entendaient pour dire que les jeunes utilisaient peu les ressources du milieu, c'est-à-dire les services gouvernementaux et ceux offerts par les organismes communautaires. Les jeunes rencontrés en entrevue ont, pour leur part, affirmé qu'ils avaient déjà rencontré divers intervenants dans le passé. D'ailleurs, certains d'entre eux utilisaient, au moment de l'entrevue, d'autres services que ceux des travailleurs de rue. Cependant, presque à l'unanimité, les jeunes ont démontré peu d'intérêt à consulter les services existants. Cette section porte sur les perceptions des jeunes à l'égard des intervenants ainsi que les raisons qu'ils invoquent afin de ne pas utiliser les ressources du milieu. Leurs propos témoignent de leur ambivalence au regard des services qui leur sont destinés. Par ailleurs, il semble qu'il soit difficile, pour la plupart des intervenants, d'établir des relations significatives avec les jeunes.

#### 4.3.1. La perception des jeunes concernant les intervenants institutionnels

De façon générale, les jeunes ont une perception négative des intervenants institutionnels. À quelques exceptions près, ces derniers n'apparaissent pas comme des adultes favorisant l'insertion sociale des jeunes (Noreau et al., 1999). Élaborant sur les intervenants, un jeune affirmait, qu'à part les travailleurs de rue, « y a pas grand chose qui te comprend », signifiant ainsi la difficulté d'entrer en relation avec les personnes qui délivrent des services institutionnalisés. En fait, c'est lorsque les jeunes doivent obéir aux règles d'un établissement qu'ils se rebiffent contre les intervenants ; c'est le lien d'autorité qu'ils rejettent. Ainsi, hors les murs institutionnels, les jeunes les apprécient plus facilement. Le témoignage d'un jeune homme illustre cette situation : « [...] Sont ben *cools*, mais y font pas mal chier quand t'es là, mais quand t'es sorti t'es correct. » Il faut aussi dire que certains jeunes, même s'ils n'ont jamais eu de contacts avec des ressources, véhiculent pas mal de préjugés à l'égard de certains intervenants.

Dans un grand nombre de cas, les propos des jeunes mettent en relief l'absence de relations significatives avec les intervenants. Les jeunes expliquent que l'autorité exercée par certains intervenants entrave le développement de liens de confiance. Plusieurs jeunes ont décrié particulièrement ceux qui exercent une autorité légale :

[...] Moé, je déteste toute ce qui est travailleur social pis... mettons, police, avocat... n'importe quoi. Toute ce qui a rapport avec la justice, je trouve qui a pas de justice pis que... y a rien qui est bon comme les centres de réadaptation, les « Maison Rouyn-Noranda », les « Étapes », les prisons [...] je suis contre ça au bout, [...] T'sé ça marche selon les lois pis comment qu'eux autres veulent que ça marche, fait que...

Les jeunes mentionnent notamment les agents de probation avec qui les relations semblent difficiles : « Moé je *tripe* pas là-dessus *man*... je trouve que c'est de la *schnout*... Je trouve que c'est de la merde... je sais pas moé... y disent qui sont là pour t'aider pis toute là...mais tu peux pas... » Les obligations légales de certains services se heurtent souvent au mode de vie des jeunes. Au-delà de l'incompréhension ou des jugements de valeurs dont ils font parfois preuve, les intervenants sont souvent confrontés à des situations les obligeant à agir en fonction de mandats légaux. Comparant sa tâche à celle du travailleur de rue, une intervenante présente les contraintes de son mandat : « Moi, je dois quand même respecter... j'ai un corridor que... que la loi me trace... on a des balises légales de par les lois que la société s'est données. » Discutant des jeunes qu'elle rencontre, elle poursuit : « [...]

Ben moi je dois m'assurer à ce qu'ils respectent ces conditions-là... » En fait, c'est souvent en raison de l'autorité légale qu'exercent certains intervenants que les jeunes ne se sentent pas en confiance avec eux. C'est ce que démontre un jeune qui est obligé de rencontrer régulièrement une intervenante du milieu judiciaire :

[...] Tu peux pas être honnête... Tu peux pas être honnête avec eux autres non... parce que moé j'ai pas le droit de consommer, moé le juge m'interdit de consommer de la boisson ou de la drogue, mais j'ai le droit d'aller dans les hôtels... mais j'ai pas le droit de consommer de drogues ou boisson, faut que je soit rentré à 11 heures le soir... Là, si [l'intervenante] sait que t'as consommé, elle est obligée de faire un manque de sursis, fait que tu repasses en Cour pis toute le kit. Y m'ont [juron] en dedans deux mois cet été... par rapport à ça pis là... faudrait que je sois honnête... écoute je suis là pour t'aider, certain oui, t'es là pour m'aider, mon cul t'sé, tu m'as [juron] en dedans deux mois cet été, là si y faut que je reconsomme, si je m'en va dire que j'ai consommé... non, non, moé j'aime autant pas investir dans eux autres... Je suis obligé d'y aller. Si j'y va pas c'est un manquement... c'est un autre paquet de troubles, repasser en Cour pis de la merde encore. J'ai assez de merde de même [...] j'en dit le moins possible.

Cette méfiance s'étend à d'autres intervenants en raison des liens possibles que ces derniers ont entre eux sur des dossiers connexes. Par exemple, des jeunes hésitent à rencontrer des personnes qui collaborent avec les intervenants du milieu de la justice :

Je suis pris entre deux feux. Lui y veut que je sois honnête... mais si je suis honnête avec lui, pis qui s'en va toute répéter à l'autre, ben je viens de me [juron] dans la marde. C'est pour ça que je te dis que moé... l'honnêteté a l'a sa place, mais... ça dépend avec qui, pis ça tu le détectes tout de suite *man*, en voyant la personne, si tu peux être honnête, pis si tu peux pas être honnête... Ça se détecte de même...

Craignant d'être victimes de préjudice, il arrive que des jeunes refusent des services qui leur seraient utiles, même s'ils reconnaissent eux-mêmes les compétences de certains intervenants : « Y'est là pour m'aider c'est certain... ». Ainsi, par l'extension du pouvoir judiciaire, il existe une chaîne d'intervenants qui apparaissent non significatifs pour les jeunes, surtout dans un contexte de fréquentation obligatoire. Les jeunes savent que d'aucuns entretiennent des liens professionnels entre eux. Ils sont conscients par exemple que certaines personnes qui interviennent en alcoolisme et toxicomanie sont parfois obligés de rendre des comptes à des agents de probation. Certains jeunes ne confient donc pas leurs problèmes à des intervenants qui pourraient leur venir en aide, de peur d'être sanctionnés par d'autres. Aussi préfèrent-ils rester en marge des circuits d'intervenants.

L'absence de relations significatives relève parfois de la perception des jeunes quant à l'incompréhension, de la part des intervenants, de leur mode de vie. Les jeunes déplorent particulièrement la mauvaise interprétation que certains intervenants font de leur situation, voire même de leurs besoins. Un jeune homme explique que des intervenants semblaient ne pas se soucier de lui au moment où il fréquentait un établissement : « [...] Y trouvait que j'harcélais trop les intervenants. Si je vous sile, c'est parce que j'ai besoin d'aide t'sé, [...]. Eux autres, y voyaient pas ça. Y me trouvait fatiguant. C'est peut-être ma façon d'essayer de m'approcher t'sé, y savent pas. »

Dans la même foulée, des jeunes ont mentionné que des intervenants ne prenaient pas leurs idées en considération. Un jeune homme qui frappait à la porte d'une ressource s'est fait refuser le service qu'il demandait. Analysant ce refus, le jeune croit que le répondant a mal évalué son cheminement : « Ça c'est son point de vue à lui... Moé, mon point de vue, y est pas tout à fait de même... » Au sujet de l'incompréhension de leur mode de vie, certains jeunes déplorent les conditions d'accès et les exigences liées aux services : « Y faut que tu sois encadré pis toute... c'est comme une prison [...] ah faut que tu fasses ci, faut que tu fasses ça [...] ».

De plus, la perception que les intervenants ont des comportements des jeunes varie selon la lunette employée. Le fait de consommer des drogues douces n'a pas la même gravité aux yeux d'un jeune ou d'un travailleur de rue qu'à ceux d'un travailleur social. Les sanctions imposées révèlent souvent ce décalage entre les perceptions. Parlant d'un établissement en particulier, une jeune critique les méthodes employées : « [L'intervenant] qui calcule que le jeune est en état de crise, qui arrêtera pas sa crise, y peut aller jusqu'à [utiliser la voie de la violence], elle dit même avoir vu des bleus, des marques [...]. » Aux yeux des jeunes, l'incompréhension des intervenants traduit de l'ignorance, voire même un manque de respect à leur égard. Ayant accumulé un bagage d'expériences malheureuses au sein des ressources du milieu, plusieurs jeunes sont peu intéressés à « investir » dans une relation d'aide avec des intervenants. Un jeune homme désabusé va même jusqu'à rendre les ressources responsables de la déchéance de certains jeunes :

Tsé le monde qui vont là... avant d'aller là, y faisaient pas de fugue, rien, pis là tsé [...] y commencent à faire des fugues, y font des fugues pis y tombent accros à la drogue, pis en tout cas... c'est con. C'est ça qui foque la vie... cette place-là.

Les jeunes, désabusés des ressources institutionnelles, refusent de voir dans les intervenants des personnes qui peuvent les aider. Selon Haley (1999), ils attendent d'être dans une situation critique avant d'utiliser les services mis à leur disposition. Leurs perceptions révèlent peut-être une incompréhension du rôle des intervenants, mais il faut aussi convenir qu'elles sont souvent le fruit d'expériences décevantes.

En revanche, il arrive que des jeunes développent des relations significatives avec les intervenants. Ils parviennent après une période d'apprivoisement, à faire confiance à des « personnes qui sont là pour [les] aider ». Toutefois, ces intervenants semblent vraiment exceptionnels si on les compare à ceux que les jeunes qualifient de « trous de cul ».

La grande mobilité des intervenants au sein des organismes offrant des services aux jeunes, notamment dans le réseau de la santé et des services sociaux, limite le développement de relations significatives. Répondant à une série de questions sur les personnes qui peuvent l'aider, un jeune homme explique les inconvénients causés par le remplacement d'une intervenante :

Q : Fait que à part le travailleur de rue que tu rencontres des fois, y a tu d'autres personnes qui t'aident ou qui peuvent t'aider ?

R : Ben, y a mon [intervenante]. Ben elle, je la connais pas elle. Pantoute.

Q : Comment ça ?

R : Je l'ai vue une fois. Parce que [mon ancienne intervenante a changé d'emploi...] c'était mon [intervenante] depuis l'âge de 18 ans. C'est tout le temps elle que j'ai vue. Elle, a me connaissait. Je la voyais sur la rue, on se parlait. Elle [la nouvelle intervenante], je la connais pas pantoute... Ça me tentait pas. Je vas-tu conter ma vie encore une fois... c'est pour ça y m'ont pas remis dehors. Tu vas rester en prison jusqu'à temps qu'on [... Quand je l'ai vue,] j'ai dit, tu liras mon dossier, [...] on se reverra dans deux semaines. Le temps qu'a lise ça [...].

Q : Pis t'as pas voulu aller la voir, c'est ça ?

R : Je l'avais dit à [mon ancienne intervenante]. Je [lui] ai dit [que je ne voulais pas changer]. Tu vas en avoir une autre [...] pis est fine au bout, pis toute. Non, je vas continuer avec toé, ça va ben... Je peux pas. C'est resté de même pis j'ai manqué quoi, trois ou quatre rendez-vous. Une couple de mois [...] j'ai pas été à ses rendez-vous. [En Cour], j'ai dit au juge, ça ne me tente pas d'être là [avec elle dans son bureau], je la connais pas. Commencer à expliquer ma vie à une fille que je connais pas. C'est sûr que tranquillement peut-être, mais d'un coup sec de même... non. [Le juge a dit] bon ben, reste en prison.

Quelques jeunes ont reconnu que l'instabilité des intervenants modifie la perception qu'ils ont de certains services. Parfois, les nouveaux titulaires interviennent sans connaître les jeunes. Aussi, leurs décisions peuvent-elles sembler mal adaptées aux besoins des jeunes.

Quelques jours après la campagne de vaccination, un jeune homme, n'ayant pas participé à cette activité parce qu'il avait déjà reçu un vaccin, a exprimé aux travailleurs de rue le souhait de bénéficier d'un dépistage pour l'hépatite C. Les travailleurs de rue ont alors fait les démarches usuelles auprès des ressources concernées. On a cependant exigé du jeune homme qu'il passe par l'intermédiaire d'un médecin afin d'obtenir ce service. Comme il existe une pénurie de médecins à Rouyn-Noranda et qu'il est difficile d'obtenir un rendez-vous, le jeune homme a finalement laissé tomber sa requête devant l'ampleur des démarches supplémentaires à entreprendre. Cela constitue un exemple concret d'un jeune marginalisé qui souhaite obtenir un service de santé, mais qui n'a pu en bénéficier en raison de contraintes bureaucratiques. Les démarches de référence des travailleurs de rue ne se sont donc pas concrétisées et, surtout, les efforts de conscientisation et de prévention se sont avérés futiles au regard de l'offre de service.

Il est mentionné précédemment que les travailleurs de rue collaborent étroitement avec les intervenants du Centre ressources jeunesse (CRJ). Huit jeunes ont été référés à cet organisme et, après avoir vérifié auprès des intervenants, il appert que ces jeunes ont utilisé les services qui leur ont été offerts, et certains, à plus d'une reprise. Ces références ont trait principalement à des besoins en matière de recherche d'emploi. Il faut dire que le bureau des travailleurs de rue est situé dans les locaux du Centre ressources jeunesse. En raison de cette proximité, les travailleurs de rue y rencontrent fréquemment des jeunes. D'ailleurs, plusieurs jeunes utilisaient les services du CRJ avant le début de l'étude, mais seules les références effectuées au cours de cette période ont été comptabilisées. Dans les faits, il y a donc plus de jeunes de l'échantillon, que les huit jeunes identifiés, qui ont effectivement utilisé les services du Centre.

Parmi les autres références, cinq interventions visaient des ressources communautaires et institutionnelles œuvrant dans le domaine de la santé et des services sociaux (Tableau 4.2). Trois références effectuées par les travailleurs de rue ne se sont pas concrétisées, les jeunes ne s'étant pas présentés au lieu de référence. Il s'agit d'une maison d'hébergement pour femmes, d'un centre d'aide en alcoolisme et toxicomanie et d'un organisme de soutien aux personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale. Par ailleurs, un jeune homme qui se préparait à faire un séjour à Québec a été référé à l'organisme Point de Repère spécialisé dans la prévention du VIH et des hépatites auprès des utilisateurs de drogues par injection. De plus, les travailleurs de rue ont suggéré fortement à un autre

jeune homme, qui présentait une blessure inquiétante, d'aller à l'urgence. À cause de l'éloignement (Point de Repère à Québec) ou de la nature du service (Service d'urgence d'un hôpital), il était impossible d'obtenir une confirmation de l'utilisation de ces services. Un jeune homme a toutefois affirmé qu'il comptait utiliser les services de l'organisme où il avait été référé. Il faut ainsi reconnaître que les références effectuées par les travailleurs de rue se réalisent avec un délai important, pouvant par exemple dépassé six mois.

Enfin, quatre références ont été réalisées par les travailleurs de rue vers des ressources extérieures au réseau de la santé et des services sociaux (Tableau 4.2). Une référence en matière de dépannage alimentaire a été offerte à une jeune fugueuse ; concrètement, les travailleurs de rue lui ont remis un billet, lui donnant droit à un repas gratuit dans un restaurant de Rouyn-Noranda. Une autre intervention visait à aider une jeune femme confrontée à des problèmes avec le propriétaire de son appartement ; les travailleurs de rue l'ont dirigée vers la Régie du logement. Les deux autres références se rapportent au domaine des loisirs. Une jeune fille a obtenu un rabais pour s'entraîner dans un centre de conditionnement physique grâce à une entente intervenue entre les travailleurs de rue et le propriétaire de cet établissement. Une autre jeune fille a été mise en contact avec des fonctionnaires municipaux afin d'organiser une activité de mise en valeur d'un parc. Elle a effectivement établi un contact avec les fonctionnaires en question, mais le projet ne s'est pas encore concrétisé.

À la lumière du suivi des interventions des travailleurs de rue auprès des jeunes, le travail de rue de Rouyn-Noranda, tel qu'on l'a observé, n'atteint pas pleinement les objectifs définis lors de l'implantation de ce service, et ce, principalement en ce qui concerne la référence auprès des organismes du milieu. En effet, le travail de rue proposé par l'équipe d'Arrimage Jeunesse apparaît comme un service en soi. Les travailleurs de rue proposent un service parallèle visant d'abord à répondre aux besoins de certains jeunes. Du moins, on constate qu'une forte proportion des interventions réalisées par les travailleurs de rue ont pour but d'entretenir des relations significatives avec les jeunes, voire d'aider à structurer leur univers. Lorsque les jeunes vivent des difficultés, les travailleurs de rue leur apparaissent comme des personnes aptes à les aider rapidement. Présents dans le milieu, les travailleurs de rue connaissent les jeunes et sont disponibles pour répondre à leurs besoins. Comme ils n'entretiennent pas un lien d'autorité envers eux, il semble que les jeunes leur font des confidences plus facilement. Ainsi, dans les situations d'urgence, les jeunes font appel

Une jeune fille affirmait qu'un nouvel intervenant « trouvait des bibittes où est-ce qui en n'avait pas ».

Les jeunes mentionnent que la structure de certains services limite également le maintien de liens significatifs avec les ressources du milieu. Le nombre d'intervenants, les plages horaires des services et les procédures d'accueil créent l'impression que les intervenants ne sont pas ouverts et disponibles pour les jeunes. Un jeune, accomplissant une démarche personnelle afin de régler ses problèmes, exprime sa déception en réalisant que les intervenants d'un établissement ne connaissent pas son prénom :

[...] J'ai toute gardé les feuilles t'sé que j'ai écrit pis toute... ça pas d'allure [...] J'ai eu un diplôme [...] une thématique que j'ai faite... un beau petit diplôme, mon nom... y se sont trompés dans mon nom... pis [j'ai fait] quatre mois là, cinq mois... y se souviennent pas de mon nom...

Une méconnaissance mutuelle, de même que l'instabilité des intervenants au sein de certaines ressources, contribue à la perception négative des jeunes à l'égard des ressources du milieu. Il y a fort à parier que les jeunes feraient les mêmes critiques aux travailleurs de rue s'ils changeaient à tous les six mois.

#### 4.3.2. L'ambivalence des jeunes à l'égard de certains services

Lors d'une discussion informelle, un travailleur de rue illustre les difficultés des jeunes à faire appel aux services qui leur sont offerts. Il explique que, malgré la relation significative qui existait entre lui et les jeunes, certains d'entre eux hésitent à se confier : « C'est déjà une démarche pour eux de venir me raconter leurs problèmes [...] Alors, imagine quand il faut qu'ils aillent rencontrer un intervenant qu'ils ne connaissent pas... » Les jeunes ont d'ailleurs confirmé qu'ils hésitaient à demander de l'aide : « [...] C'est pas tout le temps évident non plus d'aller voir quelqu'un... parler de même... c'est pas tout le temps évident, mais... j'irais peut-être pareil. » Peut-être ont-ils aussi « l'impression de devoir quelque chose à quelqu'un » lorsqu'un intervenant leur apporte de l'aide. Ils se sentent alors en dette envers la personne, ce qui les rend inconfortable. Un jeune homme illustre les raisons évoquées par plusieurs jeunes pour ne pas consulter :

[...] Là je te parle [de] piler sur mon orgueil, des affaires personnelles... si j'ai [...] une demande] simple ou *whatever* [...] de demander [au travailleur de rue], je vas y aller. [...] mais personnel... de quoi de plus personnel que moé je vois que l'orgueil va rentrer en jeu, [il y a l'orgueil] de vouloir se débrouiller seul.

Lorsqu'ils connaissent un problème de santé physique, les jeunes utilisent d'emblée les ressources du réseau de la santé et des services sociaux. Par exemple, en cas de blessure, ils vont à l'hôpital. En revanche, s'il s'agit d'un problème de santé mentale ou d'ordre psychosociale, les jeunes hésitent à consulter. Comme l'expliquait un jeune, ils ne veulent pas se montrer fragiles ou vulnérables. Ils préfèrent régler leurs problèmes eux-mêmes ou profiter de la présence de leurs pairs pour oublier le malaise qui les dérange. En plus d'une absence de liens significatifs, le nombre peu élevé de références effectuées auprès des ressources œuvrant dans le domaine social et affectif pourrait trouver une explication dans l'attitude des jeunes face à certains services.

Les jeunes utilisent les services selon les avantages qu'ils peuvent en tirer. Ils profitent des ressources qui s'adaptent à leurs besoins et à leur mode de vie, alors qu'ils évitent celles qui semblent plus rigides ou qui démontrent peu d'ouverture à leur égard. Aussi, leur approche des services offerts dans le milieu relève parfois d'une stratégie. Les jeunes évaluent les services non seulement en fonction des intervenants qu'ils rencontrent, mais aussi pour les avantages qu'ils peuvent en tirer dans leur cheminement. Il faut dire aussi que les jeunes se transmettent des informations au sujet des ressources du milieu. Dans leur entrevue, ils ont élaboré longuement sur les services qui influencent davantage leur quotidien. Ils ont notamment émis des commentaires sur les établissements scolaires, sur les organismes voués à l'intégration professionnelle et enfin sur le Service de police. Leurs propos, en apparence contradictoires, illustrent des façons adéquates de leur venir en aide.

#### **4.3.2.1. Le milieu scolaire**

Plusieurs jeunes rencontrés dans le cadre de la recherche avaient des liens avec l'école des adultes au moment des entrevues, un établissement d'enseignement qui offre une formation générale de niveau secondaire à des jeunes âgés de 16 ans et plus. D'autres y avaient déjà poursuivi leurs études et quelques-uns attendaient d'y être admis. De façon générale, les jeunes apprécient les services qui y sont offerts. Ils font notamment ressortir le respect du rythme des jeunes :

C'est comme... tu travailles toi-même. Y a pas un prof qui t'explique en avant c'est quoi que t'as à faire pis toute... C'est un livre que t'as. T'as un échancier à respecter pareil, mais tu travailles dans ton livre, pis si t'arrives dans ton temps, t'es correct. Y a un prof qui est là pareil pour t'expliquer ce que tu comprends pas, mais... c'est plus facile pis ça va plus vite itou... Tu perds moins de temps

[...] t'es pas obligé d'attendre le programme, t'as pas un programme à suivre... Tu vas à ton rythme. C'est ça qui est [...] différent [d'une école secondaire]...

Les jeunes établissent des comparaisons entre cette institution et les écoles secondaires locales. Ils s'entendent généralement pour dire que l'école des adultes offre des programmes plus adaptés à leurs besoins. En plus des méthodes pédagogiques, les jeunes soulignent la différence du climat de travail. Un jeune homme explique que la répression présente dans l'école secondaire les irrite : « C'est rendu quasiment des prisons à l'école. C'est rendu grave en [juron]... [...] À [une école secondaire], ça l'air que c'est toute rendu des polices [...]. » Les mesures mises en place par les directions ont certainement leurs explications. Toutefois, pour les jeunes qui évoluent difficilement dans un système scolaire traditionnel, la répression nuit à leur motivation scolaire car, comme le souligne un informateur, « ça motive pas le jeune à aller à l'école ».

Sans voir dans la répression la seule cause de l'abandon scolaire, on note qu'une proportion importante des jeunes quittent l'école secondaire pour s'inscrire aussitôt à l'école des adultes. Cette institution se retrouve d'ailleurs victime de sa popularité puisqu'elle manque d'espace pour accueillir tous les jeunes désirant poursuivre leurs études. Aussi, les jeunes qui souhaitent effectuer un retour aux études, à l'Éducation des adultes, doivent-ils attendre<sup>5</sup>.

[...] Si j'ai pas rentré tout de suite, c'est qui a pas de place. Ça fait qui vont m'appeler minque qui en ait un qui ait fini ou qui en ait un qui lâche ou ben qui se libère [une place]. Y vont appeler, [...] mais y m'ont pas appelé encore, fait que je vas peut-être rentrer dans le mois d'octobre, janvier ou peut-être n'importe quand.

Ces jeunes qui n'ont pas complété leurs études secondaires se retrouvent dans une position difficile. En situation d'attente, ils sont disponibles pour occuper un emploi, mais sans diplôme, il leur est difficile de dénicher du travail. Plusieurs n'ont donc rien à faire, comme le souligne un jeune : « [...] J'ai trop de temps libre [...] Faudrait [...] soit que je travaille ou ben soit que j'aille à l'école, mais là j'attends... j'aimerais mieux aller à l'école là... mais... j'attends [...] pis j'ai rien à faire. »

5. Depuis l'automne 2000, les travailleurs de rue ont remarqué que la situation a radicalement changé à l'école des adultes. Les délais d'attente auraient été réduits.

Cette période d'attente peut leur faire perdre leur motivation ou retarder la réalisation de leur projet de vie. Discutant des améliorations à apporter aux services destinés aux jeunes, un jeune homme critique le processus d'admission à l'école des adultes :

[...] Ça pas d'allure, une liste d'attente de malade, ça pas de [juron] de bon sens. Aux cours du soir, c'est pas trop pire, t'attends un mois avant de rentrer, mais pour t'inscrire à temps plein, c'est une affaire de huit, neuf mois, dix mois. Ah oui, ça pas d'allure, ça pas de [juron] d'allure. C'est pas encourageant... t'as beau aller t'inscrire, ok, tu rentres dans huit mois. Dans huit mois y peut s'en passer des affaires là t'sé.

La période d'attente, qui peut être de plusieurs mois, représente donc un obstacle, particulièrement pour les jeunes qui ont abandonné leurs études depuis quelques années. Pour eux, la décision de retourner sur les bancs d'école constitue le fruit d'une longue réflexion. Influencés par des expériences de travail pénibles ou des périodes de stagnation, les jeunes retournent aux études afin de modifier leur quotidien et de s'engager sur la voie de la réalisation de soi. Mais les périodes d'attente les maintiennent dans un mode de vie qu'ils souhaitent abandonner.

Il faut aussi souligner qu'au moment de la cueillette de données, Emploi-Québec connaissait des problèmes relatifs à la gestion des fonds destinés aux jeunes prestataires de la Sécurité du revenu. Un programme permettant aux jeunes de poursuivre leurs études tout en recevant des prestations a été supprimé faute de fonds. Quelques jeunes rencontrés ont donc dû remettre à plus tard leur projet d'études. Condamnés à une autre période d'attente, certains jeunes ont perdu leur motivation au regard des études, retardant ainsi leur intégration professionnelle.

#### **4.3.2.2. Les organismes voués à l'intégration professionnelle**

Il semble que la question de l'emploi soit une des principales préoccupations des jeunes. Plusieurs jeunes de l'étude estimaient que, s'ils arrivaient à dénicher un emploi, ils n'auraient plus de problèmes. Poursuivant l'objectif de trouver un emploi, ils fréquentent les organismes voués à l'insertion professionnelle, notamment le Centre ressources jeunesse (CRJ). Tel qu'il est mentionné précédemment, cet organisme est étroitement lié à Arrimage Jeunesse. La philosophie d'action et l'attitude des intervenants sont similaires à celles des travailleurs de rue. Les jeunes apprécient les services : « [...] J'trouve que c'est ben bon. J'trouve que t'as ben du service, pis les gars [...] sont ben ouverts à toé. T'sé, tu viens faire

tes CV, pis sont ben de bonne humeur, pis si t'as un p'tit problème, y vient au côté de toé pis.... y vont te l'faire tout de suite. » Les jeunes comparent avantageusement les services du Centre ressources jeunesse à ceux d'autres organismes :

[...] parce que moé, j'viendrais tout l'temps ici [plutôt] qu'aux autres places (rire). J'suis mieux ici qu'aux autres places, fait que c'est sûr que... J'trouve que la place ici, c'est la meilleure à venir pour m'aider [...].

Les jeunes mentionnent que le mélange d'humour, de convivialité et d'aide appropriée qu'ils y retrouvent encourage la fréquentation de l'organisme. De plus, le partage des lieux entre les travailleurs de rue et les intervenants du CRJ donne l'impression qu'il s'agit du même organisme. Les relations interpersonnelles s'établissent facilement et les jeunes ne se sentent pas référés à des étrangers.

Les jeunes apprécient le Centre, tout en regrettant qu'il n'y ait pas beaucoup d'opportunités d'emploi, car « [...] si y a pas de *job*, y peuvent pas t'aider à... te trouver une *job* [...] ». Plusieurs jeunes ont aussi l'impression que les employeurs ne sont pas intéressés à leur donner une chance.

Arrêtez de demander l'expérience [...] pour les *jobs*... c'est pas évident t'sé. Ce qui serait pas pire, ça serait de faire une grosse campagne avec les travailleurs de rue pis dire, [juron], donnez la chance aux jeunes... qu'on aille un avenir nous autres au lieu de demander tout le temps deux ou trois ans d'expérience avant de rentrer. Écoute, on en n'a jamais faite... faut qui nous donne la chance. [...] Tant d'expérience ici, tant d'expérience là. Faut que t'aïlle ci, faut que t'aïlle ça.

La démobilisation de certains jeunes révèle une impression que la société ne les accepte pas. Leurs difficultés en matière de recherche d'emploi confirme ce sentiment d'exclusion.

[...] Pis quelqu'un tout seul contre une armée ben... c'est pas évident non plus. Ben c'est un peu de même que je vois ça. Toé, t'es le petit trou du cul qui veut aller à la guerre pis comme on pourrait dire... à chaque place [... on demande] un spécialiste, je peux pas y aller je connais pas ça... ben là c'est un tireur d'élite, ben je peux pas y aller... T'sé, c'est une armée contre toé, tu peux rien faire.

Les services qui leur sont refusés contribuent à les démotiver. Il a déjà été question des conséquences de problèmes à Emploi-Québec, mais il en va aussi de même pour les services d'orientation et de placement.

L'année passée quand j'ai sorti de l'école, j'tais allé. J'allais souvent, Placement étudiant du Canada, pis du Québec pis l'été d'avant itou quand j'avais fini l'école,

pis... c'est ça y aident ben gros les jeunes pis j'trouve ça ben l'fun. T'sé, j'suis allé école pendant j'sais pas combien d'temps, pis j'ai pu droit à ces choses-là. J'trouve ça plate. Même si ça fait un an que j'suis sorti de l'école, j'ai rien trouvé dans mon domaine. J'trouve ça plate que je puisse pas allé là quand même pour m'aider [...].

Malgré une certaine démobilisation des jeunes et le faible intérêt des employeurs à les intégrer, leur situation ne correspond pas, pour autant, à un cul-de-sac. Aux yeux de plusieurs intervenants, les jeunes marginalisés ne sont pas coupables de leur situation et les jeunes reconnaissent aussi qu'ils doivent se prendre en main. Les intervenants affirment qu'ils souhaitent une amélioration des conditions de vie des jeunes. Par ailleurs, il faut reconnaître que certains ne font pas tous les efforts afin de dénicher le travail souhaité. Connaissant les outils de la recherche d'emploi, quelques jeunes ont reconnu qu'ils ne se mobilisent pas de façon à modifier leur situation. Ainsi, c'est la conjugaison entre les services offerts, sans oublier l'attitude de certains intervenants et les règles de fonctionnement des ressources, de même que la volonté des jeunes qui semble difficile à concilier.

#### 4.3.2.3. Les services policiers

Quand on leur demande ce qu'ils pensent des policiers, les jeunes racontent des mésaventures qui sont survenues avec ceux-ci. Plusieurs affirment qu'ils détestent au moins un agent de la paix. Ils étendent parfois ce sentiment à tous les policiers, les traitant de qualificatifs peu édifiants. Lorsqu'ils approfondissent leur réflexion, certains jeunes reconnaissent que les policiers accomplissent des tâches difficiles pour le bien de la société. Cependant, ils remettent en question certaines méthodes employées.

[...] Je trouve ça complètement inutile t'sé... donner des *tickets* à des jeunes parce que... c'est pas le moyen des faire... y vont recommencer après... donnez-moi en des *tickets*, m'a t'es jeter dans les poubelles moé... faire des travaux après, je m'en fous... C'est de même qui pensent eux autres... C'est pas une solution, y ont pas la bonne solution pantoute, donner des *tickets*.

Mentionnant que les policiers remplissent des billets d'infraction pour des gestes qui leur semblent anodins, les jeunes critiquent l'utilisation de la violence et le recours à la répression. Ils considèrent que ces méthodes ont peu de succès avec les jeunes, surtout lorsque les circonstances n'exigent pas l'utilisation de la force. À l'image de leurs demandes

à l'égard de la société en général, ils réclament notamment une meilleure communication avec les policiers.

C'est ça, le message que je passerais aux policiers ça serait... lâchez-les tranquille les jeunes. Arrêtez de sortir vos petits gants de cuir noirs... pis vos matraques... Parlez avec les jeunes... Si au moins on pourrait parler avec les policiers. Nous autres, on n'était même pas capable de parler avec les policiers. C'est encore de même aujourd'hui. Les jeunes y essaient de parler, y a rien à faire. Tu parles pas, t'as un *ticket* ou si tu continues à parler, on t'embarque.

De leur côté, les policiers reconnaissent qu'ils ont toutes les lois pour intervenir. Un policier donnait l'exemple qu'il est interdit, selon le *Code de la sécurité routière*, de faire de la planche à roulettes sur la voie publique. Toutefois, les policiers peuvent utiliser plusieurs moyens pour faire régner l'ordre. En fait, ils tentent de trouver un juste milieu entre le mode de vie des jeunes et le respect des autres citoyens. Il faut dire que le Service de police de Rouyn-Noranda est reconnu par d'autres intervenants pour son approche communautaire. Un jeune homme admet que les relations entre les policiers et les jeunes se sont améliorées depuis quelques années :

Q : Fait que ça, y a pu trop de problèmes... les polices y vont-tu encore vous [déranger] ?

R : Non, moins qu'avant.... Ah non, c'est rare. Y vont passer en avant de même, mais avant y débarquaient tout le temps, là y venaient *sniquer*... Il faut que tu vides ta bière... un *ticket*, un *ticket*... Asteur, y vont passer... pis s'en retourner, à moins qui cherchent quelqu'un. Que quelqu'un soit en fugue... quelqu'un soit recherché sous mandat...

Poursuivant dans la même veine, quelques jeunes mentionnent parfois les bons gestes posés par certains policiers. Il s'agit là de cas rares, mais qui confirment que des intervenants, même s'ils sont perçus d'emblée comme des ennemis aux yeux de certains jeunes, parviennent à tisser de bons liens avec eux.

Les jeunes utilisent peu les services qui leur sont destinés. Ils expliquent d'abord qu'ils ont déjà fréquenté plusieurs ressources au cours de leur vie. Devant des résultats peu convaincants, ils préfèrent trouver d'autres voies pour solutionner leurs problèmes. S'ils mentionnent les services qu'ils ont utilisés, les jeunes discutent surtout des intervenants qui y travaillent. Les propos qu'ils tiennent à leur égard révèlent qu'ils n'ont pas développé une relation significative avec eux. Mentionnant l'attitude de quelques individus ou les limites professionnelles imposées par certains services, les jeunes expliquent qu'ils ne sont pas intéressés à dévoiler leurs problèmes à n'importe qui. À l'opposé, les commentaires positifs

qu'ils formulent à propos de certains intervenants, notamment les travailleurs de rue et les intervenants du Centre ressources jeunesse, apparaissent exceptionnels et témoignent d'une relation de confiance établie avec eux. En fait, les jeunes utilisent les services où ils retrouvent des personnes qui les respectent, qui comprennent leur mode de vie et qui n'exercent pas d'autorité sur eux. Les jeunes souhaitent d'ailleurs conserver les liens significatifs qu'ils ont développés avec ces intervenants. Cependant, la forte mobilité du personnel dans les organismes offrant de l'aide aux jeunes signifie parfois la fin de l'utilisation d'un service par les jeunes.

Quelques jeunes, ayant effectué des séjours à l'extérieur de Rouyn-Noranda, ont signalé des carences parmi les ressources du milieu. Ils font particulièrement référence à des services qu'ils ont déjà eu recours à Montréal et qu'ils ne retrouvent pas à Rouyn-Noranda. Il s'agit de ressources pouvant satisfaire des besoins essentiels tels que l'hébergement temporaire, notamment pour des jeunes âgés de moins de 18 ans, ou des services alimentaires. Même si plusieurs jeunes ont reconnu qu'il y avait beaucoup de services offerts dans le milieu, ils considèrent que ces services ne correspondent pas exactement à leur mode de vie. Ils donnent l'exemple d'un lieu de rassemblement pour jeunes qui serait destiné à une clientèle plus âgée que celle de la Maison des jeunes. Enfin, parmi toutes les revendications qu'ils expriment, les jeunes ont souvent mentionné qu'ils aimeraient participer à des activités qui les sortent de leur routine. Les intervenants et les décideurs qui souhaitent une meilleure concertation entre les organismes du milieu de manière à mieux répondre aux besoins des jeunes retrouvent, dans ces quelques éléments, des pistes pour appuyer directement les jeunes.

Le regard porté sur les relations établies entre les jeunes et les intervenants du milieu révèle que les jeunes, malgré quelques réticences légitimes, sont prêts à s'ouvrir à des adultes disponibles et soucieux de leur bien-être. Ayant vécu des expériences malheureuses auprès de certaines ressources, ils hésitent à faire confiance à des intervenants. Lorsqu'ils rencontrent un adulte qui ne critique pas leur mode de vie et leur personnalité et qui respecte leur rythme, les jeunes acceptent de lui faire confiance. En fait, ils cherchent avant tout une personne qui peut les aider et non pas un organisme qui dispense des services. Les exemples des travailleurs de rue et d'autres intervenants qu'ils nomment par leur prénom témoignent de cette réalité.

Toutefois, en raison du temps nécessaire à l'établissement d'une relation significative, il appert que les jeunes fréquentent des intervenants qu'ils connaissent depuis quelques années et avec qui ils se sentent en confiance. Ils s'impliquent davantage dans une relation d'aide quand on n'exige pas d'eux des conditions qui briment leur liberté. Les transformations récentes du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les contraintes du milieu communautaire limitent la possibilité de garantir la présence permanente de certains intervenants. De plus, il faut reconnaître que certains services sont dispensés selon des normes strictes. Même si les intervenants sont soucieux de la situation des jeunes, les notions de performance et d'autorité s'appliquent mal au contexte des jeunes plus marginalisés. Dans ces conditions, faut-il se surprendre que ces jeunes aient du mal à trouver des intervenants avec qui ils peuvent développer une relation durable et enrichissante.

Les jeunes sont conscients de leurs responsabilités au regard de leurs problèmes. Ils souhaitent s'intégrer dans la société, mais cherchent des moyens différents pour y parvenir. Sans solliciter de l'aide extérieure, ils affirment de façon générale que c'est eux qui doivent « faire quelque chose ». Leurs hésitations à l'égard de certains services relèvent de ce sentiment de pouvoir agir sur leur vie. Les jeunes font appel à leurs pairs quand la situation dépasse leur capacité à résoudre leurs problèmes. Ils trouvent dans leur réseau de relations sociales une grande solidarité qui correspond au soutien que pourraient offrir certains intervenants.

Les travailleurs de rue, avec qui les jeunes entretiennent une relation significative, à l'image de celle qu'ils ont avec leurs amis, apparaissent comme des ressources utiles dans leurs démarches. Les jeunes les apprécient particulièrement parce qu'ils s'attardent d'abord à la personne et ensuite à ses problèmes. Il faut voir enfin que les jeunes expriment surtout des besoins en matière d'activités de loisirs et de recherche d'emploi. Ils utilisent peu les services pour obtenir du soutien socioaffectif, leurs démarches visant à améliorer leur qualité de vie. Préconisant une vision globale des jeunes et ayant le souci d'améliorer leurs milieux de vie, les travailleurs de rue tentent de leur offrir un service qui correspond aux besoins exprimés.

# Chapitre 5

LES RELATIONS ENTRE LES PARENTS  
ET LES TRAVAILLEURS DE RUE

## **CHAPITRE 5**

### **LES RELATIONS ENTRE LES PARENTS ET LES TRAVAILLEURS DE RUE**

Même si les travailleurs de rue consacrent l'essentiel de leur temps et de leur énergie à aider les jeunes, ils collaborent à l'occasion avec des parents. Dans un document d'orientation, Arrimage Jeunesse (1995) explique d'ailleurs que sa mission principale consiste à initier un processus de réconciliation du jeune avec son milieu naturel, notamment avec ses parents. Pour compléter l'analyse, les parents de certains jeunes de l'échantillon ont été rencontrés afin de mesurer leur connaissance du travail de rue et de saisir leur perception concernant ce service. L'entrevue portait sur leur connaissance du travail de rue, leur degré de satisfaction à l'égard de ce dernier, ainsi que leur perception de l'intervention des travailleurs de rue en comparaison d'autres formules d'intervention.

Pour la réalisation de cette partie de la recherche, onze parents ont été rencontrés. Le recrutement des parents s'est fait par le biais des jeunes de l'échantillon. Lors de leur première entrevue, les jeunes, s'ils acceptaient que leurs parents soient contactés pour une entrevue, fournissaient leur numéro de téléphone. Certains parents n'ont pu être rejoints et d'autres ont refusé. Il faut souligner que l'acceptation par les jeunes traduit une ouverture pour cette rencontre avec leurs parents. Ils veulent que leurs parents entendent parler d'eux, qu'ils sachent qu'ils vivent des difficultés. En fait, plusieurs désirent ainsi rétablir un lien qui a été rompu.

Ces onze parents ont parlé de leur vision personnelle du travail de rue, à travers l'expérience qu'ils avaient vécue en compagnie de leur jeune. Il est possible que les perceptions recueillies ne représentent pas l'opinion de tous les parents des jeunes qui fréquentent les travailleurs de rue. Il faut toutefois souligner que cette partie de l'étude est présentée à titre exploratoire en raison, d'une part, du petit nombre d'entretiens réalisés et, d'autre part, du fait que chaque nouvelle entrevue apportait des informations qui n'avaient pas été recueillies auparavant. Il faut savoir que le seuil de saturation n'a pas été atteint et qu'une étude plus approfondie serait souhaitable. Malgré ces limites, les données des entrevues avec les parents constituent un apport complémentaire intéressant dans la compréhension et l'appréciation du travail de rue, tel que pratiqué à Rouyn-Noranda, et viennent ainsi compléter l'évaluation du projet.

## 5.1. CONNAISSANCE DU TRAVAIL DE RUE

De façon générale, les parents rencontrés en entrevue savent que le travail de rue est un service disponible à Rouyn-Noranda et que leur enfant fréquente les travailleurs de rue. Deux parents seulement ignoraient tout du travail de rue. Une mère confondait le travail de rue avec un autre organisme du milieu qui œuvre auprès des jeunes. De son côté, un père n'a aucune idée des services offerts par les travailleurs de rue. Il se demande même ce qu'un travailleur peut bien faire sur la rue, pour lui « c'est dans le bois ou dans les mines que ça travaille un travailleur ». Il complète en affirmant que sa fille « ne traîne pas sur la rue », qu'elle n'a pas de problème et qu'elle fréquente l'école. Les autres parents ont eu vent des services offerts par les travailleurs de rue grâce aux médias régionaux, par l'intermédiaire de leur enfant ou en raison de leurs responsabilités professionnelles. C'est cependant le niveau d'information relative au travail de rue qu'il importe de souligner. Les parents savent, de façon générale, que le service existe, mais ils connaissent peu les modes d'intervention.

Les parents qui connaissent le travail de rue grâce aux médias régionaux affirment qu'ils n'ont qu'une vague idée de ce que font les travailleurs de rue. Ils savent que le service est offert à Rouyn-Noranda et ont l'impression, comme cette dame, que les travailleurs de rue aident les jeunes :

Q : Avez-vous l'impression de bien connaître ce que font les travailleurs de rue ?

R : Ben non parce que j'en ai pas côtoyés, j'en ai pas... entendu parler plus que ça, fait que. T'sé, on en entend parler un peu comme ça, à TV des fois qui vont parler de certaines choses, y a des reportages des fois que... y sont mêlés là-dedans, mais à part ça... Je sais pas qu'est-ce que... on les rencontre pas nous autres.

Q : Pis qu'est-ce que vous avez l'impression qui font eux autres ? Qu'est-ce que ça mange en hiver ? Qu'est-ce que ça fait un travailleur de rue pour vous, dans votre esprit ?

R : Ben moi, j'imagine qui sont là pour... aider les jeunes un peu, à les écouter, à... les diriger si besoin. Ça serait un peu ça là...

Ces parents considèrent que le service offert à Rouyn-Noranda correspond au travail de rue pratiqué dans les grands centres avec les ajustements nécessaires pour venir en aide aux jeunes d'une ville de région éloignée. Leurs informations proviennent des reportages qu'ils ont vus à la télévision ou dans les journaux, mais ils ne peuvent décrire précisément les tâches des travailleurs de rue de Rouyn-Noranda. De plus, il semble qu'ils n'ont pas discuté de ce service avec leur enfant, certains expliquant que la relation établie entre les

travailleurs de rue et leur enfant ne les concernait pas. Comme l'explique un père, ce lien « [...] fait partie [...] de ce que j'appelle son intimité, qui veut pas nécessairement partager. Alors eh... pour lui, son contact avec les personnes-là, c'est privilégié, c'est confidentiel... » et il ajoute qu'il n'a « jamais forcé son jeune, même vouloir en parler qu'il avait contacté le petit monsieur [le travailleur de rue] ». Comme plusieurs parents, ce père a exprimé à quelques reprises au cours de son entrevue qu'il aimerait en connaître plus sur le rôle des travailleurs de rue, mais qu'il ne sait pas où les rejoindre.

D'autres parents ont discuté du travail de rue avec leur enfant. Ils connaissent parfois le prénom des travailleurs de rue et savent qu'ils constituent des personnes significatives dans l'entourage de leur jeune.

Ben je sais que... y j'asait avec eux autres dans, dans... peut-être à... dans rue là, pis tout ça là... je suis certaine [...] qui ont... une chose ben ben amicale eux autres, le travail de rue pis eh... fait que qui parle aux jeunes en passant, en tout cas moi je sais... Ce que moi je sais là, mais... si y a un sujet avec eux autres, je le 'sais pas moi là là. J'en sais pas ben ben plus. J'en sais pas ben ben gros de ce qui se passe.

La perception de ces parents se résume souvent à ce que leur jeune a exprimé. Une mère confirme d'ailleurs que ce qu'elle sait du travail de rue à Rouyn-Noranda : « C'est [mon enfant] qui me l'a dit. » Aussi, comme les jeunes ont généralement une haute estime des travailleurs de rue, il est clair que la description qu'ils font de leur relation traduit ce sentiment. Les parents semblent d'ailleurs apprécier les travailleurs de rue, ils font généralement des commentaires élogieux à leur égard. Certains parents les ont même rencontré. Une mère disait d'ailleurs que son fils voulait la présenter aux travailleurs de rue à chaque fois qu'il les croisait. Ces rencontres sont l'occasion, pour les parents, d'associer un visage à un nom et d'avoir une vision plus concrète de ce qu'est le travail de rue. Outre de savoir que les travailleurs de rue sont des personnes significatives dans la vie des jeunes, les parents mentionnent qu'ils en savent peu sur eux. Ils connaissent mal le mandat qui leur est dévolu et les moyens dont ils disposent pour accomplir leurs tâches. Pour certains parents, ce manque d'information constitue une lacune d'Arrimage Jeunesse.

Les parents regrettent particulièrement de ne pas connaître les moyens pour rejoindre les travailleurs de rue. Ils précisent qu'ils n'ont pas leur numéro de téléphone et qu'ils ignorent où ils travaillent. Ils sont conscients que la relation établie entre leur enfant et ceux-ci est importante et qu'elle peut être menacée si le jeune perçoit une collusion entre les parents et

les travailleurs de rue. Cependant, ils aimeraient savoir si les travailleurs de rue peuvent collaborer avec eux pour venir en aide aux jeunes. Les parents affirment qu'en cas de besoin, ils ne pourraient rejoindre les travailleurs de rue faute d'avoir leurs coordonnées. Ils devraient faire des démarches supplémentaires auprès d'autres organismes afin d'obtenir ces informations.

Enfin, certains parents s'interrogent sur le rôle joué par les travailleurs de rue. Il s'agit de parents qui se préoccupent du bien-être des jeunes dans le cadre de leurs activités professionnelles. Ces parents se demandent ce que les travailleurs de rue font exactement avec les jeunes. Outre le fait d'être « *cools* », de parler avec les jeunes et « d'être présents dans leurs *partys* », ils se demandent ce qu'ils font exactement avec les jeunes et s'ils pratiquent la référence. Ils questionnent les façons d'intervenir des travailleurs de rue auprès des jeunes qui présentent des problèmes particuliers. Ils s'inquiètent aussi des jeunes fugueurs et des jeunes femmes marginalisées qui leur apparaissent particulièrement démunis au regard de l'offre de services à Rouyn-Noranda. Sans remettre en question le travail de rue, ces parents expriment des critiques constructives et proposent certaines améliorations. Ils affirment, comme cette mère, qu'il s'agit d'un bon projet pour la communauté :

[...] J'ai l'air peut-être de le critiquer, mais le travail de rue je trouve ça important. [...] Mais je trouve que c'est un travail vraiment super important. [...] Je pense que c'est pour ça que je critique, c'est parce que je trouve vraiment que c'est un travail important, pis nécessaire. Fait que, c'est pas une critique vraiment négative...

De façon générale, les interrogations des parents font référence à des situations qu'ils ont vécues avec leur enfant. Se sentant parfois démunis dans leur rôle de parent, ils souhaitent connaître d'autres moyens pour résoudre les problèmes qu'ils vivent avec les jeunes. Leurs commentaires laissent apparaître un certain désarroi. Les interrogations de parents qui sont eux-mêmes intervenants auprès des jeunes portent plus précisément sur les modes d'intervention des travailleurs de rue. Soulignant l'importance de ce service à Rouyn-Noranda, ils souhaitent que les travailleurs de rue jouent pleinement leur rôle d'intervenants sociaux, c'est-à-dire qu'ils pratiquent davantage la référence et qu'ils participent encore plus à des tables de concertation.

## 5.2. PERCEPTIONS DES PARENTS

Sans avoir une idée précise des fonctions des travailleurs de rue, les parents reconnaissent tout de même qu'ils interviennent pour les jeunes. Ils perçoivent notamment leur volonté de développer des relations significatives avec les jeunes comme une forme d'intervention. À partir d'expériences personnelles, des parents commentent le rôle joué par les travailleurs de rue afin de régler les problèmes vécus par leur enfant. Leurs commentaires contribuent à définir leur degré de satisfaction à l'égard de ce service.

Les parents rencontrés apprécient que les travailleurs de rue développent des relations significatives avec les jeunes. Soulignant les difficultés de communiquer avec les jeunes, un père affirme que son « gars, c'est pas un parlant ben ben [...] ». Les parents confirment de façon générale que les travailleurs de rue sont habiles pour tisser des liens avec leur enfant. Un père présente sa perception du travail de rue en discutant de la capacité des travailleurs de rue à s'intégrer dans un groupe de jeunes :

Ben c'est qu'eux effectivement l'ont dit, y se promènent sur la rue pis y rencontrent les jeunes pis... essaient de... de se rendre sympathiques pour s'infiltrer mais dans un sens ben correct, dans ce milieu-là. Pis ensuite, si y veut avoir des discussions plus sérieuses, ben évidemment, faut qui commence par ça. Faut qui commence par des approches de rue pis ensuite ben là, ça peut aller un petit peu plus loin... jusqu'à ce que le jeune comprenne qui a peut-être des problèmes [...] pis les portes de sortie, l'orienter vers ça. Moi, c'est un petit peu comme ça que je voyais ça dans le temps, j'imagine que ça ressemble à ça.

Rapportant parfois les propos de leur enfant, les parents affirment que les travailleurs de rue sont « *cool*s » et qu'ils prennent le temps de discuter avec les jeunes. Les parents mentionnent que la relation significative établie entre leur enfant et les travailleurs de rue s'explique par l'attitude de ces derniers à ne pas juger les jeunes : « [...] S'en est une affaire que j'ai su. Les jeunes, des fois y fument du *pot* pis c'est toute. En tout cas y jugent pas... ça c'est ben important là. [...] J'ai compris là que... la relation qui avait là... [c'est important]. » En fait, parmi les attentes que les parents expriment à l'égard des travailleurs de rue, le maintien d'un contact avec leur jeune constitue un aspect important. Les parents ont d'ailleurs eux-mêmes de la difficulté à maintenir un lien avec leur enfant en crise et ils apprécient qu'une relation de confiance puisse être maintenue avec une personne qui puisse venir en aide à leur jeune.

À propos de cette capacité des travailleurs de rue à développer une relation significative avec les jeunes, les parents établissent des comparaisons avec les différents intervenants qu'ils ont rencontrés. Se reconnaissant eux-mêmes comme des personnes importantes dans la vie de leur enfant, ils comparent leur habileté à entrer en relation avec celui-ci avec celle des travailleurs de rue. Ils affirment que les travailleurs de rue comprennent les jeunes, sous-entendant qu'eux-mêmes y arrivent difficilement. Même si cette perception se fonde sur les propos de leur jeune, certains parents reconnaissent l'expertise des travailleurs de rue à saisir les problèmes des jeunes. Une mère explique son point de vue :

[...] C'est quelqu'un qui est toujours... pour eux autres là... peu importe comment que tu files... quand que [le travailleur de rue] voyait... même si y était pas de bonne humeur y pouvait arrêter [lui] parler pis... [le travailleur de rue] y comprendrait lui pourquoi... [Mon enfant] c'est plus profond. [Mon enfant] y a eu beaucoup de mal de vivre lui... [...] y a plus de problèmes avec son moi là. Fait que pour lui c'était, c'était important qui [... puisse] arriver pis [...] y dire n'importe quoi [...] son vécu, ce qui fait, le genre de vie qui mène...

Même si la plupart des parents estiment qu'ils entretiennent une bonne relation avec leur enfant, ils considèrent que les travailleurs de rue sont privilégiés de recevoir les confidences, parfois intimes ou secrètes, de leur enfant. À ce titre, ils apprécient que les travailleurs de rue comprennent les jeunes et, surtout, qu'ils soient en mesure de situer les problématiques dans leur contexte. Ils reconnaissent qu'en raison de leur rôle de parent, il leur est difficile d'adopter les mêmes attitudes que les travailleurs de rue et, qu'en ce sens, il est possible que les jeunes ne leur « disent pas tout ». Par ailleurs, quelques parents s'attendent à ce que les travailleurs de rue influencent positivement les jeunes.

Plusieurs parents considèrent que les travailleurs de rue sont parmi les intervenants les plus aptes à aider les jeunes. Ils soulignent que les travailleurs de rue côtoient les jeunes quotidiennement dans leur milieu de vie et qu'ils suivent leur évolution sur une longue période. De plus, les travailleurs de rue ne sont pas limités par des cadres d'intervention contraignants. Ainsi, certains parents ont l'impression que les travailleurs de rue offrent un service adapté aux besoins des jeunes. Comparant les travailleurs de rue à d'autres intervenants, un père affirme que les jeunes semblent plus à l'aise à s'investir avec les travailleurs de rue :

C'est un lien de confiance. Y faut vraiment qui soit du côté des jeunes, c'est à peu près le seul qui le défend dans le système, dans le fond, toutes les autres le plantent, fait que ça en prend un à quelque part pour... le sortir de la noyade.

En revanche, quelques parents qui ont utilisé les services de divers intervenants affirment que les ressources du milieu ne correspondent pas exactement aux besoins des jeunes en difficulté. Ils considèrent que l'absence de relations significatives entre les intervenants et l'enfant limite l'efficacité de l'intervention. Une mère compare les possibilités des intervenants d'un organisme du réseau de la santé et des services sociaux à celles des travailleurs de rue :

[...] tandis que, si tu prends un travailleur de rue y [les jeunes] ont pas [...] à faire semblant, parce que... ses parents peuvent avoir un... *feed back* de ça. [...] C'est probablement la seule personne avec qui les jeunes sont vrais. Pis qui peuvent... vraiment parler de leurs problèmes parce que même entre eux autres y se mentent [...] tandis que... avec un... travailleur de rue qui est autonome pis que c'est lui l'boss, pis c'est lui qui mène son affaire... ben les jeunes... c'est vraiment de l'aide [...].

Les propos des parents laissent entrevoir qu'il est difficile pour eux aussi d'utiliser certains services afin de venir en aide à leur enfant. Ils font référence aux structures, mais aussi à leur malaise à décrire les problèmes de leur enfant. Ils soulignent que les intervenants ne connaissent pas entièrement leur enfant et qu'ils ne peuvent leur venir en aide complètement. Par ailleurs, les parents sont conscients que les jeunes savent naviguer parmi les ressources du milieu. Une mère affirmait à ce titre que son enfant « est assez... intelligent et fin... qui va dire... pis y va faire ce qu'on veut qui dise pis ce qu'on veut qui fasse, t'sais. Mais... ça sera pas nécessairement ce que lui... pense [...] ». Ainsi, en comparant la capacité des travailleurs de rue à développer des relations significatives avec les jeunes à celle d'autres intervenants, les parents portent un jugement positif à l'égard des premiers. Ils considèrent aussi que la relation significative constitue une première étape importante dans une intervention.

Parmi les parents rencontrés, quelques-uns ont collaboré avec les travailleurs de rue pour aider leur enfant en difficulté. Dans deux exemples d'intervention recensés, la relation significative établie entre les jeunes et les travailleurs de rue figure comme une étape essentielle des démarches entreprises. Il s'agit d'abord de rencontres formelles où les travailleurs de rue agissaient comme agents d'influence auprès des jeunes. Un autre a parlé du rôle des travailleurs de rue lors de la fugue de son enfant. Dans ces deux cas, les parents concernés ont été des témoins privilégiés de l'intervention des travailleurs de rue. Toutefois, il semble que la perception des parents varie en fonction du niveau de stress vécu lors de l'événement en question.

Ces parents ont rencontré les travailleurs de rue afin d'identifier avec eux des moyens pour améliorer une situation difficile vécue par leur enfant. Une mère affirme que les travailleurs de rue ont aidé son enfant et ses amis lors du suicide d'un jeune. Un père mentionne qu'un travailleur de rue a organisé des rencontres réunissant l'enfant et ses parents, le travailleur de rue et une autre intervenante. Une autre mère affirme qu'elle aurait dû faire appel à leurs services lorsqu'elle tentait d'aider son fils. En commentant le rôle des travailleurs de rue, elle regrette de ne pas les avoir consultés :

[...] Au moins peut-être que j'aurais pu parler à quelqu'un qui comprenait... pis probablement plus que moi encore là... pis si je consultais c'est parce que je comprenais pas toute là. [...] C'est vrai que ça aurait probablement aidé [...] tu sais sans dévoiler... y saurait comment que le jeune y est...

Elle ajoute plus loin que le manque d'information au sujet des travailleurs de rue l'a limitée dans sa démarche. Elle affirme que les travailleurs de rue auraient pu l'aider à diminuer son niveau de stress. En fait, les regrets qu'elle formule témoignent de la crédibilité qu'elle accorde aux travailleurs de rue. Les deux parents qui ont travaillé étroitement avec les travailleurs de rue font également des commentaires élogieux à propos de leur mode d'intervention. Ils soulignent que la relation de confiance établie entre les travailleurs de rue et leur jeune a ouvert la voie à une intervention adaptée aux circonstances et aux besoins de ce dernier. Racontant quelques éléments d'une intervention, un père insiste sur le parti pris des travailleurs de rue à l'égard des jeunes :

Je trouvais ça moi, excellent. Ça prend quelqu'un... si tu veux rentrer en confiance avec ces jeunes-là, y faut que tu sois de leur bord pis y faut pas que ça soit de la frime parce que si c'est de la frime, les jeunes... y vont le sentir tout de suite pis y vont le laisser tomber. Fait que y faut vraiment qui soit... mettons... de leur bord à 100 % [...]. Fait que... [ça] en prend pour les défendre. [...] T'en prends-tu ? Oui. Tu prends ça, t'en prends combien de fois pis toute ça, mais de condamner le jeune parce qui prend de la *dope*, y faisait pas ça. Y dit, je veux juste savoir la vérité. Qu'est-ce que tu prends ? Comment que t'en prends ? Mettons... y s'informait de ses groupes de *chums* pour connaître le réseau, mais t'avais pas d'idée qui pouvait être un délateur par exemple. T'sé si y demandait à [mon enfant]... c'est quelqu'un qui te la vend [...] pis toute ça... ça pouvait se rendre jusque-là.

De son côté, une mère confirme que les travailleurs de rue interviennent rapidement grâce à leurs liens significatifs développés avec les jeunes :

[... les jeunes] avaient su ça par les polices [...] qui avait eu un suicide... une pendaison. Fait que c'était un des grands, grands amis [de mon fils]. Fait que

moi un moment donné j'ai dit : Aie... j'vas appeler les intervenants de rue, j'avais le numéro de... de téléphone [du travailleur de rue], j'ai été chanceuse hein. Fait que j'ai appelé, pis y ont toute suite été eux autres. Fait que j'ai trouvé ça ben bon qui soient là parce que j'ai trouvé que... parce que moi j'y avais été l'après-midi, parce que tous les jeunes étaient là sur la boisson, pis toute, fait que j'avais peur aussi qui fasse un... chose collectif, on sait pas [...]. Fait que, c'est pour ça que je les ai appelés, pis [ils sont tous allés], pis ça été toute suite en ordre, y ont ben jaser avec eux autres pis... ça ben ben aidé... [ça a] calmé tout ça là. Y'avait pu aucune boisson, quand [je suis] retournée, y avait pu aucune boisson dans place. Je sais pas qu'est-ce qui ont dit, j'étais pas là, mais j'ai trouvé ça ben ben bon, parce qu'y savaient ben que si un prenait un verre... y aurait pu y avoir plus de... Fait que j'ai trouvé ça ben ben bon qui soient là. Fait que je trouve que... il faut [qu'il y en] ait à Rouyn de ça.

À travers leurs commentaires élogieux, ces deux parents soulignent l'importance de la relation de confiance entretenue entre les travailleurs de rue et leur enfant. Ils insistent également sur l'expertise des deux intervenants ; la mère souligne que les travailleurs de rue ont agi rapidement dans une situation d'urgence, le père évoque de son côté leur capacité à adapter leur langage à celui des jeunes. Ces parents reconnaissent en fait que les travailleurs de rue ont joué un rôle d'agent d'influence auprès de leur enfant selon la définition d'Arrimage Jeunesse, notamment en « proposant des alternatives constructives aux jeunes » (Audet, 1995 : 4).

Quand on leur demande d'identifier les retombées des interventions des travailleurs de rue sur les comportements de leur enfant, ces parents leur accordent beaucoup de crédit. En fait, ils disent, dans leurs mots, que les travailleurs de rue ont « favorisé l'accès à des outils permettant au jeune de solutionner ses problèmes », un des objectifs d'Arrimage Jeunesse. Les propos d'un père, commentant les efforts réalisés par son enfant, vont dans ce sens :

[...] En tout cas, je sais pas quelle influence a pu avoir [le travailleur de rue]. C'est sûr que c'est difficile à mesure. Y a pas de thermomètre pour ça, mais c'est sûr que ça l'a aidé. C'est toute ensemble qui a aidé, mais c'est surtout lui qui s'est aidé. C'est... moi je pensais pas qui était capable de s'en sortir tout seul. Où y était rendu, c'était vraiment profond. [...] Mais lui, y a toujours dit, je suis capable. Y a toujours dit... fait qu'on a faite souvent des démarches pour. [...] Non, je vais pas là, je suis capable de m'en sortir... pis en tout cas. Ben là, ça fait... ça fait un an et demi que ça se replace. Fait que mettons [qu'il] avait raison jusque-là.

La mère, quant à elle, confirme que les travailleurs de rue ont empêché la manifestation de gestes violents en calmant les jeunes. On constate que les expériences positives vécues par ces deux parents influencent leur appréciation du travail de rue. Il est important de

souligner que ces parents connaissaient personnellement les travailleurs de rue avant de faire appel à leurs services. Ces relations ont certainement favorisé le rapprochement entre les parents et les travailleurs de rue au moment de l'intervention.

En revanche, deux mères, dont les enfants ont fait une fugue, ont une conception différente des interventions des travailleurs de rue ; elles auraient souhaité un meilleur soutien de la part des ressources du milieu, notamment des travailleurs de rue. Elles savaient qu'il y avait des travailleurs de rue à Rouyn-Noranda, mais elles ne les avaient jamais rencontrés avant l'escapade de leur enfant. Aussi, contrairement aux deux parents précédents, on peut penser que l'absence de liens personnels a limité la collaboration entre les travailleurs de rues et ces parents.

En commentant la fugue de leur enfant, les deux mères abordent l'angoisse qu'elles ont vécu durant quelques jours. Une mère mentionne qu'elle imaginait son enfant dans les pires conditions :

[...] Y a un minimum d'information qui faut que les parents aient dans certaines circonstances. Par exemple, une fugue. Parce que moi là pendant ces dix jours-là elle était morte, elle était violée, elle était en morceaux... [...] je l'ai vue dans toutes les états, pis j'étais dans toutes ces états-là.

Ces deux mères expliquent que le manque d'information au sujet de leur enfant constitue la source d'angoisse la plus importante. L'une d'elle s'interroge d'ailleurs sur l'intervention des travailleurs de rue dans de telles circonstances puisque le processus de retour de son enfant a été enclenché par un travailleur de rue de Montréal. Elle se demande si les ressources d'Arrimage Jeunesse exercent la même influence. Elle regrette qu'il n'y ait pas de ressource intermédiaire offrant un service d'accueil pour les jeunes fugueurs dans la région. L'autre mère mentionne de son côté que les travailleurs de rue auraient pu collaborer davantage avec les parents au moment de la fugue :

[...] Si y savent qu'était en sécurité... au moins j'aurais aimé savoir ce minimum-là, [s'ils] savent qu'était dans la région, j'aurais aimé savoir ça... Tu sais, le minimum juste pour être capable de dormir là. Fait que, c'est ça là que je... déplore un petit peu. Pis y avait pas de contacts avec [moi ...] En tout cas, y a des manques là, y a peut-être quelque chose à regarder... dans des situations comme ça. Parce qu'une fugue c'est pas rien là même si ça arrive souvent. Même si y a ben des jeunes qui font des fugues là, quand ça t'arrive là, c'est la première fois [...] tu t'attends pas à ça.

Elle soutient aussi que les travailleurs de rue possédaient quelques informations qu'ils ont laissé filtrer par bribes seulement. Elle prétend que les travailleurs de rue savaient où se trouvait son enfant, comment il se portait, et qu'ils n'ont pas pris la peine de transmettre ces informations rapidement. En somme, sans remettre en question le travail de rue, ces deux mères expriment leur déception au sujet de l'intervention des travailleurs de rue. Conscientes que les deux intervenants répondaient d'abord aux besoins des jeunes et qu'ils arrivent à développer une relation significative avec eux, elles regrettent tout de même la faible collaboration établie entre les parents et les travailleurs de rue. Insistant sur le fait que la santé et le bien-être des jeunes peuvent être fragiles dans des situations critiques comme des fugues, les deux mères rappellent que les parents connaissent leur jeune et souhaitent leur épanouissement. Elles espéraient à cet effet une meilleure alliance entre les travailleurs de rue et les parents, ces derniers étant des membres importants du « milieu naturel » auquel Arrimage Jeunesse tente de rapprocher des jeunes.

Le regard porté sur les relations entre les parents et les travailleurs de rue visait à faire ressortir le niveau de connaissance des parents ainsi que leur degré de satisfaction à l'égard de ce service. La plupart des parents que nous avons rencontrés savent que le travail de rue est offert à Rouyn-Noranda. Toutefois, peu d'entre eux connaissent les modes d'intervention des travailleurs de rue. Ils ont une idée partielle de leur mandat et leurs connaissances viennent des médias régionaux ou de leur enfant. Seuls quelques parents ayant eu des contacts avec ces deux intervenants arrivent à décrire leurs fonctions avec plus de précisions.

De façon générale, le travail de rue apparaît aux yeux des parents comme un service intéressant pour les jeunes de Rouyn-Noranda. Ils considèrent les travailleurs de rue comme des personnes significatives dans la vie de leur enfant, surtout en comparaison avec les autres intervenants qu'ils ont fréquentés au cours de leur vie. Cependant, plusieurs parents regrettent qu'il n'y ait pas davantage de ressources pour les jeunes, ou du moins que les informations au sujet de ces services ne leur soient pas toujours transmises. Le manque d'information des parents à l'égard du travail de rue apparaît même comme un frein à la collaboration. En effet, certains parents expliquent qu'ils aimeraient bien, dans certaines circonstances, faire appel aux travailleurs de rue, mais ils ne savent souvent pas comment les contacter. Ils se tournent alors vers d'autres ressources qui sont souvent méconnues des jeunes et peu adaptées à leurs besoins. Considérant que les parents sont

des collaborateurs précieux issus du milieu naturel des jeunes, il est clair que des efforts de communication de la part d'Arrimage Jeunesse doivent être faits pour informer, sensibiliser et rejoindre les parents.

Au sujet de la perception générale du travail de rue, les parents rencontrés dans le cadre de la recherche avaient des opinions partagées. L'ensemble des parents apprécie que les travailleurs de rue prennent du temps pour entrer en contact avec les jeunes. Ils leur apparaissent comme les seuls intervenants qui prennent le parti des jeunes. Quelques parents, qui avaient déjà rencontré les travailleurs de rue en compagnie de leur enfant, ont confirmé que la relation significative développée entre les travailleurs de rue et ce dernier facilite les interventions visant à solutionner certains problèmes. Ces parents ont l'impression que cette relation privilégiée entraîne des interventions adaptées aux besoins des jeunes et aux circonstances. À l'opposé, des parents dont l'enfant avait fait une fugue trouvent que les travailleurs de rue ne collaborent pas suffisamment avec eux. Évoquant l'angoisse vécue lors de ces fugues, ils expliquent qu'ils auraient apprécié plus de soutien de la part des travailleurs de rue. L'appréciation de ceux-ci varie donc en fonction des problèmes vécus par les jeunes, mais surtout en fonction du type d'événements qui est à l'origine du contact entre les parents et les travailleurs de rue.

Enfin, il semble que les parents qui expriment des commentaires positifs à l'égard des travailleurs de rue et qui avaient collaboré avec eux pour venir en aide à leur enfant, connaissaient les intervenants avant leur entrée en fonction. En revanche, les parents qui regrettent le manque de collaboration au moment de la fugue de leur enfant ne connaissaient pas les travailleurs de rue. Il est possible que cette connaissance préalable ait influencé la collaboration entre les parents et les travailleurs de rue, confirmant par là que le travail de rue à Rouyn-Noranda est d'abord une question de relations personnelles. En définitive, même si les parents reconnaissent l'expertise des travailleurs de rue, il est clair que le manque d'information affecte le niveau d'appréciation des parents à leur égard.



# Conclusion

pensait également que les travailleurs de rue ne seraient pas en mesure de répondre personnellement à chacun des besoins des jeunes (emploi, grossesse, soutien psychologique, dépistage de maladies, accompagnement à la désintoxication, etc.). Il s'avérait donc nécessaire qu'ils puissent faire appel à des ressources du milieu pour fournir un appui spécifique aux jeunes. La référence des jeunes vers les ressources du milieu constituait alors un des moyens d'intervention identifiés par les promoteurs du projet, comme c'était d'ailleurs le cas dans la plupart des programmes de travail de rue ou de milieu existants à l'époque.

La fonction de pont avec les ressources du milieu était au cœur de cette recherche. Or, les résultats laissent entrevoir que les travailleurs de rue n'y font pas beaucoup de référence, l'essentiel de leur travail se situant à un autre niveau d'intervention. Les perceptions sont d'ailleurs mitigées lorsqu'il s'agit de donner une signification à cette situation. Selon les travailleurs de rue, leur tâche première est de répondre aux besoins des jeunes. Dans la pratique, il s'avère que ces derniers ne demandent pas de consultation dans d'autres ressources, si ce n'est pour des besoins fondamentaux (alimentation, vêtements) ou pour recevoir des services liés à l'emploi ou aux activités scolaires. Dès qu'il s'agit d'intervention d'ordre psychosocial, les jeunes refusent généralement de rencontrer des intervenants. Du point de vue des ressources du milieu, tant communautaires que du réseau de la santé et des services sociaux, on considère que les travailleurs de rue devraient référer davantage les jeunes ou du moins développer des liens plus étroits avec les autres ressources. De tels propos rejoignent ceux de certains partenaires de la Table de concertation jeunesse qui déploieraient l'abandon des échanges sur les jeunes et les services, suite à la mise sur pied d'Arrimage Jeunesse. Certains informateurs ont aussi laissé entendre qu'il serait nécessaire que les travailleurs de rue soient davantage proactifs envers les jeunes, c'est-à-dire qu'ils prennent les devants et incitent les jeunes à faire des démarches qu'ils sont, à première vue, réticents à entreprendre.

En fait, la recherche a mis en évidence qu'il existait de nombreux liens de collaboration entre les travailleurs de rue et les ressources du milieu. Cependant, ces relations se tissent exclusivement, ou presque, à partir de liens préexistants entre les travailleurs de rue et les intervenants du milieu, ou par l'intermédiaire de tierces personnes de l'entourage du travail de rue, notamment par les membres d'Arrimage Jeunesse ou par les personnes côtoyées au Centre Ressources jeunesse. Les travailleurs de rue ont ainsi tendance à mettre les jeunes

en contact avec des ressources en qui ils ont confiance plutôt que de les référer à des ressources spécialisées où ils n'ont pas de contact avec des personnes significatives. La référence apparaît ainsi comme un transfert de la confiance que le travailleur de rue a acquis auprès d'un jeune vers une troisième personne qu'il connaît bien et en qui il a totalement confiance. Dans la pratique du travail de rue, la référence constitue une opération à haut risque, puisqu'un échec peut signifier la fin de la relation entre le travailleur de rue et le jeune ou, à tout le moins, miner la crédibilité du travailleur de rue. Cela explique en partie le peu de référence recensé dans le cadre de la recherche.

Dans cette perspective, les travailleurs de rue sont appelés à jouer un rôle de médiateur entre deux univers, celui des jeunes et celui des services, aux intérêts différents et parfois même divergents. Et cet exercice n'est pas facile puisqu'il oblige les travailleurs de rue à maîtriser et à comprendre les modes de fonctionnement de ces espaces culturels (les réseaux institutionnels, les réseaux communautaires, les jeunes de la rue) tout en respectant les engagements implicites (respect de la confidentialité, relations de confiance, etc.) qu'ils ont envers chacun. Dans le contexte où le travail de rue constitue un mode d'intervention novateur, peu et mal connu des intervenants institutionnels, on peut comprendre que les liens de collaboration ne puissent s'établir qu'après une négociation entre les attentes des uns et les réponses des autres. Il est alors plus facile pour les travailleurs de rue d'établir des contacts avec les intervenants qu'ils connaissent déjà et avec qui ils ont déjà développé des liens de confiance.

Des facteurs extérieurs déterminent également la réussite d'une référence, notamment la disponibilité des ressources. En Abitibi-Témiscamingue, où certains services sont inexistantes, il est parfois impossible pour les travailleurs de rue de référer certains jeunes. De plus, lorsque les ressources sont disponibles, il faut aussi que les modalités d'accès conviennent aux besoins des jeunes en termes d'horaire de service et de rapidité d'accès.

Il est cependant important de mentionner que la collaboration entre les travailleurs de rue et les ressources du milieu ne se limite pas à la référence. En effet, les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda ont développé des contacts étroits, parfois novateurs, avec certaines ressources. Ainsi sans faire de référence, les travailleurs de rue contribuent à l'épanouissement des jeunes et à une cohabitation harmonieuse entre les jeunes et les

## CONCLUSION

### **Une implantation réussie**

L'histoire d'implantation démontre les différentes étapes qui ont permis la mise en place, de manière durable dans le temps, du travail de rue à Rouyn-Noranda. La première étape du projet a été de rassembler les intervenants des milieux communautaire et institutionnel, intéressés et concernés par les jeunes en général et par les jeunes marginalisés en particulier, afin d'explorer de nouvelles façons de les rejoindre, puisque bon nombre d'entre eux ne fréquentaient pas les services en place. Après plusieurs mois de réflexion et d'échanges, l'identification du travail de rue comme moyen pour rejoindre ces jeunes se fit tout naturellement. Cependant, malgré l'unanimité autour de l'action à entreprendre, le projet a mis quelques années à se concrétiser. Il semble que l'absence d'une définition précise du projet fut l'un des facteurs déterminant de cette maturation prolongée. Une première tentative d'implantation, qui a duré moins d'un an, a incité les promoteurs à développer une approche à long terme, qui assurerait une présence constante des travailleurs de rue dans le milieu des jeunes. Ils souhaitaient un financement récurrent permettant d'assurer une telle stabilité. Par ailleurs, comme l'approche développée à la Table de concertation jeunesse visait à soutenir les jeunes dans leur globalité, ils voulaient éviter que les subventions soient associées à une problématique spécifique.

Entre 1989 et 1994, une des stratégies de la Table de concertation a consisté à mener des activités d'information sur le travail de rue afin de recruter de nouveaux partenaires. En 1994, un nouveau partenaire se joint à la Table et prend le leadership du projet en proposant de chercher du financement, même ponctuel et lié à une problématique, de manière à démontrer l'utilité de l'approche. Une subvention du programme Stratégies communautaires anti-drogue de Santé Canada est alors accordée et le projet est lancé. Risque calculé, ce premier financement constitue un point tournant qui permet au projet de se concrétiser. C'est en effet à partir de ce moment qu'il devient nécessaire de mettre en place un organisme communautaire spécifiquement voué au travail de rue. Cette nouvelle entité prend le relais du processus d'implantation du travail de rue, marquant ainsi la fin de la Table de concertation jeunesse. Par ailleurs, la présence d'un premier travailleur de rue convainc la Régie régionale de l'intérêt de cette approche et l'amène à financer, de manière récurrente, ce programme à Rouyn-Noranda.

Cette étape de mise en place du programme franchise, c'est-à-dire l'organisme créé et le financement assuré, il fallait ensuite développer plus spécifiquement le mode d'intervention. Le premier travailleur de rue et les membres d'Arrimage Jeunesse rencontrent alors les différents intervenants dans le milieu, de manière à se faire connaître et à établir des collaborations. Au départ, le mandat était de rejoindre tous les jeunes de 12 à 30 ans. Toutefois, on s'aperçoit vite qu'un seul intervenant est insuffisant, c'est pourquoi une seconde ressource est embauchée moins d'un an après le début des activités.

L'approche développée par Arrimage jeunesse est orientée d'abord vers les jeunes ; les travailleurs de rue passant la plus grande partie de leur temps avec eux. On considère aussi l'ensemble de leurs besoins : les dépannages immédiats (hébergement ou alimentation), leurs loisirs (organisation d'activités), leurs démarches de réinsertion (référence ou accompagnement dans un service gouvernemental) ou, plus simplement, les contacts réguliers. Après plus de cinq ans d'implantation, il semble que le travail de rue soit là pour rester. Assuré d'un financement récurrent grâce à un appui multisectoriel et à une volonté régionale ferme, le travail de rue doit maintenant poursuivre son développement.

L'analyse du processus d'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda est riche d'enseignement. Au départ, l'initiative reposait sur la volonté des intervenants jeunesse de réfléchir à des moyens de rejoindre les jeunes. Le premier constat qui émerge alors est le besoin d'échanger et de se transmettre de l'information au sujet des différentes pratiques offertes et sur les jeunes. Les Jase-Bouffe (dîners-rencontres) apparaissent comme un mécanisme permettant de tels échanges. Cependant, la création du comité de transition et la mise sur pied d'Arrimage Jeunesse marquent la fin de ces échanges informels. On passe ainsi d'une étape de réflexion à une étape de réalisation. Toutefois, malgré le succès de l'implantation du travail de rue à Rouyn-Noranda, quelques intervenants déplorent l'abandon des rencontres régulières qui favorisaient les échanges entre des personnes concernées par les jeunes marginalisés.

### **Une collaboration solide, mais peu de référence**

Un des objectifs visés par la Table de concertation jeunesse dans la mise en place du travail de rue était de servir de pont entre les jeunes et les ressources du milieu. On espérait à l'origine que, par un contact étroit et prolongé avec les jeunes, les travailleurs de rue fassent connaître aux jeunes les ressources existantes et leur en facilitent l'utilisation. On

Les jeunes, malgré quelques réticences légitimes, sont prêts à s'ouvrir à des adultes disponibles et soucieux de leur bien-être. Plusieurs d'entre eux, ayant eu des expériences difficiles avec certains intervenants, hésitent à leur faire de nouveau confiance. En présence d'un adulte qui ne critique pas leur mode de vie et leur personnalité et qui respecte leur rythme, les jeunes acceptent d'entrer en relation et de recevoir de l'aide. Ce qu'ils cherchent c'est l'écoute attentive d'une personne, pas un service dépersonnalisé et réglementé. C'est d'ailleurs parce que les travailleurs de rue s'attardent d'abord à la personne et ensuite à ses problèmes que les jeunes les apprécient.

Par ailleurs, les jeunes sont conscients de leurs responsabilités au regard de leurs problèmes, ils affirment que ce sont eux qui doivent « faire quelque chose ». En fait, ils souhaitent s'intégrer dans la société, mais par des moyens qui leur sont propres. Les jeunes font appel à leurs pairs quand la situation dépasse leur capacité à résoudre leurs problèmes. Ils trouvent dans leur réseau immédiat une grande solidarité qui correspond au soutien que pourraient offrir certains intervenants. Aussi, les travailleurs de rue avec qui ils entretiennent une relation significative, à l'instar de leurs amis, apparaissent-ils comme des ressources utiles dans leurs démarches.

Du point de vue de l'intervention à réaliser, les travailleurs de rue apparaissent comme des agents de changement social grâce au rôle structurant qu'ils jouent au sein du groupe de jeunes. Leurs interventions personnalisées et collectives favorisent une meilleure prise en charge personnelle et contribuent à solidariser le groupe de jeunes. Ce sont là des effets non prévus a priori qui se traduisent par des acquis positifs, et ce, non seulement pour la communauté des jeunes, mais aussi pour l'ensemble de la collectivité. La diminution des tensions entre les jeunes et l'ensemble de la population est une retombée importante de ce programme.

Il faut voir enfin que les jeunes expriment surtout des besoins en matière d'activités de loisirs et de recherche d'emploi. Ils utilisent peu les services existants pour obtenir du soutien psychologique, leurs démarches visant d'abord à améliorer leur qualité de vie. Préconisant une vision globale des jeunes et ayant le souci d'améliorer leur milieu de vie, les travailleurs de rue de Rouyn-Noranda tentent donc d'offrir un service diversifié qui correspond aux multiples besoins exprimés par les jeunes.

autres groupes de la communauté, en collaborant par exemple avec les policiers et d'autres autorités municipales ainsi que divers intervenants.

### **Une interprétation des besoins du milieu**

Le modèle actuel du travail de rue pratiqué à Rouyn-Noranda est axé spécifiquement sur une présence constante auprès des jeunes. Il est le résultat de l'interprétation que les membres d'Arrimage Jeunesse ont faite des objectifs définis au départ par les partenaires de l'implantation et, par la suite, de la traduction qu'ils ont faite des besoins identifiés dans le milieu. Le développement de collaborations avec de nouveaux partenaires et la présence dans les lieux de concertation où se prennent certaines décisions concernant les jeunes ne font pas partie des priorités de l'organisme, notamment en raison du manque de ressources. Faut-il craindre que le travail de rue ne se développe en vase clos, qu'il devienne une ressource parallèle aux services déjà existants ? L'implantation réelle du travail de rue dans le milieu de même que les nombreux liens de collaboration développés au fil du temps laissent croire qu'il n'y a pas de danger à court terme qu'il en soit ainsi.

Toutefois, il faut demeurer vigilant car la construction du réseau actuel de collaborateurs des travailleurs de rue repose sur leurs relations personnelles antérieures. Dans un contexte où le bassin de personnes connues est assez restreint et où les ressources sont elles-mêmes très mobiles, le danger de voir le réseau de collaboration s'amenuiser est bien réel si l'on ne tente pas de nouveaux contacts. Aussi, l'établissement d'un réseau de contacts pour la référence des jeunes devrait-il constituer une composante essentielle du travail de rue. Cette approche permet de suivre les jeunes dans leur cheminement vers la vie adulte, mais il doit aussi permettre de les raccrocher aux ressources existantes lorsque la situation s'y prête.

### **Les jeunes et les travailleurs de rue : des relations significatives**

Analysé du point de vue des jeunes, le travail de rue apparaît comme un moyen efficace pour les rejoindre et les appuyer dans leurs démarches. Que ce soit par des contacts réguliers, de l'écoute, du soutien et parfois de la référence, la présence des travailleurs de rue est appréciée des jeunes et cette relation leur est utile et importante, dans un contexte où les relations privilégiées avec les adultes sont plutôt rares. La présente recherche démontre que les travailleurs de rue sont utiles pour les jeunes et que la pratique développée à Rouyn-Noranda répond à plusieurs de leurs besoins.

disponibles dans leur milieu et idéalement dans un délai très court. C'est parce que le travail de rue répond à ces critères qu'il rejoint si bien les jeunes.

Ce succès du travail de rue devrait inspirer certains changements dans les pratiques plus traditionnelles des réseaux institutionnels, notamment du réseau de la santé et des services sociaux, et même communautaires. Ces remises en question sont de trois ordres, qui présentent chacune des niveaux différents de difficulté. Premièrement, un assouplissement des procédures d'accès aux services déjà existants devrait constituer une priorité pour les services destinés à cette clientèle. Étant donné qu'il s'avère très difficile d'amener les jeunes à consulter les ressources du milieu, il faudrait, lorsque ceux-ci acceptent, leur faciliter la tâche en supprimant les obstacles, notamment en ce qui a trait aux procédures de prise de rendez-vous et aux délais pour rencontrer un intervenant.

Deuxièmement, il faut arriver à modifier les relations qui s'établissent entre les jeunes et les intervenants institutionnels trop souvent fondées sur des rapports de pouvoir. Il est vrai que les intervenants ont une charge de travail qui s'alourdit dans le contexte des transformations des services et que leur disponibilité pour chaque personne en est affectée. Dans le cas des organismes communautaires, il semble difficile d'assurer une continuité de services aux personnes qui demandent de l'aide en raison des changements de personnel. Il faut reconnaître que les jeunes sont très sensibles à ces changements fréquents de ressources et, surtout, très réticents à utiliser les services qui les soumettent à une autorité imposée.

Finalement, il apparaît important de développer des services directement adaptés pour les jeunes. Un peu partout, des approches alternatives de proximité voient le jour : infirmière de rue, travailleur de pénitencier, etc. À quand les agents de Sécurité du revenu ou d'emploi dans la rue ? Pourquoi ne pas ouvrir un local de jeunes où ils pourraient obtenir les services, le fameux guichet unique qu'on attend toujours ? En fait, il faut se demander s'il faut mettre en place de nouvelles ressources ou s'il ne faut pas simplement repenser les ressources existantes en fonction des besoins des jeunes. Il y a moyen d'innover, le travail de proximité en est un exemple réussi. Il reste toutefois l'arrimage entre les différentes ressources à repenser, et c'est là un défi pour l'ensemble des ressources jeunesse.

On pourrait par ailleurs imaginer que les travailleurs de rue, si les ressources financières le permettaient, aient un rôle de rassembleurs des ressources jeunesse d'un milieu, de manière à faciliter la collaboration et la concertation entre celles-ci et favoriser l'amélioration des services de même que l'innovation.

Cependant, au-delà de cette adaptation souhaitée des services s'adressant aux individus, peut-être faut-il arrêter de penser les approches de proximité en termes d'interventions individuelles. L'innovation prend souvent racine dans l'apparition de problèmes de société non couverts par les institutions existantes. Dans le cas présent, on a constaté que les jeunes, individuellement, ne fréquentaient pas les ressources jeunesse en place. On a alors imaginé, dans la foulée des différentes approches de proximité déjà expérimentées, le travail de rue pour rejoindre, toujours individuellement, les personnes plus marginalisées ayant des problématiques lourdes et complexes. Cependant, dans les petits centres urbains et dans les milieux ruraux où les jeunes correspondant à ce profil ne sont pas si nombreux, peut-être pourrait-on envisager des approches plus globales permettant d'intervenir sur un éventail complet de déterminants de la santé. Les jeunes qui fréquentent la rue à Rouyn-Noranda ne le font pas uniquement parce que individuellement ils ont des problèmes. C'est aussi une réponse à ce que leur environnement leur propose. Peut-être le travail de rue pourrait-il aussi tenter d'avoir un impact sur cet environnement, c'est-à-dire sur toute la communauté.



# *Bibliographie*

## BIBLIOGRAPHIE

- ARRIMAGE JEUNESSE (1998) *Code d'éthique et de déontologie*. Rouyn-Noranda.
- AUDET, Luce (1995) *Objectif Travail de rue. Dossier préliminaire à l'implantation d'une ressource de travail de rue pour la MRC de Rouyn-Noranda*. Rouyn-Noranda, comité provisoire d'Arrimage Jeunesse.
- BASTIEN, Robert et al. (2001) *Analyse descriptive de la prévention dans le travail de proximité : la problématique des MTS/VIH et celles connexes*. Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.
- BEAUCHEMIN, Jean, Gilles BIBEAU et Carole MORISSETTE (1994) *Évaluation de Pic-Atouts. Rapport final*. Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre, Direction de la santé publique.
- BEAULÉ, Ghislain (1999) *Programme travailleur de rue — Provenance des fonds*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- BEAULÉ, Ghislain (1997) *Implantation des programmes « Travail de rue »*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- BEAULÉ, Ghislain (1996) *Implantation et financement de la mesure « Travail de rue »*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- BEAULÉ, Guillaume et Paule SIMARD (2002) *L'approche de proximité en milieu rural : Quel modèle pour le Témiscamingue ?* Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- BEAULÉ, Guillaume et Paule SIMARD (2001) *Le travail communautaire à Notre-Dame-du-Nord : évaluation d'une approche de proximité en milieu rural*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- BOOTH, Robert E. et al. (1993) « Quantitative and Qualitative Methods to Assess Behavioral Change Among Injection Drug Users ». Dans FISHER, Dennis G. et Richard NEEDLE (éd.). *AIDS and Community-Based Drug Intervention Programs : Evaluation and Outreach*. The Haworth Press Inc.
- BOUCHARD, Camil et al. (1991) *Un Québec fou de ses enfants : Rapport du groupe de travail pour les jeunes*. Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux.
- BOURDIEU, Pierre (1980) *Questions de sociologie*. Paris, Les Éditions de Minuit.

- BRISSON, Pierre (1997) *L'approche de réduction des méfaits : Sources, situations, pratiques*. Gouvernement du Québec, Comité permanent de lutte à la toxicomanie.
- CALLON, Michel (1986) « Éléments pour une sociologie de la traduction : La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc ». *L'Année sociologique*, 36 : 169-208.
- CALLON, Michel (1985) « Les paradoxes de la modernité ». *Prospectives et santé*, 36 : 13-25.
- CENTRE LOCAL DE SERVICES COMMUNAUTAIRES LE PARTAGE DES EAUX (1990) *Recherche sur les jeunes de 15-29 ans hors du milieu scolaire*. Rouyn-Noranda.
- CHEVAL, Chantai (1998) *Le travail de rue, une pratique d'accompagnement clinique*. Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures en vue de l'obtention du grade de maîtrise ès sciences. Montréal, Université du Québec à Montréal.
- CLÉMENT, Michèle et al. (1995) « Le partenariat de recherche : éléments de définition et ancrage dans quelques études de cas ». *Service social*, 44 (2) : 147-164.
- CLOUTIER, Richard et al. (1994) *Enquête ados, familles et milieu de vie : La parole aux ados !* Québec, Université Laval, Centre de recherche sur les services communautaires.
- CLOUTIER, Richard et Guy LEGAULT (sous la supervision de) (1991) *Les habitudes de vie des élèves du secondaire : Rapport d'étude*. Québec, ministère de l'Éducation.
- COMITÉ CONSULTATIF FÉDÉRAL, PROVINCIAL ET TERRITORIAL SUR LA SANTÉ DE LA POPULATION (1999) *L'action intersectorielle... Pour une population en santé*. Ottawa, Santé Canada.
- CÔTÉ, Marguerite Michelle (1991) *Les jeunes de la rue*. Montréal, Éditions Liber.
- CRAWFORD, Paul I. et al. (1958) *Éducateurs dans la rue : Trois ans avec des gangs de jeunes*. Paris, Emmanuel Vitte éditeur.
- D'AMOURS, Yvan (1997) *Le suicide chez les jeunes : S.O.S. Jeunes en détresse. Avis du Conseil permanent de la jeunesse au sujet de la prévention du suicide auprès des jeunes*. Québec, Conseil permanent de la jeunesse.
- DEMERS, Andrée et Danielle MALTAIS (1993) « Construction d'un programme en santé communautaire : Du projet planifié à l'action implantée ». *La revue canadienne d'évaluation de programme*, 8 (1) : 11-32.
- DENZIN, Norman K. et Yvonna S. LINCOLN (1994) *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks/London, Sage.
- DUBÉ, Nathalie (1998) *Le travail de milieu en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine : origines et pratiques*. Gaspé, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, Direction de la santé publique.

- DUMOULIN, Philippe *et al.* (1998) « Les dispositifs de prévention et le traitement des toxicomanies dans le Hainaut et l'arrondissement de Lille ». *Psychotropes*, 4 (1) : 9-30.
- DUPUY, Stéphane, Paule SIMARD et Diane CHAMPAGNE (2001) *Travail de corridor à l'école La Source. Évaluation*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- DUVAL, Michelle et Annie FONTAINE (2000) « Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants ». *Nouvelles pratiques sociales*, 13 (1) : 49-67.
- FONTAINE, Annie (1999) *Les « approches de proximité », Travail-intervention/de rue-de milieu (Document de travail)*. Montréal, Université du Québec à Montréal.
- FONTAINE, Annie et Jean-Marie RICHARD (1997) *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit*. Drummondville, Refuge La Piaule du Centre du Québec.
- FORTIN, Jean-Paul *et al.* (1994) *L'action intersectorielle en santé*. Québec, Université Laval, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Québec, Direction de la santé publique.
- FREUDENBERG, Nicholas (1995) « AIDS Prevention Strategies in the United States : A Selective Review of the Literature ». Dans FREUDENBERG, Nicholas et Marc A. ZIMMERMAN (éd.). *AIDS Prevention in the Community. Lessons from the First Decade*. Washington, American Public Health Association.
- GAUTHIER, Madeleine (1994) *Une société sans les jeunes ?* Québec, Institut québécois de recherche sur la culture.
- GAUTHIER, Marcel (1998) *Le travail de rue dans les milieux semi-urbains au Saguenay-Lac-Saint-Jean*. Chicoutimi, Régie régionale de la santé et des services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean.
- GENERAL ACCOUNTING OFFICE (1993) *Needle Exchange Programs. Research Suggests Promise as an AIDS Prevention Strategy*. United States.
- GRAY, Barbara (1985) « Conditions Facilitating Interorganizational Collaboration ». *Human Relations*, 38 (10) : 911-936.
- GUBA, Egon G. et Yvonna S. LINCOLN (1989) *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, Sage Publications.
- HUBERMAN, A. Michael et Matthew B. MILES (1991) *Analyse des données qualitatives. Recueil de nouvelles méthodes*. Bruxelles, De Boeck Université.
- JANZ, Nancy. K. *et al.* (1996) « Evaluation of 37 AIDS Prevention projects : Successful Approaches and Barriers to Program Effectiveness ». *Health Education Quarterly*, 23 (1) : 80-97.

- LAFORGE, Serge (1997) *Processus d'implantation des programmes d'intervention de milieu*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- LAFORGE, Serge (1997) *Programme E.S.S.A.I.S. : Évaluation d'implantation*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- LAFORGE, Serge et Pauline CLERMONT (1997) *Implantation des programmes d'intervention de milieu*. Rouyn-Noranda, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue, Direction de la santé publique.
- LEBEAU, Aimé, Guy VERMETTE et Christian VIENS (1998) *Bilan de l'action intersectorielle et de ses pratiques en promotion de la santé et en prévention des toxicomanies au Québec*. Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction générale de la planification et de l'évaluation.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1998) *Cadre de pratique pour l'évaluation de programmes*. Québec.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1997) *Priorités nationales de santé publique 1997-2002*. Québec.
- MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (1992) *La politique de la santé et du bien-être*. Québec.
- MOORE, Danièle, Dominique GAGNON et Andrée PERREault (1998) *Stratégie de travail de rue : Pertinence et recommandations*. Longueuil, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie.
- NOËL, Lina et Thomas ANTIL (1998) *Les programmes de prévention du VIH chez les utilisateurs de drogues par injection au Québec : une démarche collective d'évaluation*. Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux.
- NOËL, Lina, Francine MICHAUD et Gilles MARQUIS (1994) *Rapport d'évaluation de Point de Repères. Période d'avril 1992 à mars 1993*. Québec, Centre de santé publique.
- NOREAU, Pierre et al. (1999) *L'insertion sociale et l'intégration professionnelle des jeunes en Abitibi-Témiscamingue*. Rouyn-Noranda, Conseil régional de développement de l'Abitibi-Témiscamingue.
- PAQUET, Mario, Caroline RICHARD et Myriam BALS (1998) *Le travail de rue à Joliette : Évaluation du partenariat et étude exploratoire des effets sur la clientèle*. Joliette, Association pour les jeunes de la rue de Joliette/Saint-Charles-Borromée, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de la santé publique.
- PAQUET, Mario et Caroline RICHARD (1995) *Une expérience de travail de rue à Joliette : Bilan des quatorze premiers mois*. Joliette, Association pour les jeunes de la rue de Joliette/Saint-Charles-Borromée, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Lanaudière, Direction de la santé publique.

### **Changer de vie : un défi pour les jeunes marginalisés**

Pour la plupart des jeunes qui côtoient les travailleurs de rue, leur marginalité ne constitue qu'une étape de leur vie. Il s'agit d'un passage par lequel ils expriment leur dissidence au regard de la société en général, et du monde des adultes en particulier. Et même si la plupart des jeunes n'ont pas d'image précise de ce qu'ils veulent devenir plus tard, il n'en demeure pas moins que plusieurs d'entre eux souhaitent éventuellement changer de vie, sortir de la rue, trouver un travail ou cesser leurs activités illicites.

Quitter la marginalité n'est toutefois pas une démarche facile. En effet, c'est dans la rue que se trouve, pour beaucoup de jeunes, l'essentiel de leur réseau de soutien ; ils y trouvent des amis, du soutien et des sources de revenus. Aussi, leur est-il très difficile de quitter ce milieu puisqu'ils doivent, pour ce faire, constituer de nouvelles relations en dehors de leur milieu de vie. Pour les jeunes ayant gardé passablement de contacts avec leurs réseaux habituels (famille, école, emploi, loisirs), cette opération se fait facilement, mais pour les autres qui se sont coupés de tels réseaux, le défi est de taille. Pour ces derniers, quitter la rue entraîne une rupture avec leurs amis et leurs connaissances qui leur apportent l'amitié et le soutien dont ils ont besoin, mais aussi qui les entretiennent dans certains comportements dont ils veulent se libérer. Sans ces relations, les jeunes se retrouvent seuls, isolés, alors même qu'ils sont en période de fragilité, puisqu'ils expérimentent une nouvelle manière d'être, de vivre et d'agir. Cette réinsertion est d'autant plus difficile à réaliser que, dans une petite ville comme Rouyn-Noranda, il apparaît difficile de sortir des mêmes cercles de socialisation.

Cette difficulté à changer de vie n'est donc pas anodine pour les jeunes. Elle laisse entrevoir le défi que pose, tant pour les travailleurs de rue que pour les autres intervenants, l'accompagnement de ces jeunes qui veulent changer de comportements. Un des principaux objectifs du travail de rue est de soutenir individuellement le jeune dans ses démarches. Toutefois, le travailleur de rue ne peut, à lui seul, l'aider à se rebâtir de nouvelles relations en dehors de la rue. Aussi, peut-être une approche collective de résolution de problèmes serait-elle plus propice au changement que l'accompagnement individuel. Ainsi, au lieu d'aider un jeune à se sortir de son réseau, il faudrait aider, lorsque le contexte s'y prête, l'ensemble d'un même réseau d'amis. En touchant le plus grand nombre de jeunes, les travailleurs de rue augmenteraient ainsi les possibilités d'entraîner des changements durables dans la vie des jeunes.

En fait, peut-être que dans les petits centres urbains et les milieux ruraux où les ressources de soutien psychosocial et de loisirs pour les jeunes plus marginalisés sont rares, faudrait-il imaginer une forme de travail de proximité plus proche de l'animation communautaire. Le soutien individuel des jeunes pourrait alors s'accompagner de projets communautaires réalisés par les jeunes, pour eux ou pour la communauté en général. Cette approche permettrait notamment aux jeunes de la rue qui ne vivent pas de problèmes très lourds, comme c'est le cas pour une bonne part des jeunes gravitant autour des travailleurs de rue de Rouyn-Noranda, de s'insérer dans des projets concrets. Les initiatives réalisées à Rouyn-Noranda et en milieu rural témiscamien (Beulé et Simard, 2001) vont d'ailleurs en ce sens.

### **Mettre les parents dans le coup**

Un autre objectif du travail de rue est la réconciliation des jeunes avec leur environnement immédiat. À cet effet, la recherche laisse entrevoir la pertinence de travailler plus étroitement avec les parents, tout en respectant la confidentialité des informations auxquelles les travailleurs de rue ont accès.

Des parents rencontrés ont exprimé le désir d'être en contact plus étroit avec les travailleurs de rue. Ce souhait s'inscrit dans le même questionnement qui se pose à l'égard des ressources du milieu : les travailleurs de rue doivent-ils être davantage proactifs ? Cela soulève le dilemme concernant la préservation des liens de confiance développés avec les jeunes et l'urgence d'une intervention concertée avec les parents. Par exemple, lors de fugues, les travailleurs de rue ne pourraient-ils pas, tout en préservant la confidentialité des informations dont ils disposent, rassurer les parents ou même tenter de rapprocher jeunes et parents. Ce souhait exprimé par des parents témoigne de l'ouverture de la population au regard du travail de rue tel que développé à Rouyn-Noranda.

### **Une remise en question des services traditionnels**

L'analyse de la pratique du travail de rue à Rouyn-Noranda, notamment sous l'angle des façons de rejoindre les jeunes, de même que du point de vue des jeunes sur cette pratique, apporte un éclairage intéressant sur les besoins des jeunes et sur les façons de les combler. Plusieurs recherches menées en Abitibi-Témiscamingue sur les approches de proximité (Beulé et Simard, 2002 et 2001 ; Dupuy, Simard et Champagne, 2001), de même que des études réalisées ailleurs au Québec (Bastien *et al.*, 2001 ; Gauthier, 1998), démontrent que le principal besoin des jeunes est de pouvoir entrer en contact avec des adultes ouverts et

- PAQUIN, Pierre et Andrée PERREULT (2001) *Cadre de référence pour le travail de proximité en Montérégie*. Longueuil, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie.
- PARENT, Ginette (1995) *KONTAKS : Présentation d'un projet de prévention en matière d'éducation auprès des individus de 15 à 35 ans ayant ou étant susceptibles de développer des comportements à risque de contracter et de propager le VIH et qui sont difficilement atteints par les campagnes d'information générale, Programme d'action communautaire sur le SIDA*. Rouyn-Noranda, Centre des R.O.S.É.S de l'Abitibi-Témiscamingue.
- PATTON, Michael Quinn (1987) *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Newbury Park, Sage Publications.
- PATTON, Michael Quinn (1986) *Utilization-focused Evaluation*. Beverly Hills, Sage Publications.
- PERRON, Michel (1999) *Trajectoires d'adolescence : stratégies scolaires, conduites sociales et vécu psychoaffectif*. Jonquière, Cégep de Jonquière.
- PHARAND, Sylvie (1995) *Le travail de rue au Québec, Revue documentaire*. Rimouski, Centre hospitalier régional de Rimouski, Unité de santé publique.
- RADFORD, Joyce L., Alan J. C. KING et Wendy K. WARREN (1989) *Les jeunes des rues face au sida*. Kingston, Université Queen's.
- REDJEB, Belhassen, Robert MAYER et Marcelle LAFOREST (2001) « Problème social. Concept, classification et perspective d'analyse ». Dans DORVIL, Henri et Robert MAYER. *Problèmes sociaux. Théories et méthodologies*. Québec, Presses de l'Université du Québec.
- RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (1994) *Plan d'action global en matière de santé et de bien-être en Abitibi-Témiscamingue*. Rouyn-Noranda.
- RILEY, Diane Mary (1995) *Le modèle de réduction des méfaits : une approche pragmatique sur l'utilisation des drogues aux confins entre l'intolérance et l'apathie*. Ottawa, Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies.
- ROBITAILLE, Ghislaine et Lyne FORCIER (2000) *Projet de prévention des MTS et du Sida auprès des prostituées*. Longueuil, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie, Direction de la santé publique, de la planification et de l'évaluation.
- SCHOOL OF PUBLIC HEALTH et INSTITUTE FOR HEALTH POLICY STUDIES (1993) *The Public Health Impact of Needle Exchange Programs in the United States and Abroad*. Centers of Disease Control and Prevention.
- STEVENSON, Kathryn et al. (1999) « Les jeunes et la criminalité ». *Tendances sociales canadiennes*, 1999 : 17-22.

THOMPSON, P. Imani et Stephen T. JONES (1990) « Monitoring and Documenting Community-based Organization Outreach Activities for Populations at Risk for HIV ». *HYGIE*, IX (4) : 34-38.

TURPIN, Jean-Luc (1994) *Transit 15-30 : Présentation d'un projet de subvention en alcoolisme et toxicomanie auprès des individus, de 15 à 30 ans, en rupture avec le réseau public traditionnel, qui ont besoin d'accroître leurs capacités d'adaptation et d'améliorer leur estime de soi, Programme de soutien communautaire de la stratégie canadienne antidrogue*. Rouyn-Noranda, Centre ressources jeunesse.

ZIMMERMAN, Marc A., Nancy K. JANZ et Patricia A. WREN (1995) « Factors Influencing the Success of AIDS Prevention Programs ». Dans FREUDENBERG, Nicholas et Marc A. ZIMMERMAN (éd.). *AIDS Prevention in the Community. Lessons from the First Decade*. Washington, American Public Health Association.