

# L'intervention axée sur la cohabitation avec les marginalités urbaines en bibliothèque : le cas de la Grande Bibliothèque, 2024-2025

---

## Rapport de recherche

---

Avril 2026

**Référence :**

Mensah, Maria Nengeh ; Ruelland, Isabelle ; Massicotte, Just ; Fournier, Jennifer ; St-Cyr, Raphaële ; et Marie-Pierre Gadoua. 2026. *L'intervention axée sur la cohabitation sociale avec les marginalités urbaines en bibliothèque: le cas de la Grande Bibliothèque. Rapport de recherche*. École de travail social, UQAM et BAnQ, 69 pages ; ISBN 978-2-9816752-5-5.

## Remerciements

Cette recherche exploratoire n'aurait pas été possible sans un engagement soutenu de l'équipe de la Grande Bibliothèque qui se mobilise depuis plusieurs années pour la mise en œuvre et l'essor d'initiative favorisant la cohabitation sociale en leurs murs et dans le Quartier latin. Elle est à l'origine de cette recherche menée en partenariat.

Nous remercions tout d'abord les trois intervenantes psychosociales que nous avons suivi et interrogé. Sans leur ouverture, leur générosité et le précieux lien de confiance établi, ce projet n'aurait pu être réalisé. Merci également à Société de Développement Social et aux agent-es de la sécurité pour leur participation à diverses étapes de l'étude, vos regards nous ont permis de prendre du recul et d'intégrer une plus grande diversité de perspectives. Merci à Just Massicotte et Carolanne St-Louis, étudiantes à la maîtrise en travail social à l'UQAM, qui nous ont assisté dans la collecte des données et la préparation du rapport de recherche. Nous sommes reconnaissantes aussi de la présentation sur l'écosystème de la Grande Bibliothèque qu'ont préparé Camille Roy-Morinville et Zoé Bonenfant, étudiantes du cours TRS2130 *Dynamique organisationnelle et exercice du travail social*. Nous remercions enfin la Faculté des sciences humaines de l'UQAM pour son appui financier de démarrage dans le cadre du programme de projets ciblés 2023-2024.

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
Mise en contexte.....	5
Objectifs de la recherche .....	5
Cadre interprétatif .....	6
Contenu du rapport .....	6
<b>1. MÉTHODOLOGIE</b> .....	<b>7</b>
1.1 Création d'un comité d'orientation .....	7
1.2 Recherche documentaire .....	7
1.3 Collecte d'informations.....	8
1.3.1 Sondage auprès du personnel de la Grande Bibliothèque.....	8
1.3.2 Observations en situation .....	8
1.4 Considérations éthiques.....	10
1.5 Limites de la recherche .....	11
<b>2. RECENSION DES ÉCRITS</b> .....	<b>12</b>
2.1 La bibliothèque en tant que liant social.....	12
2.2 Enjeux spécifiques de la cohabitation avec les personnes marginalisées.....	12
2.2.1 Règlements problématiques pour les personnes non-logées.....	12
2.2.2 Surveillance accrue et aménagement extérieur hostile.....	13
2.3 Approches alternatives à la sécurité punitive et apports du travail social.....	14
2.3.1 Accompagnement des personnes marginalisées .....	14
2.3.2 Outiller le personnel de la bibliothèque.....	14
2.4 Données des rapports d'intervention de SDS .....	15
2.4.1 Profil démographique, types d'intervention et problèmes rencontrés .....	15
<b>3. ESPACES PHYSIQUES ET LOCAUX OÙ SE RÉALISE L'INTERVENTION SOCIALE</b> .....	<b>21</b>
3.1 Niveau Métro .....	21
3.2 Niveau Rez-de-chaussée .....	21
3.2.1 Local des intervenantes.....	22
3.2.3 Le Hall.....	22
3.3 Les niveaux 1 à 4 .....	22
3.4 L'escalier central .....	23
3.5 Photographies des lieux .....	23
<b>4. PALLIER : Repères des intervenantes psychosociales</b> .....	<b>27</b>
4.1 Rôle et activités.....	27
4.1.1 Suivis individuels .....	27
4.1.2 Rondes et visites des espaces de la bibliothèque .....	27
4.2 Vision de la cohabitation sociale.....	28
4.3 Vision de l'intervention sociale .....	29
4.3.1 Rapport à l'espace.....	29
4.3.2 Rapport aux personnes vulnérables ou en situation de marginalité .....	30
4.3.3 Rapport aux employé-es de la Grande Bibliothèque.....	32
4.3.4 Rapport aux agent-es de la sécurité.....	32
4.3.5 Rapport aux services sociaux et communautaires .....	33
4.3.6 Défis rencontrés .....	35

<b>5. PROMOUVOIR : Repères de la Grande Bibliothèque .....</b>	<b>36</b>
5.1 Emplacement géographique .....	36
5.2 Mission, valeurs et orientation stratégique de BAnQ .....	36
5.3 Vision de la cohabitation sociale .....	37
5.3.1 Consultation auprès de la clientèle en situation précaire à la Grande Bibliothèque .....	37
5.3.2 Stratégies et initiatives pour encourager l'accès aux services et ressources .....	38
5.3.3 Un code de conduite plus accueillant.....	39
5.4 Vision de l'intervention sociale .....	40
5.4.1 Un guide d'intervention pour tous·tes .....	40
5.4.2 Implantation du projet d'intervention en bibliothèque (phases 1 et 2) .....	40
<b>6. MÉDIER : Repères de Société de développement social .....</b>	<b>42</b>
6.1 Mission, valeurs et activités .....	42
6.2 Vision de la cohabitation sociale .....	43
6.3 Vision de l'intervention sociale .....	44
<b>7. SE PRÉOCCUPER : Repères des membres du personnel.....</b>	<b>45</b>
7.1 Rôles et activités .....	45
7.2 Vision de la cohabitation sociale .....	45
7.3 Vision de l'intervention sociale .....	46
<b>8. SÉCURISER : Repères des agent·es de la sécurité de.....</b>	<b>48</b>
8.1 Mission, valeurs et activités .....	48
8.2 Vision de la cohabitation sociale .....	48
8.3 Vision de l'intervention sociale .....	49
<b>9. CONCLUSIONS .....</b>	<b>50</b>
9.1 Synthèse .....	50
9.2 Pistes d'avenir .....	51
9.2.1 Stratégies de gestion du projet .....	51
9.2.2 Préoccupations éthiques et professionnelles croisées .....	52
9.2.3 Évolution des visions et de la mission sociale de la Grande Bibliothèque .....	53
<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>54</b>
<b>Annexe A - Offres d'emploi de jour/soir à SDS.....</b>	<b>59</b>
A1. Emplois d'intervenantes psychosociales de jour/soir.....	59
A2. Offre d'emploi pour une intervenante psychosociale à la Grande Bibliothèque.....	61
<b>Annexe B - Calendrier de travail et réunions du comité d'orientation de la recherche.....</b>	<b>62</b>
<b>Annexe C - Grille d'observation.....</b>	<b>63</b>
<b>Annexe D - Formulaire d'information et de consentement .....</b>	<b>64</b>
<b>Annexe E – Calendrier des formations offertes aux membres du personnel et agent·es de la sécurité</b>	<b>68</b>
<b>Annexe F – Guide décisionnel : Intervention auprès des personnes usagerères.....</b>	<b>69</b>

# INTRODUCTION

## Mise en contexte

La cohabitation sociale dans le Quartier latin à Montréal révèle des tensions collectives importantes. Au cœur de ces tensions, certaines situations ou conduites sont généralement vues comme un risque à la sécurité publique et sont rarement tolérées. On pense aux phénomènes de l'itinérance, la crise des surdoses et de l'approvisionnement non-sécuritaire des drogues, le travail du sexe de rue, les déplacements migratoires et la pauvreté (Gilbert et Mensah, 2023; MSSS, 2022; RAPSIM, 2023). Un ensemble de situations de marginalité urbaine qui coexistent avec, mais en dehors des normes de la socialisation collective.

Dans ce contexte, la Grande Bibliothèque de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ) a choisi d'innover dans la concrétisation d'une vision sociale porteuse de changement et de mise en lumière des bibliothèques comme tiers lieu dans un quartier en crise (BAnQ, 2023b,c; Ducas, 2023). Son approche l'a menée à concevoir et à mettre en œuvre un projet-pilote comprenant l'ajout de personnes intervenantes psychosociales au sein de son équipe. Le projet pilote implique un contrat de services avec Société de développement social (SDS), qui s'engage à assigner deux **postes d'intervenantes psychosociales**<sup>1</sup> à la Grande Bibliothèque – un la semaine et un la fin de semaine – ainsi qu'à outiller le personnel de la bibliothèque et les agent·es de la sécurité par le biais d'une formation. Les intervenantes ont les responsabilités de réduire les conflits interpersonnels, d'accompagner les personnes en situation de marginalité et d'outiller les employé·es et agent·es de la sécurité de la Grande Bibliothèque en matière de cohabitation sociale

C'est au cours de cette démarche de réalisation du projet pilote qu'est née la collaboration de recherche entre deux professeures de l'École de travail social de l'UQAM et le Service de l'accueil et de la logistique documentaire de la Direction de l'accès aux services de BAnQ. Un appui financier d'une première année a été obtenu auprès de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM (projet-ciblé facultaire, 2023-2024). La suite des travaux a été rendu possible par des fonds de recherche et de création des professeures.

## Objectifs de la recherche

Le but de cette recherche exploratoire était de documenter la pratique d'intervention sociale axée sur la cohabitation avec les marginalités urbaines en bibliothèque. Les objectifs spécifiques étaient de :

- Décrire l'implantation du service d'intervention sociale à la Grande Bibliothèque de Bibliothèque et Archives nationales du Québec [BAnQ] ;
- Réfléchir la pratique d'intervention sociale axée sur la cohabitation avec les personnes marginalisées selon les groupes d'acteur·ices clés ; et
- Synthétiser les connaissances acquises.

La présente étude s'est donc penchée non pas uniquement sur le point de vue des intervenantes psychosociales qui ont le mandat de favoriser la cohabitation sociale à la Grande Bibliothèque, mais aussi sur ceux d'une diversité d'acteur·ices qui composent l'écosystème qui tendent à influencer leur travail. Nous nous sommes attardées à la mise en œuvre d'un nouveau service d'intervention psychosociale au sein de l'organisation des services de la Grande Bibliothèque de BAnQ ; et à mieux connaître les différents repères ou visions des groupes d'acteur·ices impliqués.

---

<sup>1</sup> Ce document a recours à la féminisation pour alléger le texte et par souci éthique de réduire le risque d'identification. Il s'agira donc toujours de *l'intervenante* dans le texte, mais cela n'exclut pas que celle-ci soit un homme ou une personne non-binaire.

## Cadre interprétatif

La théorie des repères normatifs de l'action (Karsz, 2004; Parazelli, Mensah et Colombo, 2010) nous a largement inspirée afin de renseigner sur l'intervention axée sur la cohabitation sociale avec les marginalités urbaines à la Grande Bibliothèque. Les repères normatifs sont des modèles de normalité proposés pour penser les problèmes sociaux et les réponses à offrir.

Dans leur texte-phare intitulé « Normativités, marginalités et interventions sociales », Michel Parazelli et Céline Bellot, expliquaient ceci :

[C]'est dans ces tensions entre la marge et le centre que se donne à voir le travail normatif permettant de définir les catégories, les figures, les problèmes, les personnes, et de considérer les zones collectives de conflits sociaux à faire reconnaître ou à apaiser. Or, le travail social ancré dans sa tension paradoxale d'origine entre la régulation des désordres attendue de ses bailleurs et l'émancipation de ses destinataires se trouve placé au cœur de cette normativité et de son renouvellement démocratique possible (Parazelli et Bellot, 2015 : 22).

Le cadre interprétatif des repères permet donc de comprendre les points de vue de chaque groupe d'acteur-ices comme les grandes visions à l'œuvre qui guident leurs pratiques d'intervention et les discours justifiant certaines pratiques (Parazelli, 2021; Margier, Morin et Bellot, 2021).

Plus précisément, selon ce cadre, il importe de :

- cerner les repères théoriques qu'utilisent les groupes d'acteur-ices sociaux au quotidien, c'est-à-dire comment ils conceptualisent la cohabitation avec les personnes marginalisées (visions);
- expliciter les repères éthiques qui réfèrent aux jugements de valeurs rattachés aux différentes manières de définir la cohabitation et ses enjeux (préoccupations); et
- saisir les repères politiques des actions concrètes en place et les rapports de pouvoir qui s'en suivent (stratégies de gestion).

Une analyse de l'intervention sociale à la lumière des repères normatifs en place – sur la cohabitation, les marginalités urbaines et l'intervention elle-même, ouvre la voie vers une meilleure compréhension de ces nouvelles pratiques d'intervention, des conditions favorables et des défis de leur mise en œuvre.

## Contenu du rapport

Le chapitre 1 décrit les aspects méthodologiques de la recherche, notamment la création d'un comité d'orientation de la recherche, la recherche documentaire, les méthodes de collectes d'informations, les considérations éthiques et les limites de la recherche. Le chapitre 2 présente les connaissances issues de la recension des écrits sur le rôle des bibliothèques comme troisième lieu, les enjeux liés à la cohabitation et aux apports du travail social en bibliothèque. Le chapitre 3 présente les lieux physiques où se déploie l'intervention sociale à la Grande Bibliothèque, incluant les caractéristiques des différents étages et les zones significatives pour les observations. Les chapitres suivants présentent les repères normatifs de l'action des différents groupes d'acteur-ices impliqués dans le projet-pilote : les intervenantes psychosociales (chapitre 4), la Grande Bibliothèque (chapitre 5), Société de Développement Social (chapitre 6), le personnel de la bibliothèque (chapitre 7) et les agent-es de la sécurité (chapitre 8).

Enfin, la conclusion (chapitre 9) esquisse une synthèse des données de la recherche et des pistes d'avenir pour le service d'intervention psychosociale à la Grande Bibliothèque.

# 1. MÉTHODOLOGIE

L'approche méthodologique de cette recherche s'appuie sur une démarche qualitative qui allie un dispositif d'échange et de partage, une recherche documentaire, des observations en situation ainsi que des entretiens individuels. Ce chapitre présente le détail de nos méthodes.

## 1.1 Création d'un comité d'orientation

La première étape a été celle de créer un espace de travail collaboratif communauté-université – BAnQ et UQAM – en formant une équipe qui allait orienter le travail de recherche (Moriau, Dayez et Wagener, 2022). Le Comité d'orientation était composé des deux professeures de l'École de travail social, la cheffe du Service de l'accueil et de la logistique documentaire et une bibliothécaire de développement et de soutien de la Direction de l'accès aux services à BAnQ, la directrice du pôle projets et développement à SDS, et les personnes étudiantes assistantes à la recherche.

### *Comité d'orientation de la recherche*

- Jennifer Fournier, cheffe, Service de l'accueil et de la logistique documentaire, BAnQ
- Véronique Michaud, Bibliothécaire de développement et de soutien, BAnQ (2025-2026)
- Raphaëlle St-Cyr Brousseau, Bibliothécaire de développement et de soutien, BAnQ (2023-2025)
- Maria Nengeh Mensah, professeure, École de travail social, UQAM
- Isabelle Ruelland, professeure, École de travail social, UQAM
- Just Massicotte, étudiante à la maîtrise en travail social, UQAM (2024-2026)
- Carolanne Saint-Louis, étudiante à la maîtrise en travail social (2023-2024)
- Janik Fortin, directrice Pôle Projets et développement, Société de Développement Social (SDS)

Les réunions du Comité d'orientation ont assuré la fluidité et l'horizontalité des communications avec les différents groupes d'acteur-ices impliqués (cf. agent-es de sécurité, employé-es, intervenant-es), leur permettant d'exposer leurs points de vue<sup>2</sup>. Ce dispositif d'échange et de partage a aussi rendu possible des moments d'interprétation collective du sujet à l'étude à partir de savoirs académiques, organisationnels et réflexifs (Moriau et al., 2022).

Par exemple, en juin 2024, l'intervenante qui travaille durant la semaine est venue se présenter et nous avons fait connaissance. Cela a permis de mieux connaître le rôle d'intervention sociale dans l'écosystème de la Grande Bibliothèque et les défis anticipés. Puis, en décembre 2024, une rencontre avec les responsables de l'équipe de la sécurité a permis d'explorer comment la présence des intervenantes change la gestion des interventions auprès des populations en situation de marginalité. Des informations ont pu être colligées sur la compréhension des problématiques en lien avec la cohabitation sociale à la bibliothèque.

## 1.2 Recherche documentaire

La seconde étape a été celle de réaliser une recherche documentaire. Une recension des écrits scientifiques sur les thèmes de l'intervention sociale en bibliothèque nous a permis de construire une synthèse des connaissances pouvant nourrir l'analyse des pratiques d'intervention sociale en bibliothèque.

---

<sup>2</sup> Voir Annexe B : *Calendrier de travail et réunions du comité.*

Les recherches par mots-clés<sup>3</sup> ont été réalisées auprès des bases de données suivantes : Sofia, Google Scholar, Érudit, Cairn, Scispace, Scopus, Social Service Abstract, SocINDEX, Oxford Research Encyclopedias et IBSS (International Bibliography of the Social Sciences). Résultats : 50 sources provenant des domaines du travail social, de bibliothéconomie et d'architecture ont été recensés.

Puis, nous avons aussi effectué le repérage de littérature grise. Celle-ci comprends la documentation interne ainsi que la couverture médiatique sur le sujet. Cela a permis de colliger 30 rapports, plans d'action, documents internes et sites Web, produits par BAnQ et SDS, l'Association des bibliothèques publiques du Québec, la Ville de Montréal et d'autres organismes publics. Une vingtaine d'articles de presse, publiés entre 2022 et 2024, ont aussi été recensés.

### 1.3 Collecte d'informations

En plus des informations partagées lors des réunions du Comité d'orientation de la recherche, l'équipe a pu recueillir des données secondaires tirées d'un sondage auprès du personnel et colliger de nouvelles données grâce à des observations en situation.

#### 1.3.1 Sondage auprès du personnel de la Grande Bibliothèque

L'équipe de recherche a collaboré à la réalisation d'un sondage à l'interne réalisé auprès du personnel de la Grande Bibliothèque. Ce sondage pose principalement des questions entourant la cohabitation sociale et le sentiment de sécurité au travail. Cet outil visait à estimer les retombées du projet pilote, avec une mesure avant et une mesure après l'introduction des intervenantes psychosociales. Un premier sondage a donc été envoyé par le Service de l'accueil et de la logistique documentaire de BAnQ, au début de l'implantation du projet pilote, en juillet 2024 – les résultats du sondage sont présentés au chapitre 7. Un second sondage a été conçu par l'équipe avec l'aide des chercheuses, mais n'a pas pu être envoyé à ceux-ci pour des raisons logistiques à l'interne. Les données présentées ne concernent donc que les opinions émises en 2024.

#### 1.3.2 Observations en situation

La méthode d'observation immersive ou en situation a été utilisée. Celle-ci permet d'étudier les pratiques professionnelles dans leur contexte et consiste à observer le travail social en bibliothèque par le biais du *shadowing*, qui signifie que la chercheuse devient l'ombre (*shadow*) de celle qu'elle étudie, en la suivant au cours de ses activités quotidiennes. Le *shadowing* permet de s'intéresser autant aux aspects de la communication que des interactions associées aux pratiques (Clot, 2017). Il rend également possible le constat à l'effet que « le travail réel n'est pas réductible à 'ce qui se fait' » (Lhuillier, 2010, p. 42). L'activité empêchée, « contrariée », « paralysée », « suspendue » doit aussi être admise dans l'analyse. Ce type d'activité est d'autant plus important à comprendre en situation d'intervention sociale en bibliothèque afin de bien documenter les défis auxquels elles font face.

---

<sup>3</sup> Les mots-clés suivants ont été utilisés pour les requêtes d'articles francophones : "travail social" OR "service social" OR "intervention" OR "mixité sociale" OR "marginalité" OR "réduction des méfaits" OR "cohabitation sociale" AND "Bibliothèque" OR "Bibliothèque publique" OR "troisième lieu". Pour les articles anglophones, les mots-clés suivants ont été utilisés : "social work" OR "social service" OR "intervention" OR "social diversity" OR "marginality" OR "harm reduction" OR "social coexistence" AND "public library" OR "university library".

### a. Grille d'observation

En se fondant dans l'environnement, les chercheuses ont recueilli des données sur la pratique de trois personnes intervenantes psychosociales à la Grande Bibliothèque (prénommées Intervenantes A, B et C), leurs interactions formelles et informelles, et sur leurs rapports à l'écosystème de BANQ. Une grille d'observation de la pratique d'intervention a été conçue.<sup>4</sup>

La prise de notes a été utilisée pendant les observations pour (1) saisir les comportements et l'environnement observables d'après une série de catégories préalablement établies (notes descriptives) et (2) dégager le sens et les interprétations associés à ces comportements à l'environnement dans lequel ils se jouent (notes interprétatives). La prise de notes a été à la fois sélective et réflexive, car elle capturait non seulement les actions observables, mais aussi les impressions et les questionnements de la personne chercheuse.

### b. Observation de la pratique d'intervention

Trois temps d'observation de la pratique d'intervention en situation à la bibliothèque, à différents moments de l'hiver 2025, ont été réalisés selon la méthode *shadowing* (Piot, 2022). Chacun des temps d'observation a duré en moyenne trois heures. Tous ont eu lieu dans des conditions météorologiques où il faisait très froid à l'extérieur. Voici un résumé des points saillants de ces observations.

- 21 janvier 2025 : météo moins 22 degrés Celsius. La première observation de la pratique d'intervention a eu lieu un soir de semaine, un moment moins occupé, ce qui a permis de discuter avec l'intervenante du potentiel de ses interventions, de croiser régulièrement les personnes pour des suivis durant ces trois rondes à l'intérieur et à l'extérieur (stationnement) de la bibliothèque, de déployer son expertise, son activité de référencement et d'orientation vers des ressources. Elle a eu des interactions avec des personnes qu'elle connaît, elle a établi des rendez-vous. De plus, il y a aussi des moments de bureau où il y a des interactions avec ses collègues de l'équipe de SDS et l'établissement d'intervention de deuxième ligne.
- 22 janvier 2025 : météo moins 24 degrés Celsius. La seconde observation, a eu lieu également la semaine, mais cette fois durant le jour. Le climat était assez différent puisque de jour, l'intervenante réalise des démarches avec des personnes qui le demandent, et donc, a moins le temps de faire ses rondes. Nous avons ainsi pu observer des interventions individuelles dans le bureau et nous avons été témoin d'un incident au rez-de-chaussée qui a impliqué les agent-es de la sécurité. Une seule ronde complète de la Grande Bibliothèque et des stationnements a été réalisée.
- 22 mars 2025 : météo moins 12 degrés Celsius. La troisième observation a eu lieu la fin de semaine durant le jour. L'intervenante a réalisé des interventions individuelles dans les espaces de la bibliothèque et à l'extérieur, de première et de deuxième ligne. Nous avons pu observer les interactions avec le personnel et les agent-es de la sécurité en plus de diverses actions posées envers les personnes usagères de la bibliothèque qui s'étaient assoupies ou qui suscitaient la préoccupation d'un-e employé-e. Une ronde partielle des lieux a été réalisée.

### c. Observation de la formation des agent-es de la sécurité

Une observation d'une session de formation de deux heures a eu lieu le 23 décembre 2024. L'activité s'adressait aux agent-es de la sécurité qui travaillent à la Grande Bibliothèque. La formation s'inscrivait dans une série offerte par la SDS<sup>5</sup> à une centaine de personnes, en majorité des commis en service direct avec le public, ainsi qu'à 37 membres de l'équipe externe de sécurité.

---

<sup>4</sup> Voir Annexe C : Grille d'observation.

<sup>5</sup> Voir Annexe E : Calendrier des formations.

L'animatrice a présenté différents types d'itinérance (visible ou cachée), les facteurs de risque desquels peuvent mener à la situation d'itinérance ainsi que les enjeux qui touchent particulièrement les personnes (cf. santé mentale, toxicomanie, santé physique, judiciairisation, malnutrition, violences). Elle a mis l'accent sur la santé mentale comme dimension importante de la vie des personnes en situation d'itinérance, et le fait qu'il manque actuellement de ressources disponibles. Un bref aperçu des troubles mentaux et de diverses réalités problématiques qui sont vécues par les personnes non-logées est présenté : l'isolement social, le manque d'intimité, l'accès limité aux ressources de base, le profilage, la stigmatisation dont sont victimes les personnes itinérantes, le manque de revenus et les traumatismes complexes. On nomme la difficulté de sortir du « cycle de l'itinérance » en raison des obstacles et des habitudes de vie dans la rue. Une brève introduction sur les effets des drogues sur le cerveau est effectuée et des techniques de réduction des risques de contamination accidentellement avec un objet souillé sont enseignées. L'animatrice a rappelé les signes de surdoses à surveiller.

#### *d. Entrevues post-observation*

Les entrevues post-observation permettent de mettre des mots et d'expliquer ce qui a été observé. Plus précisément, selon Piot (2022), la subjectivité assumée des chercheur-es qui observent est contrebalancée par des entretiens avec les professionnel·les observés afin de croiser les perspectives.

Ainsi après chaque observation, un retour avec l'intervenante observée a été organisé afin de discuter avec elle du contenu des observations. De plus, un entretien avec la nouvelle personne intervenante dont la pratique n'a pas été observée – arrivée en remplacement en cours de recherche – afin de valider nos observations et intégrer son point de vue dans l'ensemble.

Trois entretiens individuels ont eu lieu et ont abordé les thématiques suivantes :

- les visions personnelles de la cohabitation et de l'intervention,
- le rapport à l'espace de la Grande Bibliothèque,
- le rapport aux personnes vulnérables ou en situation de marginalité,
- le rapport aux employé-es de BAnQ,
- le rapport aux agent-es de la sécurité,
- et le rapport aux services sociaux et communautaires.

Ces entretiens ont permis d'échanger sur le niveau d'aisance de l'intervenante en lien avec les observations. Plus globalement, ils ont aussi permis à l'équipe de mieux comprendre l'intégration du rôle d'intervention psychosociale dans l'écosystème de BAnQ et des défis qui y sont rattachés.

### **1.4 Considérations éthiques**

Une analyse des risques et inconvénients de la recherche a été réalisée dans le cadre de la demande de certification éthique de la recherche déposée à l'été 2024.

Les risques pour les êtres humains participant à la recherche concernent principalement le contact étroit lors des observations et le lien d'emploi des intervenantes. D'une part, pour les intervenantes psychosociales, être suivie dans ses activités quotidiennes au travail implique la présence soutenue d'une personne à ses côtés durant plusieurs heures. Il se peut que ce contact étroit fasse ressurgir des émotions, un stress ou un malaise quelconque. Les observatrices se sont donc assurées de fournir une présence discrète et bienveillante. Dans le cas où l'intervenante serait perturbée d'une façon ou d'une autre par sa participation à l'étude, elle pouvait obtenir une liste des ressources d'aide disponibles. Aucun incident de ce genre n'a eu lieu. D'autre part, il existe un potentiel rapport d'autorité ou d'influence pour les intervenantes psychosociales de la part du milieu de travail (le partenaire BAnQ) ou de l'employeur (la collaboration avec SDS) qui font partie du Comité d'orientation. C'est pourquoi seuls les membres

académiques de la recherche (professeures et étudiantes) ont eu accès aux données brutes collectées lors des observations. De plus, l'entrevue post-observation avec les intervenantes a eu lieu avant la présentation à l'équipe, ce qui a permis de garantir qu'elles soient les premières informées des résultats préliminaires et qu'elles puissent les commenter avant la transmission aux autres.

Parmi les autres mesures prises pour veiller à la conduite responsable de la recherche, chaque membre du Comité d'orientation a signé un engagement à la confidentialité. Les participantes observées et interviewées ont donné leur consentement libre et éclairé.<sup>6</sup>

### **1.5 Limites de la recherche**

Cette recherche exploratoire comporte certaines limites qu'il importe de nommer. D'abord, les observations permettent de documenter les pratiques d'intervention dans une temporalité définie qui n'est pas représentative de l'ensemble du travail effectué par les intervenantes. De plus, la présence attentive des chercheuses a pu affecter les comportements des personnes observées et ceux du public avec qui les intervenantes effectuent leur travail. Ensuite, le deuxième sondage à l'intention du personnel de la Grande Bibliothèque n'a pas pu être envoyé à ceux-ci, en raison de changements structurels importants en cours de projet, dont l'absence de l'intervenante durant quelques semaines et son remplacement. Cette deuxième mesure nous aurait permis de saisir l'évolution de la perception des employé·es en lien avec la cohabitation sociale à BAnQ, avant et après l'introduction de l'intervention sociale à la Grande Bibliothèque.

---

<sup>6</sup> Voir Annexe D : *Formulaire d'information et de consentement.*

## 2. RECENSION DES ÉCRITS

### 2.1 La bibliothèque en tant que liant social

Une recension des écrits scientifiques sur les thèmes de l'intervention en bibliothèque et la cohabitation sociale nous a permis de construire une synthèse des connaissances actuelles pouvant nourrir l'analyse des pratiques d'intervention sociale en bibliothèque. Les bibliothèques, traditionnellement des centres de prêts de livres, ont vu leur rôle se transformer au fil des années, mais elles demeurent un espace de rencontre hors de la maison ou du travail, où les individus peuvent bâtir des liens sociaux significatifs.

Le concept de troisième lieu a été forgé par le sociologue états-unien Ray Oldenburg, dans son ouvrage *The Great Good Place: Cafés, Coffee Shops, Community Centers, Beauty Parlors, General Stores, Bars, Hangouts, and How They Get You Through the Day*, publié en 1989 – traduit librement comme « Les tiers-lieux de bien-être par excellence : cafés, salons de thé, centres communautaires, salons de beauté, épiceries, bars, lieux de rencontre, et comment ils vous aident à passer la journée ». En effet, selon des travaux plus récents, les bibliothèques peuvent jouer un rôle crucial dans le maintien des liens sociaux, grâce à l'offre d'activités et l'accès à de nombreuses ressources culturelles (Dowdell et Liew, 2019), ou à une diversité de services offerts aux citoyen·nes pour la recherche d'emploi, de logement ou encore de soutien juridique (Cathcart, 2008; Fich et Real, 2023; Schweizer, 2018). Représentant l'un des derniers espaces accessibles par sa gratuité, les bibliothèques ont donc le potentiel d'être des espaces significatifs pour les personnes en situation d'itinérance ou de marginalité. D'ailleurs, le Mémoire par l'Association des bibliothèques publiques du Québec déposé dans le cadre des États généraux du travail social, témoigne en ce sens (Bonnard, 2023). Cela est aussi perçu par les médias qui couvrent l'itinérance (Carrier, 2023; Girard, 2019).

Pour Kelleher (2013), Dowdell et Liew (2019) et Delon (2023), les bibliothèques constituent un refuge de choix lors des intempéries, en période de grande chaleur ou de grand froid, de pluie, verglas, etc. Au-delà d'un refuge, les bibliothèques donnent accès à la technologie, à l'information, au divertissement, aux toilettes et à une gamme étendue de services publics. De plus, pour plusieurs, l'espace de la bibliothèque est un endroit pour se (re)poser, se détendre et investir du temps dans ses intérêts personnels (Hodgetts et al., 2008; Delon, 2023). Néanmoins, cette attribution de troisième lieu s'accompagne de certains défis, dont l'augmentation des tensions de cohabitation sociale entre les personnes logées et les personnes en situation d'itinérance qui fréquentent les bibliothèques (Anderson, Simpson et Fisher, 2012). La mission d'ouverture et d'accessibilité des bibliothèques dans un contexte de tensions sociales liées à la cohabitation crée des occasions privilégiées pour expérimenter de nouvelles pratiques d'intervention sociale (Kelly et al., 2017; Soska et Navarro, 2020; Richter et al., 2019; Sunwoo et al., 2022; Wahler, 2023; Wahler et al., 2023).

### 2.2 Enjeux spécifiques de la cohabitation avec les personnes marginalisées

#### 2.2.1 Règlements problématiques pour les personnes non-logées

L'accès des personnes non-logées aux services de bibliothèques publiques est une préoccupation documentée depuis plus d'une vingtaine d'année (Keen, 2004). Malgré les efforts d'inclusivité mis en place par les bibliothèques, certaines personnes en situation de marginalités urbaines ne s'y sentent pas bienvenues (Kelleher, 2013, Dowdell et Liew, 2019; Hodgetts et al, 2008). En effet, selon Dowdell et Liew (2019), les membres du personnel en bibliothèque peuvent être accueillant·es, mais cela n'a pas d'impact significatif auprès des personnes en situation d'itinérance si elles n'ont pas accès aux lieux et aux services publics qui y sont offerts. Par ailleurs, il est connu que le personnel des bibliothèques éprouve des

difficultés à faire respecter certains règlements et à composer avec un environnement de travail changeant ou insécurisant (Crabtree et al., 2024; Ceccato et al., 2024).

Depuis plus de dix ans, la chercheure états-unienne Mary A. Provence s'intéresse au travail social en bibliothèque auprès des personnes en situation d'itinérance (Wahler et al., 2020, 2021; Provence, 2018, 2020, 2023). Dans un article publié en 2018, elle analyse l'évolution des pratiques du travail social face à ce public dans les bibliothèques publiques. Elle y souligne un constat majeur : les revues de littérature sur le sujet révèlent que les personnes concernées sont rarement consultées sur leurs besoins et leurs usages des lieux. Selon elle, cette omission risque d'aboutir à des services fondés sur des suppositions, et de perpétuer des politiques d'exclusion et de discrimination à leur rencontre (Provence, 2018).

De façon générale, les personnes en situation d'itinérance sont autorisées à habiter les espaces des bibliothèques lorsqu'elles ont les comportements permis et attendus selon le code de conduite établi (Richter et al. 2019; Wahler et al., 2021). Toutefois, des conduites autrement ordinaires, telles que le sommeil, l'hygiène et le bruit, sont régies par des règlements internes spécifiques aux bibliothèques. La politique de tolérance zéro au sommeil en est un exemple concret, car cette interdiction engendre une augmentation de la surveillance à l'endroit des personnes en situation de marginalité (Richter, 2019). D'autres comportements, tels que faire son hygiène personnelle dans les toilettes, sont aussi des comportements surveillés et contrôlés, voire interdits (Richter, 2019). On pense à se laver le corps et les cheveux, les vêtements, se brosser les dents ou nettoyer son propre matériel d'hygiène. Les fortes odeurs corporelles peuvent aussi être des motifs d'expulsion de la bibliothèque (Provence 2018). Ces restrictions ciblant les personnes en situation d'itinérance ont souvent pour objectif d'apaiser les personnes bénéficiant d'un logement. Selon (Hodgetts et al. 2008) elles contribuent surtout à l'exclusion des personnes en situation d'itinérance dans les espaces publics et, dans le pire scénario, pour Provence (2018), à leur judiciarisation. Ces efforts de régulation réduisent les opportunités de partage de l'espace public, considérant qu'en principe toutes les personnes, logé-es ou non-logé-es, ont droit d'occuper ces lieux (Raffestin, 2020).

### 2.2.2 Surveillance accrue et aménagement extérieur hostile

La revitalisation urbaine de Quartier latin et l'embourgeoisement des dernières décennies a augmenté les tensions de partage de l'espace public entre les commerçant.es, citoyen·nes logées et les personnes en situation d'itinérance et de marginalité (Parazelli, 2021). Ainsi, un discours autour de l'insécurité de la ville et du quartier a encouragé des politiques répressives et un aménagement de l'espace qui éloignent les personnes marginalisées (Colombo et Parazelli, 2002). Cette dynamique se retrouve dans des projets de revitalisation comme celui du Quartier des Spectacles, où la transformation des lieux en « vitrines attractives » tends à exclure les personnes qui ne correspondent pas aux normes comportementales et esthétiques attendues (Parazelli et Desmeules, 2021). L'aménagement physique de ces espaces change également; on retire les bancs ou on y ajoute des séparateurs pour empêcher les personnes de s'y coucher, on peut également observer l'installation de pics pour prévenir l'installation de personnes en situation d'itinérance (Grimard et al., 2023).

À Montréal, la judiciarisation de l'itinérance est une pratique répressive observée depuis plusieurs années (Bellot et Sylvestre, 2017; Sylvestre, Bellot et Chesnay, 2012). La judiciarisation réfère à l'utilisation du droit et de l'appareil judiciaire pour contrôler les conduites jugées comme socialement déviantes; elle est principalement encouragée par la volonté de prévenir les incivilités, de contrôler la dégradation physique des quartiers et de ramener l'ordre (Raffestin, 2020). La judiciarisation est incarnée par une présence policière et des dispositifs de surveillance accrue, une augmentation des bridages des espaces publics ainsi que le recours aux agences de sécurité privée dans les endroits publics et privés (Chesnay, Bellot et Sylvestre, 2014). Ces groupes d'acteur·ices sont amenés à surveiller et encadrer les personnes marginalisées qui ne respectent pas les règlements.

Les bibliothèques, comme les lieux publics situés en centre urbain, dont la Grande Bibliothèque, ne sont pas à l'abri du mode d'intervention répressive et judiciaire pour gérer les tensions de cohabitation sociale. Par exemple, la bibliothèque d'Edmonton a créé en 2015 une politique d'interdiction au sommeil en réponse aux plaintes d'usager-ères (Richter *et al.*, 2019). En d'autres termes, cette politique était une réponse à la perception selon laquelle l'espace de la bibliothèque était utilisée de manière inappropriée selon certains membres de la communauté. De plus, les médias québécois relatent l'introduction d'une nouvelle politique sur l'odeur, permettant d'expulser les usager-ères dont l'hygiène est jugée déficiente (Blais-Poulin et Dussault, 2023). Ces restrictions contribuent au contrôle et à la surveillance de leurs comportements en ces lieux, et donc, à leur exclusion.

### **2.3 Approches alternatives à la sécurité punitive et apports du travail social**

Penser l'inclusivité en bibliothèque nécessite de poser les questionnements suivants : les personnes en situation d'itinérance, sont-elles considérées comme des personnes avec des besoins, des opinions, des objectifs, des idées et des valeurs? Sont-elles perçues sous le prisme du désagrément, du dérangement? Comment ces perceptions peuvent influencer les règlements liés aux codes de conduite? Ces questionnements sont cruciaux, car ils sont à la base des politiques internes, des codes de conduite et des services offerts en bibliothèque.

Certaines bibliothèques aux États-Unis et au Canada ont opté pour des approches alternatives à la sécurité punitive et cela inclus généralement l'intégration de travailleur-euses sociaux dans l'équipe. Ainsi, plusieurs grandes bibliothèques canadiennes offrent un service « social » ; cela peut être des travailleurs sociaux ou des infirmiers (Petrin, 2020; Soska et Navarro, 2020; Thomas *et al.*, 2013). Au Québec, le précurseur a été la Bibliothèque de Drummondville, qui a embauché une intervenant-e de milieu en 2021, en partenariat avec La Piaule, un organisme communautaire reconnu, possédant un réseau de partenaires communautaires solide dans la région du Centre-du-Québec (Fortin, 2022; Baillargeon, 2022). Depuis, 28 points de services de bibliothèques ont des intervenantes et intervenants sociaux, dont Saguenay, Trois-Rivières, Québec, Sorel-Tracy et Laval. Plusieurs de ces bibliothèques choisissent d'embaucher des intervenant-es sociaux lié à des organismes communautaires ou de bienfaisance, car cela permettrait une liaison plus efficace au réseau de partenaires communautaires (Bonnard, 2023).

#### **2.3.1 Accompagnement des personnes marginalisées**

Plusieurs recherches documentent l'intégration de travailleur-euses sociaux en bibliothèque et comment leur présence sur les lieux permet de répondre à divers enjeux de cohabitation sociale tout en offrant un soutien aux personnes en situation de marginalités.

D'une part, en étant sur place, l'intervenant-e peut offrir un soutien direct de première ligne aux usager-ères en difficultés qui peut leur permettre de trouver le service social, de santé ou communautaire qui répond le mieux à leur besoin (Lloyd, 2020, p. 3). D'autre part, un accompagnement de deuxième ligne à la recherche d'emploi ou de logement peut être réalisé. D'autres bibliothèques misent sur l'offre d'activités d'apprentissage de la technologie informatique, les clubs de lectures ou des groupes de soutien (Finch et Real, 2023; Real, 2023). Selon Kelleher (2013), ces initiatives cherchent à offrir des services sociaux plutôt que de se concentrer uniquement sur l'application de règles, bien que les agent-es de la sécurité et la police puissent être appelés si nécessaire. Enfin, les travailleur-euses sociaux facilitent le développement et l'entretien de liens entre les bibliothèques et les services sociaux de façon générale (Schweizer, 2018).

#### **2.3.2 Outiller le personnel de la bibliothèque**

D'autres travaux illustrent comment les intervenant-es sociaux ont la possibilité d'outiller les membres du personnel pour interagir avec divers publics. Il s'agit de former les bibliothécaires et les agent-es de la

sécurité, par exemple, aux techniques de désescalade, sur les premiers secours en santé mentale, l'utilisation du Narcan/Naloxone ou encore les approches sensibles aux traumatismes (Lloyd, 2020). La proximité produite avec les intervenant-es sur place permet également pour les membres du personnel d'avoir du soutien lorsqu'ils vivent des situations difficiles avec les usager-ères (Finch et Real, 2023).

De plus, avec un-e intervenant-e sociale dédiée aux relations avec les personnes en situation de marginalités, les bibliothèques ont l'opportunité de transformer leurs pratiques pour favoriser des espaces plus inclusifs et axés sur et la justice sociale. Par exemple à la bibliothèque d'Oak Park en Illinois, sous la supervision du travailleur social Robert Simmons, l'établissement a fondamentalement repensé son modèle guidant les interventions auprès des usager-ères en situation d'itinérance. Le système de signalement des incidents a été audité et révisé pour passer d'un modèle punitif à un modèle global basé sur l'équité (Finch et Real, 2023). Par exemple, un usager dormant dans la bibliothèque n'est plus encadré par une règle automatique d'interdiction, mais par une réflexion sur l'équité et l'accès : la politique sur le sommeil retenue se base sur l'impact pour la collectivité. Ainsi, une personne dormant devant un ordinateur public ou dans une salle d'étude prive les autres de son accès. En revanche, dormir sans gêner dans un espace commun ne justifie plus une confrontation. Cette approche permet d'éviter les sanctions inutiles et les suspensions automatiques. Par ailleurs, pour opérationnaliser ce modèle basé sur l'équité, la bibliothèque a embauché du personnel dont les compétences en désescalade, en intervention de crise et en engagement communautaire sont désormais considérées comme non-négociables. De cette manière, la révision des politiques, guidée par une expertise en travail social a permis de construire une culture institutionnelle plus juste (Finch et Real, 2023).

La Grande Bibliothèque a réalisé plusieurs démarches depuis plus de 5 ans afin de mieux comprendre les besoins, les enjeux et les recommandations des personnes usagères de la bibliothèque et des employé-es, pensons notamment à la consultation réalisée en 2019 (Gadoua) visant à faire le portrait des besoins de la clientèle en situation précaire fréquentant la Grande Bibliothèque. Ces années de consultation ont abouti à l'implantation du projet pilote en 2024. Le projet pilote a permis de documenter les interventions effectuées par le personnel de SDS.

## **2.4 Données des rapports d'intervention de SDS**

L'intervenante sociale dont l'assignation de travail est à la Grande Bibliothèque et d'autres employé-es des équipes de médiation sociale de SDS produisent des rapports quotidiens sur les interventions réalisées. Selon les données de SDS, de juin 2024 à mai 2025, plus de 2000 interventions ont été réalisées auprès des usager-ères et 800 interventions auprès des employé-es de la Grande Bibliothèque.

### **2.4.1 Profil démographique, types d'intervention et problèmes rencontrés**

Nous observons qu'à la Grande Bibliothèque (Figure 2.4.1a), les personnes ayant eu recours au service d'intervention psychosociale sont en majorité des hommes (76 %), des personnes ayant plus de 40 ans (68%), des personnes d'origine caucasienne (69%), qui 88 % parlent français (88%).

En ce qui concerne le type d'intervention réalisée auprès des personnes usagères de la bibliothèque, les données de SDS (Figure 2.4.1b), montrent que

- 32 % des interventions sont des prises de contact
- 17 % des interventions relèvent du soutien émotionnel
- 16 % sont des interventions ont lieu lors de situation critique – par exemple, si une personne est en crise ou que la prise de signes vitaux est requise.

Figure 2.4.1a – Données des rapports d'intervention provenant de Société de développement social : profil démographique

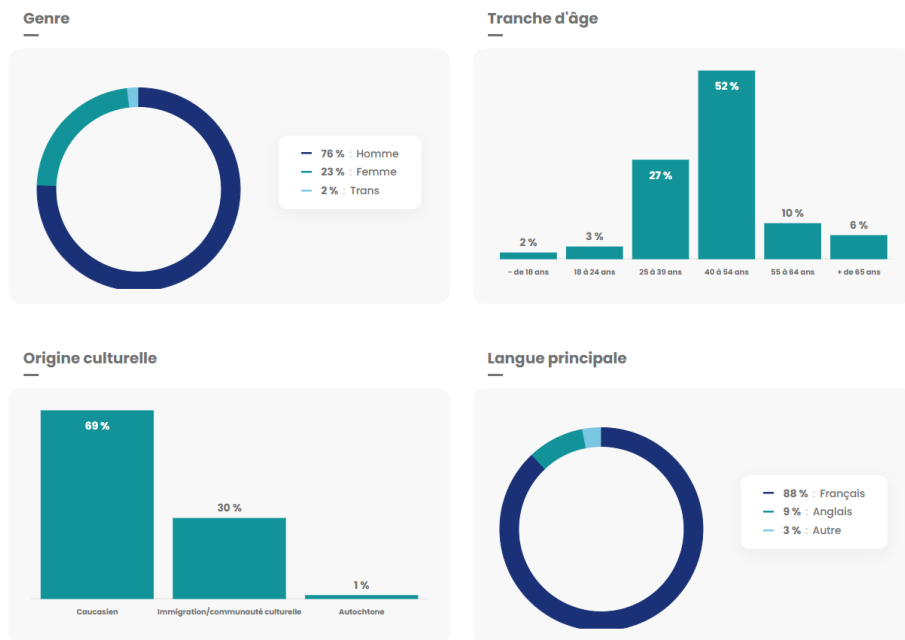


Figure 2.4.1b – Données des rapports d'intervention provenant de Société de développement social : types d'interventions réalisées

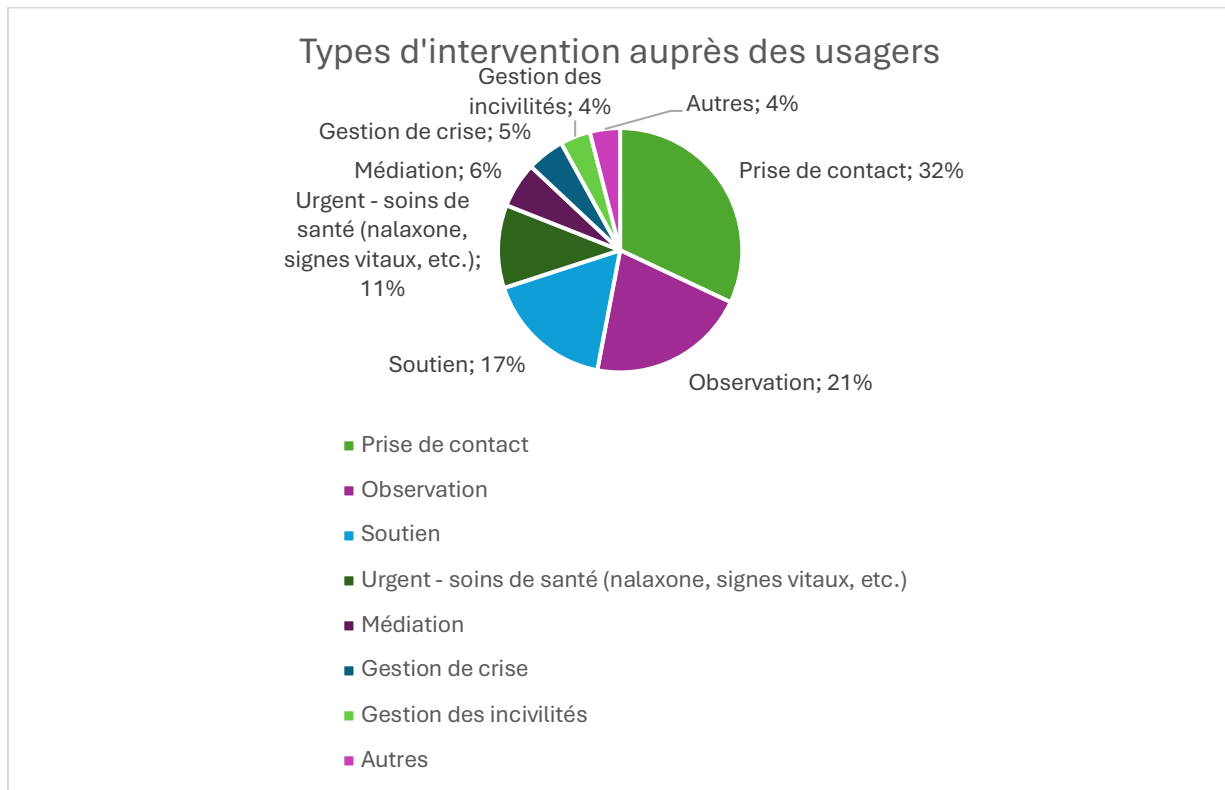
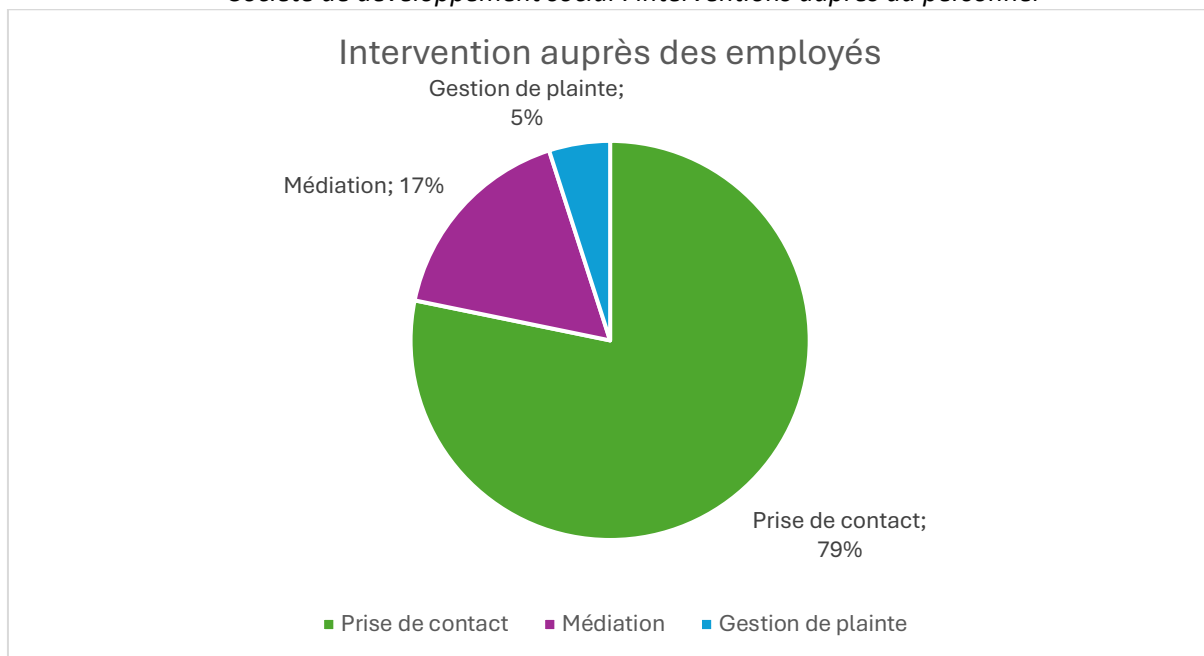


Figure 2.4.1c – Données des rapports d'intervention provenant de Société de développement social : interventions auprès du personnel

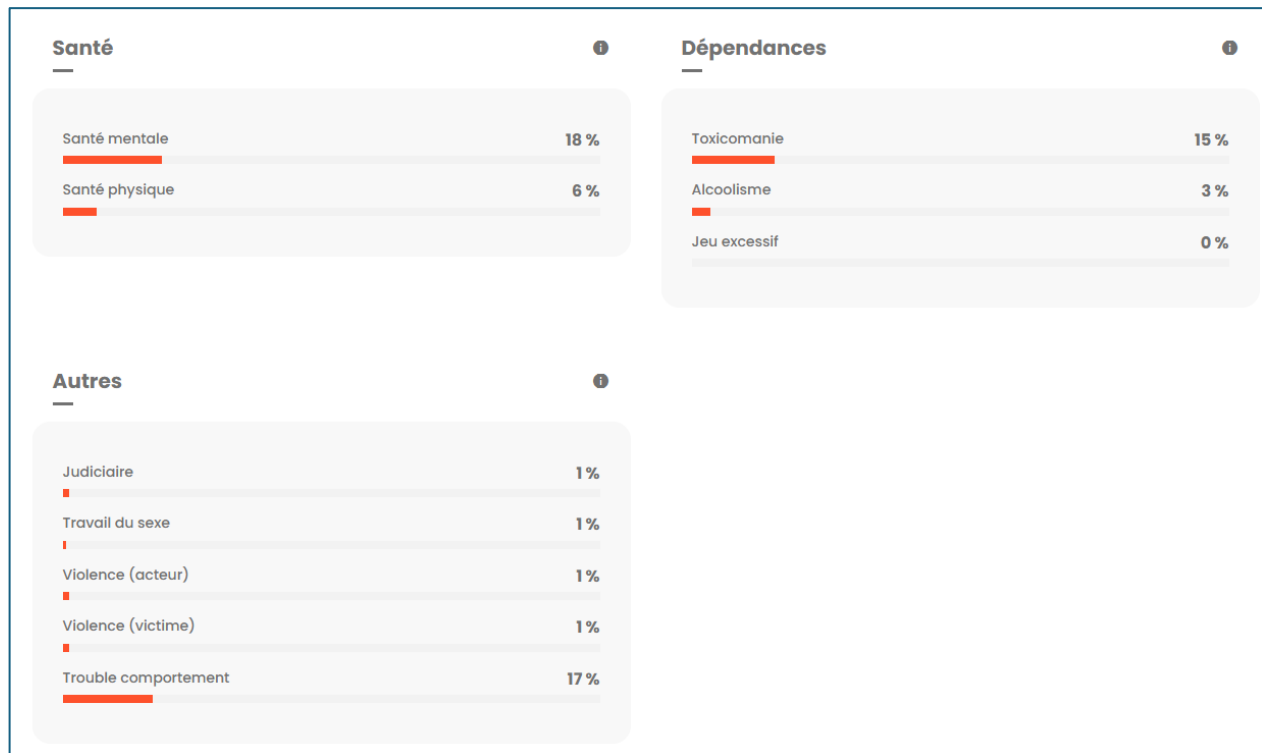


### a. Interventions auprès du personnel

Il est intéressant de souligner que la majorité des interventions effectuées auprès des employé-es de la Grande Bibliothèque (Figure 2.4.1c) constituent des « prises de contact » (79%) ; la prise de contact a lieu lorsqu'une personne employée interpelle l'intervenante, par exemple, pour du soutien psychosocial ou pour connaître les meilleures approches d'intervention.

Ensuite, sur le plan des problématiques rencontrées lors de ces interventions (Figure 2.4.1d), il appert que celles-ci concernent, en ordre d'importance, les troubles liés à la santé mentale (18%), la consommation de substances psychotropes (18%) et les comportements inappropriés (17%). De ce portrait, il se dégage un constat selon lequel la violence n'est pas la source de la plupart des problèmes.

Figure 2.4.2d – Données des rapports d'intervention provenant de la Société de développement social : problématiques rencontrées



Selon les commentaires recueillis auprès du personnel des services aux usagers, l'intervention réalisée est évaluée positivement :

« Savoir qu'il y a maintenant de l'aide psychosocial pour les usagers est un soulagement et franchement apprécié. » (employé-e anonyme)

« Un grand merci au duo formé de l'intervenante et du sergent qui a accompagné un usager en grande difficulté avec beaucoup d'humanité pour ainsi lui permettre de conserver sa dignité. Quelle belle collaboration entre notre service de sécurité et notre service d'intervention sociale. » (employé-e anonyme)

### a. Interventions auprès des personnes marginalisées

Une grande part des interventions effectuées auprès des personnes marginalisées qui fréquentent la Grande Bibliothèque (Figure 2.4.1c) sont de type référencement. Ainsi, pour une période de trois allant de janvier à mars 2025, ce sont plus de 400 références vers des ressources externes, telles que La Maison du Père, l'Accueil Bonneau et le YMCA, qui ont été consignées par les intervenantes psychosociales. Le référencement et l'accompagnement vers des ressources d'aide et d'information constituent donc une activité centrale de leur pratique, l'intervention sociale de deuxième ligne.

Les intervenantes tiennent un journal quotidien de leurs actions. Ces **notes évolutives** illustrent non seulement les problématiques rencontrées mais aussi le type d'intervention réalisée auprès des personnes vulnérables ou en situation de marginalités urbaines. En voici quelques extraits.

« Dès mon arrivée, un collègue de l'accueil est venu me voir pour me dire qu'il y a un monsieur au service des emprunts qui pleure et qui a l'air d'avoir besoin de soutien, parce qu'il a un problème avec ses dents. C'était une très longue intervention parce qu'il fallait ramener l'usager en présence à chaque fois et trouver l'instant où il a un brin de lucidité pour voir en quoi et comment je pouvais l'aider, le guider. Je lui ai trouvé une place à la Mission Bon accueil pour un logement ce soir puis je l'ai référé à plusieurs services de clinique mobile pour qu'il puisse voir un médecin. »

« En faisant ma ronde, j'ai suivi les agents de sécurité au rez-de-chaussée qui s'occupaient d'un usager délirant et parlant fort dans l'espace près des ordinateurs. L'usager dérangeait toutes les personnes utilisant les ordinateurs et compliquait la cohabitation. J'ai voulu intervenir car les agents de sécurité semblaient l'exciter, bien qu'ils soient restés assez courtois en lui ordonnant simplement de se taire et de ne pas déranger. J'ai fait signe aux agents pour leur faire comprendre que je souhaitais prendre en main la situation, puis je suis allée à la rencontre de l'usager. Les yeux très rouges et présentant des délires fréquents, il semblait avoir récemment consommé des substances. Il m'a dit que les agents l'embêtaient à cause de ses vêtements usés. J'ai dû faire signe aux agents pour qu'ils se retirent afin de réussir mon intervention. Les délires étaient constants, mais il avait certains moments de lucidité pendant lesquels je pouvais essayer de le ramener à la réalité. L'intervention a pris un certain temps ; il fallait aider l'usager à se calmer et apaiser les clients autour, qui étaient agités par son comportement, ce qui l'excitait encore plus. J'ai réussi à établir un bon lien avec lui et je l'ai aidé à utiliser les ordinateurs. Il a finalement mis ses écouteurs pour écouter de la musique. »

« J'ai reçu un appel du sergent de la sécurité qui m'a expliqué ne pas vouloir expulser l'usager, mais que son odeur perturbait les autres. J'ai alors tenté d'établir un contact avec lui pour créer un lien avant de lui expliquer la situation. Au début, il était réticent à communiquer. En l'observant, j'ai remarqué que ses bagages dégageaient également une forte odeur. Quand je lui ai expliqué la situation, il est devenu bruyant et a refusé de coopérer. J'ai alors négocié avec lui, lui proposant d'acheter un cadenas pour qu'il puisse entreposer ses affaires dans le stockage du rez-de-chaussée, puis revenir vaquer à ses occupations. Il a accepté ma proposition, et nous sommes descendus au rez-de-chaussée. Sur le chemin, je lui ai suggéré de changer son pantalon, qui avait également des traces d'urine. Il a accepté de se changer dans les toilettes de l'aile nord du rez-de-chaussée, tandis que j'allais acheter un cadenas au Dollarama. À mon retour, il avait changé de pantalon et m'attendait près des casiers [...] »

« J'ai rencontré l'usager, il ne dispose pas d'un certificat médical attestant de son diagnostic de trouble bipolaire, il a juste une carte de l'hôpital Douglas. Je lui ai expliqué que la place qu'il occupe chaque jour est réservée aux personnes à mobilité réduite et en fauteuil roulant. De plus,

en utilisant une chaise d'un autre poste informatique, il occupe effectivement la place de deux personnes. L'usager m'a indiqué qu'il est bipolaire et qu'il souhaite éviter tout contact avec d'autres usagers pour prévenir d'éventuelles interactions qui pourraient déclencher un épisode de manie ou de colère, entraînant ainsi des altercations physiques ou verbales. Je lui ai demandé s'il prenait ses médicaments régulièrement, et il a confirmé que c'était le cas. Je lui ai proposé de s'abonner et de réserver des salles individuelles lorsqu'il a besoin d'étudier dans un environnement calme, et il m'a remercié pour cette suggestion. Bien qu'il ait été initialement sur la défensive et insistant, il a finalement semblé comprendre la situation. Il est parti en souriant et s'est excusé pour son comportement et pour l'occupation de la place. »

« Un agent de sécurité est venu me chercher au bureau pour me diriger vers un homme dans l'espace qui cherche un logement à court et à long terme parce qu'il n'a aucun endroit où dormir. J'ai été parlé à l'usager qui me disait qu'il dort à l'aéroport et qu'il est confortable là-bas. Il me dit ne pas vouloir aller dans un refuge parce qu'il craint toujours le milieu puisqu'il doit être en contact avec des personnes désorganisées ou qui consomment. J'ai appelé un collègue intervenant d'un organisme qui travaille généralement avec des personnes qui se retrouvent dans ce genre de situation. Et j'ai aussi référé l'usager à celui-ci. »

« J'ai eu une rencontre de suivi avec une dame qui fréquente BANQ régulièrement, elle a des problèmes de santé mentale et elle est sur l'aide sociale, durant notre rencontre on a parlé de son plan d'intervention et des actions à faire durant la prochaine semaine pour améliorer son état psychologique et financier. Cette dame refuse d'aller voir un psychiatre car elle a eu une mauvaise expérience avec son ancien psychiatre qui suivait son cas pendant 23 ans. Elle ne présente pas un danger pour elle-même et pour les autres présentement et j'ai remarqué une amélioration dans son état après 2 mois de suivi notamment sa santé physique et son apparence. »

À la lecture de ces notes, il est possible d'entrevoir comment les intervenantes, par leur présence et leurs actions, facilitent la cohabitation en diminuant le risque d'escalade des conflits et en établissant un lien de confiance avec les personnes concernées.

## 3. ESPACES PHYSIQUES ET LOCAUX OÙ SE RÉALISE L'INTERVENTION SOCIALE

Selon nos observations, une des tâches de l'intervenante sociale à la Grande Bibliothèque est de se déplacer dans les espaces physiques des différents étages lors de « rondes », tel que les nomment les intervenantes rencontrées. La trajectoire de la ronde est construite par les intervenantes à partir de choix spécifiques établis en fonction de leurs observations, de situations vécues avec des usager·ères, et de leurs expériences liées aux rondes antérieures. Parmi les photos prises lors de la visite des lieux, on retrouve des éléments significatifs des étages de la bibliothèque qui font l'objet de rondes régulières réalisées parfois de deux ou trois reprises dans un même quart de travail, lorsque la journée ou la soirée n'est pas trop remplie de rencontres ou d'incidents spontanés.

La Grande Bibliothèque compte une collection de plus de 3.5 millions de documents, répartis sur les six étages de l'édifice. Chaque niveau offre les mêmes services de base : un comptoir d'information, des postes informatiques, des tables de travail, des fauteuils ou chaises de lecture et des toilettes genrées. Les installations sont accessibles aux personnes en situation de handicap, par exemple, il y a un poste informatique ajustable à chaque étage. Dans l'aire bibliothéconomique, chaque étage présente une thématique particulière accompagnée de collections associées. Enfin, les espaces de BAnQ accueillent des conférences, ateliers, lectures publiques, heures du conte et spectacles variés.

Nos observations ont été réalisées en 2024-2025. BAnQ a depuis amorcé une réorganisation de ses espaces depuis, mais la description qui suit demeure pertinente pour comprendre le rôle des lieux physiques de la Grande Bibliothèque dans l'intervention réalisée.

### 3.1 Niveau Métro

Au niveau métro (Niveau M), on trouve l'Espace Jeunes destiné aux familles et aux enfants. On y trouve également un théâtre et un laboratoire de création, *la Hutte*. À proximité, il y a un corridor avec des portes menant à des salles de conférence ainsi que des toilettes très fréquentées. Pendant les rondes, les intervenantes survolent l'Espace Jeunes pour se concentrer davantage dans la zone des salles de conférence.

Lors d'une période de grand froid, une salle de conférence a été temporairement transformée en halte-chaleur de jour. La halte a été gérée par le personnel de l'organisme [L'Itinéraire](#) qui assurait l'accueil et l'accompagnement des personnes qui s'y présentaient. Les intervenantes de SDS étaient donc en soutien au personnel de la halte-chaleur pour prendre la relève lors des pauses. L'offre temporaire de la halte-chaleur a été une mesure très appréciée par les intervenantes, notamment parce qu'elle a facilité un contact avec de nouvelles personnes.

Il arrive aussi que les intervenantes quittent le niveau M pour aller visiter le stationnement. La ronde suivant un trajet à partir du niveau métro de l'intérieur vers les sous-sols, les stationnements, pour aller ensuite vers l'extérieur afin de contourner le parc adjacent à BAnQ. Elles font des observations et elles prennent contact avec les personnes vulnérables qui se trouvent sur leur chemin.

### 3.2 Niveau Rez-de-chaussée

Au rez-de-chaussée (Niveau R - Actualités et nouveautés), on trouve un café, un comptoir d'abonnement et d'emprunt, les collections adaptées, le local des intervenantes et le Hall.

### 3.2.1 Local des intervenantes

Le bureau des intervenantes psychosociales est situé du côté ouest de l'édifice, derrière le comptoir d'information. Il sert à la fois de lieu de travail clérical (cf. prise de notes, rédaction et impression de documents) et de communications avec les partenaires et collègues de SDS (cf. échanges par courriel, clavardages dans le Teams, appels téléphoniques). C'est aussi le lieu où se déroulent les consultations individuelles avec des personnes usagères. La grande superficie du local permet également d'y tenir des rencontres de groupe ou encore d'entreposer temporairement les effets d'une personne usagère mal prise.

### 3.2.3 Le Hall

Situé à l'extérieur de l'aire de bibliothéconomie, le Hall accueille les bouquinistes, l'auditorium, un second café-resto et des casiers où les personnes usagères peuvent entreposer leurs effets pour la journée. Les alentours des casiers sont une zone incontournable à fréquenter pour les intervenantes, surtout vers les heures de fermeture de la bibliothèque, au moment où les personnes usagères doivent reprendre leurs biens, parfois nombreux, pour quitter les lieux. À proximité des portes donnant sur la rue Berri, on y trouve également des toilettes très fréquentées. Ces toilettes sont aussi visitées de façon régulière lors des rondes pour intervenir dans le cas où il pourrait y avoir de la consommation de drogues ou du flânage.

## 3.3 Les niveaux 1 à 4

Les différents étages comportent des zones de lectures aménagées. Les intervenantes circulent le long de ces zones en observant discrètement les personnes qui s'y trouvent. Généralement, elles sont appelées à y venir faire un tour parce qu'une personne s'est endormie. Sinon, elles interpellent les personnes usagères quasi uniquement lors de leur dernière ronde quelques temps avant la fermeture de la Grande Bibliothèque pour s'assurer qu'elles auront un endroit où se loger pour la nuit. Par ailleurs, les sections avec des postes informatiques, qui sont très fréquentées, sont souvent le théâtre de personnes qui font du bruit ou qui dérangent.

- Le premier étage (Niveau 1- Arts et littérature) abrite l'atelier coopératif de fabrication et d'artisanat *Fab Lab*, un espace où peu d'incidents sont rapportés. Les intervenantes y circulent rapidement en privilégiant les corridors et zones plus isolées. La Bibliothèque nationale est accessible à partir de cet étage ; pour des raisons de conservation du patrimoine, les usagers doivent y déposer leurs effets personnels dans des casiers.
- Le deuxième étage (Niveau 2- Économie, affaires, sciences et technologies) est un espace d'apprentissage, *La Serre*, où sont offerts ateliers, formations et causeries numériques. Il y a l'espace *Services Québec* y offre de l'aide à l'emploi (cf. rédaction de CV, recherche d'emploi, préparation d'entrevue). La collection « [Vivre au Québec](#) » regroupe des ouvrages sur l'histoire du Québec et du Canada, le fonctionnement parlementaire et l'entrepreneuriat.
- Le troisième étage (Niveau 3- Histoire, sciences humaines et sociales) est celui où l'on retrouve le plus de livres ainsi que le plus grand nombre de tables de travail et de fauteuils de lecture. Il y a des installations de type gradins où plusieurs bureaux sont disposés à différentes hauteurs. On peut également utiliser des espaces de lectures avec des fauteuils et des tables à café.
- Le quatrième étage (Niveau 4- Musique et films) des installations de visionnement de films, des salles de musique et une salle de projection. L'espace musical [Le Pavillon](#), permet aux personnes usagères d'écouter des disques vinyles ou de jouer des instruments disponibles sur place, avec l'aide d'une personne ressource. Puisqu'un membre du personnel est présent en permanence à cet endroit, pour gérer les emprunts notamment, les intervenantes n'y entrent pas systématiquement lors des rondes.

Chaque niveau de la Grande Bibliothèque qui est accessible au public devient un environnement dans lequel les interventions peuvent se dérouler. En particulier, les zones de lecture aménagées sont parcourues par les intervenantes, qui y observent discrètement les personnes usagères. Elles interviennent souvent lorsqu'une personne s'est endormie ou lors de leur dernière ronde, juste avant la fermeture, pour s'assurer que les personnes vulnérables disposent d'un endroit où passer la nuit. Les secteurs informatiques, très fréquentés, sont fréquemment le théâtre de situations de bruit ou de dérangement. Les employés travaillent dans l'aire bibliothéconomique, sauf lors d'événements spéciaux.

### 3.4 L'escalier central

L'utilisation fréquente de l'escalier central par les intervenantes lors des rondes, leur donne une vue générale de leur environnement et des lieux physiques de la Grande Bibliothèque, dans son ampleur, et grâce aux espaces ouverts et fenestrés. Elles peuvent repérer, situer et observer ce qui se passe. Mais aussi, ce déplacement au centre par l'escalier central permet qu'elles soient visibles et facilement interpellées tant par les membres du personnel qui travaillent dans l'aire bibliothéconomique, que par les personnes usagères qui la (re)connaissent.

### 3.5 Photographies des lieux

Les chercheuses ont pris des photos de l'environnement où se déroule l'intervention psychosociale dans le but de témoigner des dimensions spatiales et physiques du terrain qui a été observé.

Figure 3.5.1 Signalisation indiquant les différents étages de la Grande Bibliothèque

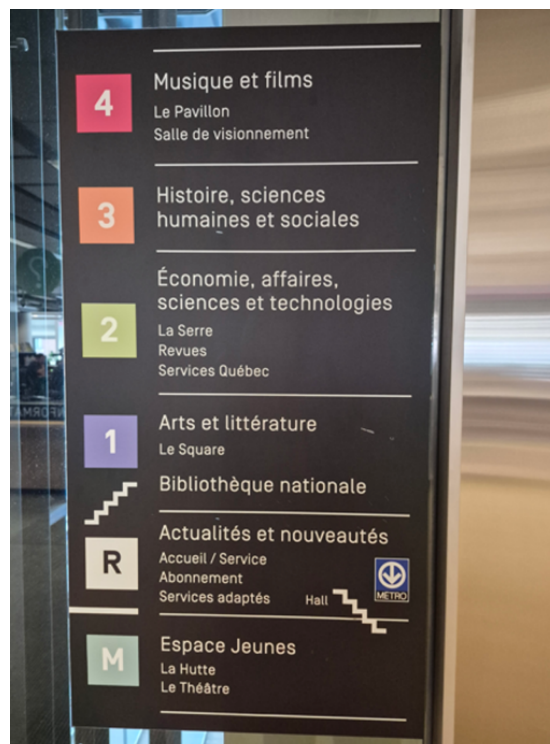


Figure 3.5.2 Accueil au rez-de-chaussée



Figure 3.5.3 – Rez-de-chaussée, local des intervenantes psychosociales (extérieur et intérieur)



Figure 3.5.5 – Niveau 3, espaces de travail ou de lecture

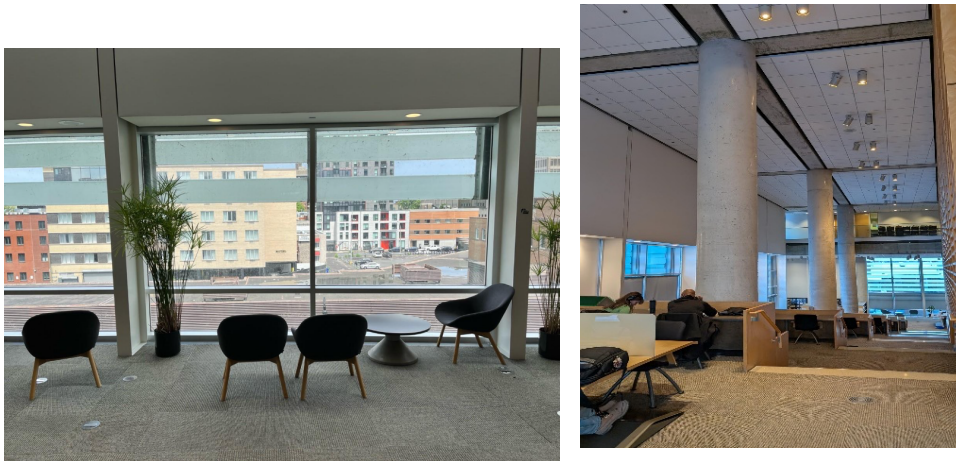


Figure 3.5.6. Perspective de l'ensemble des étages via l'escalier central

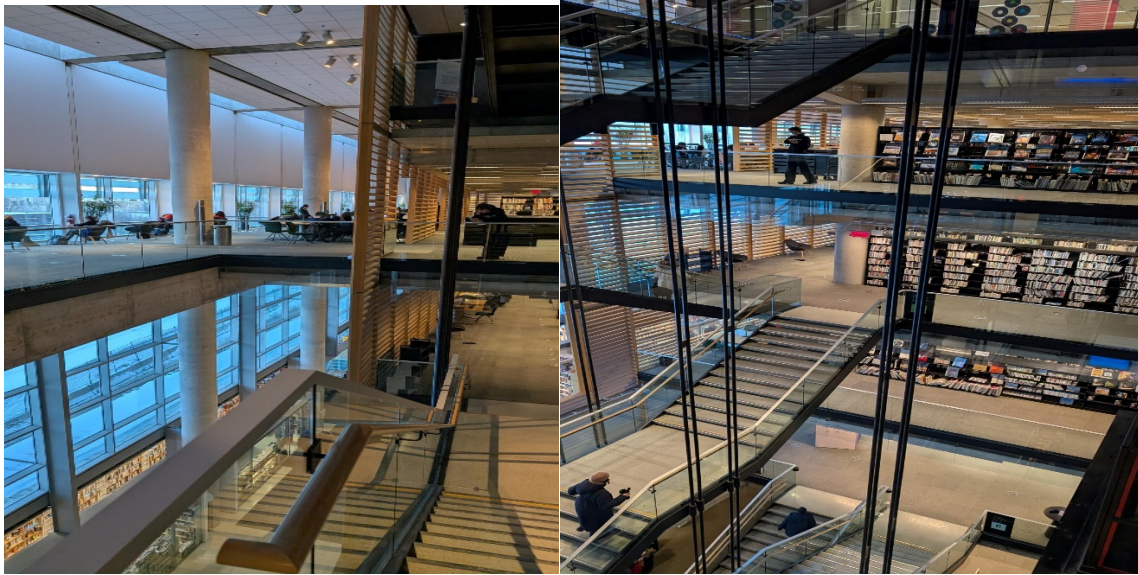


Figure 3.5.7. Stationnements et extérieur de BANQ



## 4. PALLIER : Repères des intervenantes psychosociales

Ce chapitre présente les repères normatifs qui structurent l'action des intervenantes psychosociales à la Grande Bibliothèque face aux défis de cohabitation sociale. Il sera d'abord question de leur rôle et des activités menées, puis, de leur vision de la cohabitation et des défis rencontrés.

### 4.1 Rôle et activités

Les personnes qui assurent le service d'intervention à la Grande Bibliothèque de BANQ sont embauchées à titre d'intervenantes psychosociales. L'exigence académique requise pour l'emploi spécifie l'obtention d'un diplôme collégial (DEP/AEC ou certificat) en travail social, éducation spécialisée, intervention, psychologie ou un autre domaine connexe.<sup>7</sup> Les intervenantes psychosociales n'ont pas à détenir une formation universitaire qualifiante en travail social et elles n'ont pas à être membre d'un ordre professionnel. Elles ont été recrutées par SDS, l'organisme communautaire partenaire, qui s'assure qu'elles ont une expérience préalable auprès de personnes en situation d'itinérance et de vulnérabilité et une connaissance des organismes pouvant venir en aide à ces personnes. La pratique d'intervention est supervisée par SDS.

Le rôle des intervenantes est d'offrir du soutien de première ligne et de deuxième ligne auprès des usager·ères en situation de vulnérabilité ou d'itinérance. Le travail de première ligne consiste à offrir un service d'accueil : prise de contact, soutien, information et référencement, prévention des escalades de crises et intervention d'urgence. Le travail de deuxième ligne quant à lui se réfère aux suivis psychosociaux, à la construction et au maintien des liens avec ceux-ci, mais également à l'accompagnement dans les démarches.

#### 4.1.1 Suivis individuels

Les intervenantes constatent le grand besoin de suivis individuels notamment pour les démarches d'aide au logement, à l'emploi, d'aide sociale, d'inscription à la RAMQ et le soutien général pour la santé mentale. Concrètement, cela peut vouloir dire qu'elles vont jusqu'à visiter des logements avec des usager·ères qui le demandent. Par ailleurs, l'intervention est aussi pensée comme une médiation sociale à l'interne. Les intervenantes peuvent offrir de l'accompagnement et des conseils auprès des membres du personnel de la Grande Bibliothèque, notamment afin de les sensibiliser aux personnes en situation de marginalité ou de les soutenir durant ou après un incident.

#### 4.1.2 Rondes et visites des espaces de la bibliothèque

Durant ses heures de travail, l'intervenante réalise des rondes entrecoupées d'interactions avec des personnes à l'intérieur de la Grande Bibliothèque et même à l'extérieur, si le temps le permet, en parcourant les trottoirs et espaces adjacents de l'immeuble. Celle-ci cible des endroits spécifiques à visiter afin de voir si des personnes sont endormies, ou en situation de vulnérabilité. Elle s'assure que les signes vitaux sont présents, veille à ce que les personnes soient au courant de l'horaire des centres d'hébergement et s'assure que leur besoin de se loger pour la nuit est comblé.

#### 4.1.3 Autres tâches

Les tâches et activités des intervenantes psychosociales incluent aussi la participation à des réunions de travail avec l'équipe SDS-ÉMMIS, la compilation des données statistiques et des notes d'intervention, ainsi que l'établissement de collaborations diverses avec les équipes de BANQ.

---

<sup>7</sup> Voir Annexe A : *Offre d'emplois de jour/soir à SDS.*

Lors de nos observations, une tâche de communication publique s'est ajoutée pour l'intervenante de jour. Dans le cadre d'un reportage télévisuel faisant la promotion du projet pilote, elle a été interpellée pour « mettre un visage » sur le projet pilote et ses retombées sur la crise de l'itinérance dans le Quartier latin. Elle a participé et a agi comme défenderesse de la vie privée des usagers auprès de qui elle intervient

« Ce n'est vraiment pas ma zone de confort tu sais. Vraiment, je n'aime pas les caméras. Mais, j'ai accepté finalement cette fois-ci, parce que c'est bien pour le projet-pilote. Et tout c'était bien passé. C'était dans le grand hall d'entrée, c'était le spectacle avec la lumière, les grosses caméras. J'ai dû mettre beaucoup de limites parce que moi je disais que je n'allais pas aller voir des usagers quand vous me filmez, c'est non. » (Intervenante A)

Au bout du compte, la protection des personnes s'avère être un rôle qui traverse l'ensemble des activités des intervenantes à la bibliothèque.

#### 4.1.5 Horaire

Les heures de travail sont déterminées par l'employeur, SDS. En janvier 2025, une intervenante travaillait généralement du mardi au vendredi, de 11 h à 20 h, la dernière heure étant réservée au travail administratif. La seconde intervenante, pour sa part, travaillait le samedi et le dimanche de 12 h à 18 h, avec également une heure consacrée à des tâches administratives. Depuis le début de la phase 2 du projet, en novembre 2025, la couverture horaire a été élargie, passant de 42 h à 53 h par semaine. L'intervenante de semaine travaille maintenant de 9 h à 19 h, tandis que l'intervenante de fin de semaine travaille de 9 h à 18 h 30, en conservant une heure destinée au travail administratif.

## 4.2 Vision de la cohabitation sociale

Du point de vue des intervenantes, la Grande Bibliothèque est interprétée comme un microcosme où diverses strates de la société se rencontrent, créant des défis de gestions de l'espace particuliers : « La cohabitation sociale est très importante ici, surtout il y en a qui viennent, des étudiants, des anciens professeurs... et, il y en a d'autres qui sont des personnes vulnérables qui viennent pour se reposer » (Intervenante C). Selon elles, les personnes en situation de marginalités qui occupent l'espace de la bibliothèque pour obtenir du repos ou du sommeil sont souvent sujets à plus de tolérance des autres personnes usagères et des responsables du milieu, à conditions de respecter les règles de bases pour ne pas déranger. Ces règles sont celles du code de conduite – voir section 5.3.3.

L'intervenante C définit la cohabitation comme la capacité d'une communauté à favoriser un vivre ensemble, qui soit à la fois inclusif et harmonieux. Dans sa définition d'une cohabitation réussie, celui-ci insiste sur une expérience équitable, c'est-à-dire que les principes liés au partage de l'espace doivent être les mêmes pour tout le public, peu importe leur âge, leur origine, leur statut social et leur sexe. L'intervenante insiste sur l'aspect équitable, en précisant que les usager·ères peuvent fortement réagir quand iels sont traités de manière injuste. De plus, l'harmonie est caractérisée par une entente entre les usager·ères, et une absence d'hostilité, ce qui rend la cohabitation dans l'espace public plus facile pour tous·tes.

Pour l'intervenante A, le travail d'intervention en cohabitation sociale est un travail « d'humain à humain » qui est source d'apprentissage s: « C'était humain. Tu apprends chaque jour. Ah ouais, tu entends les gens qui ont des histoires de vie très différentes, des perspectives très différentes. Puis on apprend de cela, chaque jour, sur l'humain ». L'intervenante B va dans le même sens humaniste, et elle ajoute qu'une part de son rôle est d'arriver à faire voir aux autres – personnes et institutions – l'humanité des personnes concernées :

« Ce sont des êtres humains qui ont des besoins et auxquels on veut répondre. Je sais que ce sont des choses qui sont difficiles, la souffrance, c'est difficile à voir à tous les jours. Il y a des côtés pragmatiques aussi. Tu sais, le fait que les gens ne sentent pas bon...Il y a toutes sortes de choses auxquelles tu es confronté, mais ça fait partie de la vie humaine. Ça en fait partie, on ne peut pas l'ignorer. » (intervenante B)

L'intervenante C insiste qu'un espace inclusif est étroitement lié au respect accordé aux personnes, notamment la reconnaissance que l'usager-ère est une personne adulte qui mérite la dignité, le respect de sa vie privée et ne pas s'adresser à elle de façon condescendante. Dans sa pratique quotidienne, l'intervenante C réalise souvent des interventions de médiation pour gérer les petits conflits afin de garantir la cohabitation tout en limitant l'intervention des agent.es de sécurité. Enfin, l'intervenante C envisage de renforcer la cohabitation à travers une approche participative, c'est-à-dire en organisant des activités et des formations pour inclure activement les populations en situation de marginalité.

### 4.3 Vision de l'intervention sociale

Le travail d'intervention se traduit par une présence dans les espaces physiques au sein de la bibliothèque, par l'entremise des rondes aux différents étages et dans le stationnement de la Grande Bibliothèque. La trajectoire de ces rondes est entièrement déterminée par les intervenantes à partir de leurs connaissances fines des comportements et usages des personnes en situation de vulnérabilité, fréquentant la Grande Bibliothèque. Cette déambulation, est l'occasion d'interaction et d'échanges avec certains usager-ères perçu-es par les intervenantes comme ayant un besoin pouvant nécessiter leurs services. Des rendez-vous peuvent alors être pris directement avec des usager-ères en vue d'une rencontre plus approfondie avec l'intervenante, dans son bureau. Des employé-es de la bibliothèque les interpellent parfois tout comme les agent-es de sécurité. Dans la pratique, les intervenantes réalisent davantage du travail de première ligne avec les usager-ères sur place qui ont besoin de références pour des refuges, de l'aide alimentaire, et autres services.

Le travail d'intervention est appréhendé par les intervenantes psychosociales comme un travail de deuxième ligne. Selon SDS, la deuxième ligne d'intervention aide à trouver une équipe traitante le cas échéant, à aider la personne à faire des demandes que ce soit au niveau de l'aide sociale, de l'immigration, des programmes d'accès au logement, etc. Les autres intervenantes de première ligne du quartier, comme l'équipe d'ÉMMIS, ne peuvent pas offrir ce type de références par manque de temps et d'espaces appropriés. Ainsi, il arrive que les collègues d'ÉMMIS réfèrent aux intervenantes à la Grande Bibliothèque des personnes ayant besoin d'une aide.

La vision de l'intervention portée par les intervenantes psychosociales traduit les rapports à l'écosystème en place, soit le rapport à l'espace, le rapport aux personnes vulnérables ou en situation de marginalité, le rapport au personnel de la bibliothèque, à l'équipe de la sécurité ainsi que le rapport aux services sociaux et communautaires avec qui elles doivent transiger.

#### 4.3.1 Rapport à l'espace

La Grande Bibliothèque est un espace conçu pour les activités culturelles et d'apprentissage, ce qui influence les manières dont l'intervention sociale est pratiquée. Selon les observations réalisées, l'espace est un lieu convivial, bienveillant où **l'État offre un espace de ressourcement**. Si pour la plupart des usager-ères en situation de marginalité, la Grande Bibliothèque est un lieu de répit, elle peut aussi représenter un lieu où l'on peut rester gratuitement, notamment pour les personnes en situation d'itinérance cachée. Pour d'autres, la bibliothèque peut être un lieu pour consommer ou pour être à l'abri du froid. Ainsi, ce lieu a plusieurs fonctions et, contrairement à un espace comme un hébergement

d'urgence, les personnes ne viennent pas à la Grande Bibliothèque dans le but spécifique d'aller chercher des services d'intervention.

Selon l'intervenante A, cette particularité fait en sorte qu'elle travaille dans un contexte de non-demande :

« [À la base, la bibliothèque], ce n'est pas une place pour les personnes en situation d'itinérance ou des personnes vulnérables, donc il n'y a pas vraiment l'étiquette de personnes vulnérables pour les gens qui vont là-bas. Il y a donc beaucoup de personnes qui viennent juste pour se cacher, se reposer, pour ne pas être stigmatisé en quelque sorte. Puis aussi, même créer un lien, ben ce n'est pas facile parce que c'est moi qui vais vers eux. Ce n'est pas eux qui viennent vers moi. Ce n'est pas comme dans un hébergement d'urgence ou d'une halte chaleur, où ils vont venir pour obtenir des services ou de la nourriture ou d'un suivi ou peu importe. C'est moi qui dois créer ce lien et donc c'est un peu plus dur. » (Intervenante A)

Nous sommes donc ici dans une reconnaissance du phénomène de l'itinérance cachée, faisant référence à la situation d'une personne qui n'a pas de domicile fixe, mais qui vit temporairement dans un lieu : dans un hôtel, chez d'autres personnes, dans un hébergement temporaire, une maison de chambre, etc. (Latimer 2018 dans MSSS, 2023).

L'espace de la Grande Bibliothèque joue un rôle fondamental pour l'intervention, l'intérieur étant composé de six niveaux en incluant le rez-de-chaussée et le stationnement intérieur. Les nombreux espaces ouverts permettent une visibilité des intervenantes, ce qui, à terme, favorise la reconnaissance et l'interpellation par les usager·ères.

« L'espace en soi, c'est ce qui nous permet de faire nos interventions comme parce que les usagers sont familiers avec. Lorsqu'ils nous voient sur le terrain et quotidiennement, à la longue, ils finissent par nous interpellier et nous dire : « ah ben c'est toi l'intervenante ? Ok. J'aurais besoin d'aide. » C'est vraiment important pour nous ici. » (Intervenante B)

Selon l'intervenante C, l'espace de la Grande Bibliothèque comporte son lot de défis. D'abord, cela peut complexifier l'identification d'une personne signalée pour un besoin d'aide, par exemple lorsqu'elle se trouve à une table d'informatique entourée de dix autres personnes. De plus, la proximité physique entre les usager·ères ne permet pas toujours de respecter la confidentialité et de discuter de manière isolée.

Le bureau de l'intervenante quant à lui offre un cadre privé facilitant les conversations intimes et des interventions plus efficaces : « Je suis dans un cadre privé, je peux leur parler, les convaincre à avoir une conversation beaucoup plus intime, poser des questions un peu plus intimes, comme demander : Assied-toi, qu'est ce qui ne va pas ? » (Intervenante B). Le bureau est décrit comme un espace « vraiment très humanitaire pour les usagers parce qu'ils se sentent respectés, c'est propre, c'est lumineux, c'est éclairé, c'est comme toute la description que tu m'as nommée tantôt » (Intervenante B). Il arrive régulièrement que les rencontres avec les usager·ères finissent au bureau. Le bureau est perçu par l'intervenante A comme un lieu d'accueil sécurisé où les usager·ères aiment se retrouver grâce à son grand espace et ses fenêtres. De plus, l'intervenante C met l'accent sur la discrétion du lieu, car il n'y a pas de signalétique explicite.

#### 4.3.2 Rapport aux personnes vulnérables ou en situation de marginalité

Les observations réalisées montrent que l'approche d'intervention est fondée sur l'humanité, l'envie de créer des liens de confiance et la bienveillance plutôt que le profilage social. De plus, le rapport aux personnes vulnérables ou en situation de marginalité est primordial car c'est le moteur des actions des intervenantes. Il s'agit, d'une part, de faire reconnaître aux autres employé·es, leur humanité, leurs besoins, puis d'avoir un rapport davantage bienveillant et aidant avec elleux. D'autre part, des actions

quotidiennes se traduisent par la rencontre des personnes, la réalisation de suivis allant jusqu'à l'accompagnement physique des usager·ères vers le métro ou les ressources.

Il y a une acceptation des aspects difficiles du contact avec les usager·ères : « ça fait partie de la vie, on ne peut pas l'ignorer, si on l'ignore c'est là que les problèmes dégènèrent puis qu'on ne peut plus les résoudre » (intervenante B). L'intervenante A explique :

« En fait, en itinérance, pour être honnête, il n'y a pas beaucoup de résultats positifs. Si moi j'avais comme objectif de les sortir de la rue, de trouver des appartements, qu'ils arrêtent de consommer, puis qu'ils changent de vie, ça ne marche pas, ça marche pas du tout. Donc, moi j'essaie de me concentrer sur les petites victoires si on peut dire ça. » (Intervenante A)

Le rapport aux usager·ères dans le contexte de la Grande Bibliothèque est aussi particulier. Bien que l'intervenante soit celle qui doit initier le lien, ce qui n'est pas toujours facile en raison du fait de ne pas être affiliée à une institution de services sociaux comme le CLSC ou la DPJ. Malgré cela, elles perçoivent cette « indépendance » comme un avantage « pour créer un lien dans un cadre imprévisible, où il n'y a pas beaucoup de surveillance [...] puisqu'il y a beaucoup de personnes qui ont juste besoin de parler. Ils ont besoin d'un soutien juste pour ça » (Intervenante A).

À la bibliothèque, le contexte de la demande d'aide n'est pas toujours présent. Selon l'intervenante A, beaucoup de personnes en situation d'itinérance passent du temps à la bibliothèque pour passer inaperçue. Particulièrement avec les personnes en itinérance cachée, le défi majeur est que « l'utilisateur ne veut pas être usager » de la bibliothèque (Intervenante A). Les personnes souvent ne veulent ni ne demandent de soutien, car elles ne veulent pas se dévoiler ou que leur précarité ou vulnérabilité soit connue. Cette réalité serait particulièrement présente chez les femmes. Ainsi, tantôt les intervenantes se présentent de façon discrète aux personnes croisées régulièrement, tantôt elles le font en précisant qu'elles ne sont pas de la sécurité.

« Si je vois, par exemple, la même personne chaque jour, les mêmes heures, oui à certains moments, je vais aller la voir. Je passe à côté d'eux, je dis "bonjour, comment ça va?", puis je pars. [...]. Puis, comme ça, ils me connaissent un peu, ils savent je ressemble à quoi, en tout cas. Puis après, avec le temps je commence peut-être à m'arrêter et à parler avec eux. » (Intervenante A)

Cette intervenante précise qu'elle ne veut surtout pas qu'en s'arrêtant pour leur parler, que cela étiquette ou stigmatise les personnes, qui viennent précisément à la Grande Bibliothèque pour ne pas être vues.

L'intervenante B, pour sa part, prend soin de toujours expliquer aux personnes son rôle, surtout pour qu'il ne soit pas confondu avec le rôle des agent·es de la sécurité. Cela révèle une fine compréhension de la perspective des personnes marginalisées ou en situation d'itinérance et des rapports de pouvoir en place.

« Dans le fond, c'est surtout d'aviser la personne que je ne suis pas là pour faire respecter les règles que je suis là avant tout pour l'aider. Parce que généralement, ils n'aiment pas ça, respecter les règles, c'est honteux. Quand tu vis dans la rue, c'est la loi du plus fort qui règne, pas les règles. Si tu es là dans l'optique de faire respecter les règles, ils vont te considérer automatiquement comme l'ennemi. [...]. Fait que généralement, lorsque je fais mes interventions, je demande à la sécurité de s'éloigner comme ça ils savent qu'il n'y a pas un lien entre nous, ou s'il y a un enjeu, il me l'explique à l'avance. Je reste dans un coin, ils m'expliquent la problématique. Puis j'interviens après parce que je n'aime pas rester à côté de la sécurité, c'est l'ennemi. Et si tu t'entends avec la sécurité, tu deviens toi aussi l'ennemi pour les autres. » (Intervenante B)

#### 4.3.3 Rapport aux employé·es de la Grande Bibliothèque

Une collaboration étroite s'est construite avec les employé·es de la bibliothèque, caractérisée par une bonne communication et des relations positives. À travers la communication, les intervenantes viennent sensibiliser les employé·es aux enjeux vécus par les usager·ères en situation de marginalité, à la nature du travail d'intervention sociale : « Ça fait partie de notre travail de collaborer avec les employé·es ici, pour leur expliquer le contexte des enjeux qu'on rencontre, pour leur expliquer un peu le travail qu'on fait parce qu'ils ne sont pas imbus. C'est à nous de leur expliquer » (intervenante B). Cette collaboration permet une plus grande clarté en lien avec les situations où l'intervention devrait être sollicitée.

Par exemple, un ajustement a été nécessaire avec les commis pour définir quand et pourquoi appeler l'intervenante sociale. Au début, les appels des employé·es pouvaient concerner des règles à appliquer, ce que l'intervenante A refusait de faire pour ne pas briser le lien avec les usager·ères: « Moi, je ne veux pas appliquer les règles, parce que ça brise le lien. Puis là je ne le fais pas, puis j'étais très, c'était très clair que je ne le ferais pas. Donc, quand je recevais des appels pour appliquer des règles, je ne le fais pas, tout simplement. »

Un des défis nommés par l'intervenante A était de faire connaître l'arrivée de ce nouveau service auprès de l'ensemble des membres du personnel. Plusieurs tournées de sensibilisation ont donc été faites auprès des bibliothécaires, commis, technicien·es et des agent·es de la sécurité. À travers des discussions informelles, le rôle de l'intervention peut permettre de soutenir le commis tout en créant des liens de confiances avec les intervenantes :

« Moi, je trouve que c'est important, aussi, de parler avec eux un peu, de tout et de rien. T'sais les êtres humains, on n'est pas juste là pour oui, je suis intervenante, ils sont commis et on va juste parler travail puis des situations. Donc, si je suis en ronde et je n'ai pas d'appel, moi je prends le temps, 5 minutes, moi ça ne m'affecte pas, ça ne les affecte pas. Ils vont me parler d'une situation où ils vont me demander ce qu'il faut faire dans telle ou telle situation même si ce n'était pas la situation. » (Intervenante A)

Pour l'intervenante C, certains points de friction subsistent, notamment le manque de discrétion, par exemple lorsque certaines employé·es pointent du doigt les usager·ères problématiques à l'arrivée de l'intervenante, nuisant selon elle à l'approche médiatrice.

#### 4.3.4 Rapport aux agent·es de la sécurité

La collaboration entre les intervenantes et les agent·es de la sécurité est centrale. « J'essaie d'avoir une relation avec les agent·es pour leur faire comprendre que mon travail ce n'est pas de les barrer ou de les empêcher de faire leur travail. Moi, c'est d'aider la personne qui est en face de moi et de leur faciliter aussi la tâche parce que je fais beaucoup de médiation entre eux deux » (Intervenante B). En effet, l'intervenante doit sans cesse chercher les compromis entre les agent·es qui appliquent les règles et les usager·ères qui ont des besoins. L'intervenante B, a démontré ce travail de médiation à l'interne lors de nos observations, quand elle a obtenu un délai de dix minutes de sommeil pour un usager. En entrevue, elle explique :

Un usager dormait, puis la sécurité est intervenue. Ils m'ont appelé et m'ont dit : 'On a tel usager qui dort et il ne veut pas se lever, il ne veut pas nous parler, il ne veut pas communiquer'. Moi, quand je suis arrivée, il a voulu communiquer avec moi. Je lui ai demandé : 'C'est quoi ton besoin? Qu'est-ce que tu aimerais que je fasse pour toi?'. Il m'a dit : 'Juste 10 minutes de sommeil'. Alors je suis allée vers la sécurité et je lui ai dit : 'Écoute, ce n'est pas quelqu'un qui va déranger, qui va poser des problèmes. Il a juste besoin de 10 minutes. Dans 10 minutes, je vais repasser, et je vais vérifier s'il je peux encore communiquer avec lui. Mais si après 10-15 minutes, s'il ne part pas, toi,

tu pourras faire ton travail.' Tu comprends? Comme je fais de la médiation, je trouve un compromis, un consensus entre les deux parties. Puis quand ça convient à tout le monde, ça passe bien généralement. Donc oui, après les 10 minutes, il était parti volontairement avec toutes ces affaires, il a quitté. » (Intervenante B)

En outre, tel que mentionné précédemment, le besoin des intervenantes psychosociales de se distinguer de l'équipe de la sécurité avec les usager·ères est important. Pour éviter d'être associée à la sécurité, elles peuvent demander aux agent·es de la sécurité de s'éloigner lors des interventions sociales. Selon l'intervenante C, cette prise de position permet de définir un cadre d'intervention basé sur le soutien plutôt que la surveillance. Néanmoins, elle affirme que certaines situations exigent une intervention de l'équipe de la sécurité, notamment lors de situations de crises, car cette dernière est formée aux techniques de désescalade, ce qui leur permet souvent de calmer la personne en crise, ou de l'inciter à quitter les lieux sans avoir à solliciter l'intervention de la police.

Les rapports avec les agent·es de la sécurité sont aussi construits autour de la communication et de l'entraide. Le fait de travailler avec les mêmes agent·es, semaine après semaine, est un facteur positif, car cela permet la création de liens de confiance et une plus grande facilité à gérer les situations difficiles : « C'était hyper positif. Sincèrement, c'était trop bien, même quand il y a eu quelques petites situations, ça se règle rapidement. On parle, on fait des réunions, même sur Teams s'ils ne sont pas disponibles en personne. C'était hyper positif pour moi. » (intervenante A). En termes communicationnel, selon l'intervenante C, la relation avec les agent·es est qualifiée de « très professionnelle et serrée », où l'échange continue des informations a lieu lors des rondes des intervenantes.

#### 4.3.5 Rapport aux services sociaux et communautaires

Les relations avec les services sociaux et communautaires sont cruciales, mais non sans défis. Si le référencement vers les ressources est quotidien, les disponibilités sont très limitées, ce qui rend le travail difficile. « Le référencement c'est la chose qu'on fait le plus, puis, malheureusement, généralement il n'y a pas de place. Surtout à 8h00 le soir, il n'y a pas de place. Il n'y a pas de place du tout et on n'a pas de privilège, sincèrement, pour être honnête, ou de priorité du tout quand on les appelle » (Intervenante A).

Deux types de services peuvent être mobilisés par les intervenantes psychosociales, les services du réseau public de santé et de services sociaux (réseaux institutionnel et communautaire) et les services communautaires de l'équipe d'intervention de SDS.

##### *a. Rapport au réseau public de santé et de services sociaux*

Les intervenantes comprennent les limites du réseau public, mais elles déplorent le manque de prise en charge et les « portes tournantes » des hospitalisations, notamment en ce qui concerne les services en santé mentale: « Quelqu'un qui va à l'hôpital, il est en psychose, il va à l'hôpital trois fois par mois, il y a un problème. Il a besoin d'être hospitalisé plus que deux jours. Non? » (Intervenante A). En outre, elles soulignent la difficulté d'établir des collaborations fluides avec les organismes du réseau institutionnel, considérés comme essentiels à leur travail.

Concernant les rapports aux services du réseau institutionnel, des rapports difficiles avec les travailleu·euses sociaux en CLSC sont survenus, leur approche étant décrite comme « stricte » et « peu tournée vers la collaboration avec le milieu communautaire ». Les intervenantes psychosociales composent avec cela, mais elles remarquent qu'il en ressort parfois une image négative de l'intervention sociale en bibliothèque de la part des institutions, considérant que les intervenantes soit « ne font rien » ou « en font trop ». La fin de semaine c'est pire, puisqu'un retour d'appel de la part du CLSC peut prendre un à trois mois, alors que les usager·ères sont dans des situations d'urgence.

Concernant les rapports aux services communautaires, on souligne qu'il y en a qui sont très réactifs. « Par exemple, je communique avec [organisme], ils sont très actifs avec leurs courriels et ils me répondent rapidement. Puis, mes suivis passent rapidement pour des demandes d'hébergement, de logements sociaux, ça passe rapidement. » (Intervenante B). Cela est apprécié.

Enfin, aux yeux des intervenantes, certaines personnes en situation d'itinérance ne souhaitent pas utiliser les ressources convenues, tels que les maisons ou centres d'hébergement, notamment en ce qui concerne les personnes en situation d'irrégularité migratoire.

*b. Rapport à l'équipe d'intervention de SDS*

Les intervenantes bénéficient d'un réseau de soutien professionnel avec les équipes de SDS. Pour l'intervenante C, faire partie de l'équipe de SDS offre un avantage opérationnel majeur ; elles peuvent contacter directement les chefs d'équipe au téléphone, ce qui permet une plus grande flexibilité dans le traitement des dossiers et des suivis des usager-ères.

Premièrement, la collaboration facilite le référencement vers les ressources :

« Quand je fais tous les appels puis que je ne trouve pas de solution, et que la personne elle est juste devant moi, je communique avec les collègues d'ÉMMIS [...]. Ils savent ce qu'il se passe en ce moment puis ils savent même les places qui sont loin, à Laval ou Longueuil, s'il y a des places ou pas. Ils sont au courant de toutes les haltes chaleurs qui sont ouvertes le jour même. Donc, moi, quand je ne trouve pas de solution, par le chat, je pose toujours la question, puis, généralement les chefs, ils m'appellent pour qu'on essaie de trouver une place ensemble. » (Intervenante A)

Deuxièmement, SDS offre une plateforme de discussion et de partage d'information en ligne (le clavardage) pour les intervenant-es de ses différents services. Cet espace de communication et d'information permet aux intervenantes de se sentir moins seules dans leur travail quotidien. Par cette plateforme, elles sont aussi informées des activités collectives de SDS, de personne itinérante recherchée ou disparue, etc.

Troisièmement, SDS organise des réunions pour ces équipes. En cours du présent projet de recherche, l'intervenante de jour a été progressivement intégrée aux rencontres d'équipe de SDS, en vue d'assurer l'arrimage des interventions issues de ces différents programmes, et pour lui permettre de se sentir mieux soutenue et entourée.

Quatrièmement, SDS fournit une plateforme pour le suivi et les gestions des dossiers et des plans d'intervention. Au dire des intervenantes, ces fiches demeurent conçues et davantage adaptées aux interventions ponctuelles de première ligne. Elles doivent donc s'ajuster et bricoler des nouvelles sections en vue de rendre compte de ces interventions de suivis, la deuxième ligne de l'intervention sociale.

« Je peux même leur demander de faire des accompagnements pour les usagers. EMISS me permet de faire ça avec le transport qu'ils ont, donc ça me facilite la tâche ça. Récemment, par exemple, j'ai un usager qui devait visiter un appartement que je lui avais trouvé, puis j'ai demandé si c'était possible qu'ÉMISS fasse des visites d'appartements avec lui parce que je trouvais que ce serait important de le faire, comme dans le cas où un usager qui a passé beaucoup de temps en itinérance et qui va avoir un appartement qui est emballé à l'idée de trouver un appartement [...].Ce n'est pas encore approuvé parce que ça ne fait pas partie du mandat d'ÉMISS en ce moment, mais on en parle, on en discute présentement. » (Intervenante B)

Que cela aboutisse ou non, l'exemple illustre la forte collaboration possible entre les intervenantes et les équipes plus larges de SDS.

Inversement, le chat est aussi l'occasion pour les collègues d'EMMIS de faire une demande de suivi d'une intervention qui a été amorcée par eux, par exemple, si EMMIS n'a pas les conditions ou les ressources d'assurer un tel suivi. Il semble donc y avoir une réciprocité intéressante pour toutes les parties prenantes dans ce cadre.

#### 4.3.6 Défis rencontrés

Les sections précédentes ont évoqué quelques entraves à la pratique d'intervention sociale en bibliothèque, tels que la nouveauté instaurée par le projet-pilote dans l'organisation, les différentes relations à créer et à maintenir avec les groupes d'acteur·ices du milieu et, surtout, avec les personnes vulnérables ou en situation de marginalité qui fréquente la Grande Bibliothèque.

Un des défis majeurs nommés par l'intervenante A était de faire connaître l'arrivée de ce nouveau service auprès de l'ensemble des membres du personnel. Plusieurs tournées de sensibilisation ont donc été faites auprès des bibliothécaires, commis, technicien·nes et des agent·es de la sécurité. À travers des discussions informelles, le rôle de l'intervention peut permettre de soutenir le personnel tout en créant des liens de confiance avec les intervenantes psychosociales.

Un autre des défis à surmonter avec l'intervention en bibliothèque est d'assimiler son rôle avec celui de la sécurité. L'intervenante B a soulevé le fait qu'elle doit non seulement prendre en considération les règlements de la bibliothèque et les besoins sociaux des usager·ères, mais aussi le contexte des situations qui se présentent, tel que la présence d'autres personnes, les besoins parfois contradictoires des publics de la bibliothèque et la nécessité de rester professionnelle en tout temps. Par exemple, un usager criant dans un refuge peut exprimer sa frustration, mais en bibliothèque, cela est perçu différemment et peut nécessiter l'intervention de la sécurité plus rapidement pour maintenir le cadre : « Laisser une personne aller de cette manière peut être vue comme un manque de professionnalisme, par moi aussi. Quand tu n'arrives pas à faire ton travail, tu n'arrives pas gérer la situation, alors que ce n'est pas forcément le cas au refuge » (Intervenante B).

Trouver le temps pour concevoir et construire des outils qui permettent de rendre compte du travail d'intervention sociale réalisé au quotidien est également un défi pour les intervenantes. En ce sens, l'intervenante B propose de créer une base de données afin de documenter toutes les réalisations de suivis, d'interventions et les informations en découlant pour éviter de perdre tout le travail effectué lorsque les intervenantes en poste quittent et pour mieux assurer un suivi entre les différentes intervenantes, et aussi les autres groupe d'acteur·ices-clés (cf. employé·es, agent·es de la sécurité).

Finalement, le besoin criant en matière de logement, les longs temps d'attente pour l'accès aux logements sociaux sont des défis auxquels sont confrontées l'intervention en bibliothèque, ici comme partout. Dans ce contexte plus global, les intervenantes psychosociales ne peuvent que pallier les situations rencontrées, en apportant une solution humaine provisoire.

## 5. PROMOUVOIR : Repères de la Grande Bibliothèque

Les intervenantes psychosociales œuvrent dans l'espace de la Grande Bibliothèque. Ce chapitre présente les repères normatifs qui structurent l'action de la Grande Bibliothèque face aux défis de cohabitation sociale. Il sera d'abord question de son contexte géographique représentant un repère politique important. Ensuite, il sera question de la mission, des valeurs et des orientations stratégiques de la Grande Bibliothèque. Enfin, il sera question de la vision de l'intervention sociale de BANQ à travers son projet-pilote instauré en 2024 en partenariat avec SDS.

### 5.1 Emplacement géographique

La Grande Bibliothèque est une des composantes de la société d'état Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ), inaugurée en 2005. Officiellement la plus Grande Bibliothèque francophone en Amérique du Nord, elle met à la disposition de tous·tes les Québécois·es des millions de documents physiques et numériques, et des activités culturelles et d'apprentissage. Elle est située au cœur du Faubourg St-Laurent, un secteur de Montréal ayant une vocation culturelle et éducative importante.

De l'autre côté de la rue de l'édifice de BANQ se trouve la place Émilie Gamelin, un des parcs publics les plus fréquentés du centre-ville. Il est composé d'un îlot de verdure en pente et d'un aménagement axé sur la rencontre (cf. bancs/chaises, aire de pique-nique, jeu d'échec géant, pétanque) et la diffusion de la culture (cf. concerts gratuits, manifestations, Jardins Gamelin). Ce parc est un endroit historiquement<sup>8</sup> privilégié par les personnes marginalisées ou non-logées pour se rencontrer, socialiser et créer des liens. Selon la recension des écrits, certain·es considèrent l'emplacement comme un lieu d'évasion occasionnelle, d'opportunités, et d'autres comme leur milieu de vie principal (Valois et Paradis, 2010).

Or, selon la recension des écrits, les projets de revitalisation du quartier sont un exemple parlant des stratégies de développement économique de Montréal visant à briser l'image d'un centre-ville occupé par des personnes marginalisées et ainsi favoriser l'attrait touristique (Parazelli et Desmeules, 2021). La présence de personnes marginalisées ou non-logées est vue comme un obstacle à la vitalité économique du quartier. Il en résulte des tensions opposant les propriétaires de commerces, les citoyen·nes logé·es et les organismes communautaires par rapport au droit des personnes en situation d'itinérance d'occuper les espaces publics. La Grande Bibliothèque est donc géographiquement au cœur des enjeux et des tensions sociales liées au partage de l'espace entre ces différentes populations.

### 5.2 Mission, valeurs et orientation stratégique de BANQ

En tant qu'institution de mémoire et de savoir, BANQ a le mandat d'offrir un accès démocratique à la connaissance et à la culture pour toute la population du Québec. Tel qu'indiqué sur son site Web, c'est à travers des valeurs humanistes que la société d'état propose des activités et des services inclusifs aux différentes populations afin de valoriser le développement d'une société québécoise apprenante. BANQ souhaite contribuer à « outiller les citoyen·nes face aux enjeux contemporains, car la posture d'apprenant·e à vie permet le développement d'une société plus résiliente. » (BANQ, 2026).

Dans son plan stratégique 2023-2028, BANQ a développé des orientations et des objectifs pour répondre à l'enjeu de la démocratisation de l'accès à la culture et au savoir. Ce plan nomme clairement que cet enjeu est accentué par le contexte actuel d'une hausse des situations de marginalités parmi la population au

---

<sup>8</sup> Le parc a été nommé en l'honneur de la Bienheureuse Émilie Gamelin, une religieuse dévouée à la charité envers les personnes en situation de vulnérabilité. En 1843, elle fonde l'Asile de la Providence (se trouvant sur le site de la Place Émilie-Gamelin); un hospice accueillant des personnes âgées, des orphelins, des personnes malades, sans emploi ou sans-abris pour leur offrir des lits, des vêtements, de la nourriture et des médicaments (Gauvreau, 2025).

Québec, et particulièrement à Montréal. Ainsi, les activités et les actions proposées par la Grande Bibliothèque rejoignent les cinq valeurs fondamentales de BAnQ :

- **Intelligence** : En s'inspirant des meilleures pratiques, BAnQ propose et met de l'avant de nouvelles façons de répondre aux besoins des usagers.
- **Inspiration** : BAnQ met à profit la taille de son organisation pour faire rayonner ses collections, pour que tous puissent les découvrir et s'en inspirer.
- **Ouverture** : BAnQ crée et développe des activités et des services inclusifs, qui répondent aux besoins de différents groupes de la population.
- **Convivialité** : BAnQ mise sur des outils simples et faciles d'utilisation pour favoriser l'accessibilité du plus grand nombre de gens possible à ses activités et à ses services.
- **Bienveillance** : Les relations de BAnQ avec ses usagers sont empreintes de respect, quels que soient leur âge, leurs origines ou leur statut social.<sup>9</sup>

### 5.3 Vision de la cohabitation sociale

La vision de la cohabitation sociale de BAnQ est celle de la participation accrue des personnes en situation de marginalité aux activités de la Grande Bibliothèque, et un soutien aux membres pour favoriser l'harmonie entre les différents publics qui fréquentent les lieux. Cette vision est repérable dans les documents produits par BAnQ qui soulignent le rôle de la Grande Bibliothèque en tant qu'institution gouvernementale qui facilite l'accès aux savoirs et qui offre des activités gratuitement. Plus spécifiquement, BAnQ s'engage à inclure les personnes en situation de marginalité dans le Plan d'action BAnQ communautés et milieux de vie inclusifs, 2022-2023 (BAnQ, 2022) et le Plan de développement durable, 2023 à 2028 (BAnQ, 2024).

En d'autres mots, à la Grande Bibliothèque, la cohabitation s'appuie sur l'inclusion sociale définie comme :

« Un ensemble de processus et d'actions mis en place afin de faciliter la participation à la vie sociale et collective des gens qui en sont exclus à cause d'un ou de plusieurs des éléments tels que l'âge, le revenu, les conditions économiques, le niveau de scolarisation, l'origine ethnique, les traditions culturelles, l'orientation ou l'identité sexuelle, le déficit, handicap physique et/ou intellectuel » (Gadoua, 2019, p.103)

Cette orientation stimule les équipes à mettre en place des mécanismes d'action qui accroîtront l'accès aux services de BAnQ à plus long terme.

#### 5.3.1 Consultation auprès de la clientèle en situation précaire à la Grande Bibliothèque

En ce qui concerne les personnes en situation d'itinérance, BAnQ reconnaît la détérioration des conditions de vie chez la population en général, notamment la pression financière affectant particulièrement les personnes en situation de précarité et le manque d'accès aux soins de santé mentale, affectant près de 10% de la population québécoise (BAnQ, 2024).

Une consultation auprès de personnes en situation d'itinérance qui fréquentaient la Grande Bibliothèque a permis de recueillir leurs expériences de fréquentation des lieux, notamment les éléments qu'iels apprécient, les suggestions d'améliorations par rapport aux services et aux lieux<sup>10</sup>. En somme, selon Gadoua (2019), les personnes consultées perçoivent la bibliothèque comme un endroit qui a plusieurs effets positifs dans leur vie. Elles ont souligné : l'ambiance calme, les interactions avec les membres du personnel ou les autres usager-ères, l'accès à la lecture, les films et la musique, le fait de se sentir

<sup>9</sup> [https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2024-04/plan\\_developpement\\_durable\\_2023\\_2028.pdf](https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2024-04/plan_developpement_durable_2023_2028.pdf)

<sup>10</sup> Cette consultation a été menée avant la pandémie de COVID19, plusieurs éléments du contexte ont certainement changé depuis.

accueilli-es comme n'importe quel autre citoyen-ne et se sentir en sécurité. Tout en reconnaissant que les personnes en situation de marginalité ne constituent pas une catégorie fixe et absolue, Gadoua note qu'elles ont en commun de ne pas pouvoir pleinement participer à la vie en société.

Ce portrait a permis aussi de dégager les besoins et les envies des personnes en situation de marginalité à savoir qu'est-ce la Grande Bibliothèque peut faire pour elles-eux. C'est ainsi qu'il a été proposé que la bibliothèque se dote d'un-e intervenante sociale qui pourrait circuler sur les étages et qui aurait accès à un bureau fermé pour discuter avec les personnes. En effet, la bibliothèque serait selon elleux un lieu propice aux échanges, car l'environnement est généralement calme. Gadoua (2019) relève d'autres envies nommées, tel que : une patrouille en partenariat avec par des organismes qui existent déjà (cf. CACTUS-Montréal, Spectre de Rue), et le fait d'inclure et de porter une attention particulière envers les personnes qui vivent des problèmes de santé mentale et celles qui sont en itinérance cachée.

### 5.3.2 Stratégies et initiatives pour encourager l'accès aux services et ressources

À la Grande Bibliothèque, la première stratégie pour offrir un accès démocratique aux savoirs est celle de la gratuité des services. Nous l'avons dit mais cela mérite d'être répété : l'entièreté des accès aux immeubles, services, activités et événements est gratuit.

En termes d'initiatives, le rapport *Portrait de la clientèle précaire à la Grande Bibliothèque* (Gadoua, 2019) précise que le travail de médiation de BAnQ mise principalement sur la création de lien social à travers des activités culturelles. Ainsi, entre 2017 et 2024 un poste de chargé de projets en médiation sociale a été créé, afin de structurer des activités participatives en collaboration avec des organismes communautaires du quartier. Ce rôle spécifique n'existe plus en raison du manque de ressources à BAnQ. Néanmoins, plusieurs initiatives phares ont été réalisées, notamment par un travail collaboratif avec les organismes Spectre de rue, Sentier urbain et SDS. Gadoua (2023) décrit trois initiatives de médiation sociale et culturelle qui ont été déterminantes. Il s'agit de : *Vues de la rue* Montréal vu par les yeux et les récits de personnes en situation d'itinérance, *Les ateliers-découvertes* de BAnQ dans les Jardins Gamelin et La Bibliothèque vivante.

Les objectifs spécifiques de ces initiatives ont été réalisés afin de bâtir des ponts entre différents publics, d'échanger les différents savoirs et valoriser les connaissances des personnes marginalisées. *Vues de la rue* est un exemple intéressant. L'exposition a mis en lumière les récits des personnes en situation d'itinérances au sujet de l'histoire de Montréal. Les participant-es ont été amenées à identifier un lieu à Montréal où iels avaient une histoire à raconter. Ensuite, les personnes ont été invitées à visiter le centre d'archives de BAnQ afin de leur soumettre les photographies historiques des lieux choisis. Les participant-es ont pu suivre des formations d'initiation à la photographie afin qu'iels puissent prendre elleux-mêmes les photographies. Leurs récits audios ont été enregistrés puis montés avec l'aide d'une médiatrice du Musée McCord. Les photographies accompagnées des récits ont été exposées à BAnQ.

L'initiation au centre d'archives et aux ressources de la Grande Bibliothèque a également été réalisé dans un souci de réciprocité. Il ne suffisait pas seulement de transmettre la culture mais aussi de véritablement la rendre accessible à l'extérieur des murs.

« Alors que *Vues de la rue* a permis à des gens hautement marginalisés de visiter pour la première fois un centre d'archives nationales et d'y partager leurs points de vue sur l'histoire de la ville, les ateliers des Jardins Gamelin font le contraire : c'est l'institution qui sort de ses murs (ses membres du personnel et ses collections) pour aller voir le monde dans toute sa diversité et ses marginalités. » (Gadoua, 2023 : 114)

Puis, la Bibliothèque vivante est un dispositif qui permet au public d'emprunter des « livres vivants ». Le temps d'un tête-à-tête convivial, on peut écouter des personnes raconter leur histoire de vie, leurs

expériences. « L'emprunteur écoute, mais peut aussi interagir, poser des questions, et cela devient souvent une conversation enrichissante pour les deux protagonistes » (113).

### 5.3.3 Un code de conduite plus accueillant

Les attentes de BANQ concernant le comportement des usager·ères sont régies par un code de conduite encadre l'utilisation de ses services. Ce code s'inscrit dans la mission d'offrir un accès démocratique à la culture et au savoir, tout en garantissant un environnement agréable, calme et sécuritaire (BANQ, 2021). Le code de conduite a été révisé en 2021, par un groupe de travail mené par Jennifer Fournier où était rassemblé une dizaine d'employés représentant les trois missions de BANQ (BANQ, 2021).

La révision du règlement visait les objectifs suivants :

- Transformer la relation avec les usagers de manière positive pour susciter leur collaboration;
- Rendre les lieux de BANQ plus accueillants et chaleureux;
- Se concentrer sur des notions de base pour le bien vivre-ensemble et non sur une énumération d'interdits (ex : respecter les autres au lieu de dire il est interdit de crier)
- Actualiser le Code pour qu'il corresponde aux usages actuels et aux besoins des usagers (ex : parler au cellulaire est permis, il faut parler à voix basse. Il est permis de manger une collation, sauf dans des espaces spécifiques comme les archives)
- Diffuser le Code avec un visuel attrayant aux endroits requis.

Le code en tant que tel énonce des « règles de respect » qui visent toute personne usagère de la Grande Bibliothèque. Tous·tes doivent adhérer aux règles de respect suivantes :

- **Respect d'autrui** : Adopter un comportement courtois et respectueux, parler à voix basse et s'assurer que les appareils électroniques ne dérangent pas les autres usagers, avoir une tenue vestimentaire et une hygiène adéquate, ne pas emmener d'animaux et respecter le droit à la vie privée et à l'image des autres usagers.
- **Respect des lieux et des équipements** : garder les lieux propres et utiliser les équipements avec soin, limiter la consommation de nourriture aux collations froides et aux boissons dans un contenant fermé, utiliser les équipements informatiques conformément au Règlement encadrant l'utilisation d'Internet et des équipements informatiques de BANQ par les usagers, obtenir une autorisation de BANQ pour toute forme de sollicitation, activité commerciale, pétition, affichage ou tournage.
- **Respect des fonds et des collections** : Adopter une conduite respectueuse des fonds et des collections, notamment lors de la manipulation des documents, dans les salles de consultation, respecter des consignes spécifiques, telles que ne pas boire ni manger, utiliser un crayon de plomb pour la prise de notes, avoir les mains propres et porter des gants si demandés pour les documents patrimoniaux, ne pas apposer de feuillets autoadhésifs ni utiliser d'attache-feuilles, conserver l'ordre de classement des documents et ne pas les retirer de leur pochette protectrice, et respecter les consignes de manipulation supplémentaires pour certains documents.
- **Respect de la sécurité** : Surveiller ses effets personnels, laisser les aires de circulation dégagées, superviser les enfants et toute autre personne sous sa responsabilité, respecter le Règlement sur le contrôle des effets personnels et des sacs à l'entrée de la Grande Bibliothèque (BANQ, 2009)
- **Respect du droit d'auteur** : Respecter en tout temps les droits d'auteur, les droits sur la propriété intellectuelle et les droits d'utilisation des logiciels, des données et des équipements.

Dans ce cadre certains comportements sont strictement prohibés dans les édifices de BANQ. Ceux-ci incluent l'usage de violence (physique ou verbale), le harcèlement, la menace, la diffamation, la diffusion

ou la consultation de propos haineux ou offensants, la consultation, la possession et la transmission de matériel pornographique ou obscène (ou de tout autre matériel prohibé), le vol, le vandalisme, ou tout autre acte criminel. En cas de manquement au code de conduite, la personne recevra des avertissements verbaux et, s'il y a récurrence ou poursuite du non-respect, la Grande Bibliothèque peut imposer certaines sanctions, incluant le retrait des privilèges à l'utilisateur.

#### 4.4 Vision de l'intervention sociale

La vision de l'intervention sociale est repérable dans les documents relatant l'historique de l'implantation du projet pilote d'intervention en bibliothèque et la marche à suivre proposée au personnel lorsqu'il y a un problème avec le public.

##### 5.4.1 Un guide d'intervention pour tous·tes

La vision de l'intervention sociale du projet pilote (phase 1) se trouve dans l'actuel *Guide d'intervention auprès des usagers* (BAnQ, 2023a).<sup>11</sup> Le Guide précise que les employé·es des services aux usager·ères doivent intervenir en cas de manquement au Code de conduite, à moins qu'ils craignent pour leur sécurité. En de tels cas, c'est l'équipe de la sécurité qui gère exclusivement la situation. En cas de manquement, BAnQ peut imposer à l'utilisateur une sanction allant de l'avertissement verbal jusqu'au retrait des privilèges. La sanction doit être proportionnelle à la gravité du manquement.

Le Guide explique qu'avant d'intervenir, l'employé·e doit se poser les questions suivantes :

- Est-ce que je crains pour ma sécurité?
- Est-ce que le comportement de l'utilisateur dérange les autres ou risque de déranger?
- Est-ce un manquement à un grand principe du Code de conduite?
- Est-ce approprié d'intervenir dans ce contexte?

Si l'employé·e ou l'agent·e de la sécurité considère que l'utilisateur doit quitter la bibliothèque, c'est un responsable des Services aux usagers qui prend la décision. L'intervenante sociale peut être appelée autant par les employé·es que l'équipe de la sécurité lors de différentes situations par exemple, si une personne semble désorganisée ou intoxiquée. Le rapport d'incident est complété (lien Forms) pour décrire et comptabiliser l'endroit où il s'est produit et ce qui s'est passé, c'est-à-dire événement et l'intervention réalisée.

Le guide d'intervention contient également des stratégies et des techniques de communication qui favorisent la collaboration. On y aborde la gestion des émotions, notamment l'importance du détachement rationnel, par exemple comprendre que les comportements agressifs des usager·ères ne sont pas dirigés vers soi. Le guide offre des outils pour détecter les éléments déclencheurs de l'agressivité, entre autres le sentiment d'injustice, le rejet, la perte de contrôle, les changements de comportements, etc. Enfin, le guide aborde les principes de sécurité à appliquer en tout temps, pour faciliter l'anticipation des situations difficiles et dans le but de se protéger soi-même ainsi que les autres (BAnQ, 2023a).

##### 5.4.2 Implantation du projet d'intervention en bibliothèque (phases 1 et 2)

Pour donner suite à la demande répétée des employé·es et à la consultation auprès de personnes en situation d'itinérance qui fréquentent la Grande Bibliothèque, les demandes des employé·es et le rapport de consultation de la Maison du Père (Bobitt et Trégaro, 2020) ont fait émerger le besoin de disposer sur place d'un·e intervenant·e de milieu. Cette personne assure un premier contact avec les personnes non-

---

<sup>11</sup> Un guide d'intervention existe depuis l'ouverture de la Grande Bibliothèque en 2005. Ce qui est plus récent, concerne les éléments du Code de conduite des usager·ères qui a été modifié en profondeur en 2023. Lors du déploiement de la phase 1 du projet pilote à l'été 2024, un guide décisionnel a été ajouté au guide d'intervention afin de clarifier dans quelles situations il faut appeler une intervenante psychosociale – voir Annexe F : *Guide décisionnel – Intervention auprès des usager·ères*.

logées ou en grande précarité, réalise des interventions rapides et efficaces de première ligne, ou encore oriente vers les ressources internes de la bibliothèque et les services externes adaptés. Selon BAnQ (2023c), un travailleur social employé directement ne répondrait pas pleinement à ce besoin, car il ne serait pas intégré à un réseau de services communautaires et de santé. On approche donc SDS pour y trouver une ressource qui aurait déjà accès à une équipe de travail et de supervision.

Le choix s'est arrêté vers cet organisme, car sa mission est ancrée dans le quartier Ville-Marie depuis plusieurs décennies. De ce fait, SDS possède une connaissance fine des enjeux et des réalités des secteurs avoisinants de la Grande Bibliothèque ainsi que de sa population. De plus, l'organisme est connecté à un réseau de services communautaires et de santé qui tend à faciliter les potentielles liaisons vers les ressources. L'intervenante affectée au site de la Grande Bibliothèque est sous la responsabilité du gestionnaire du Pôle médiation sociale de SDS, lui garantissant d'être supervisée et d'avoir accès à échanges professionnels avec d'autres intervenant.es sociaux. Le but principal étant d'améliorer la cohabitation en réduisant les appels d'urgences et en trouvant des solutions durables aux situations rencontrées grâce à une approche collaborative impliquant toutes les parties prenantes.

De manière plus spécifique, les objectifs de la phase 1 du projet-pilote (2024-2025) pour implanter un service d'intervention social, d'accueil et de deuxième ligne, étaient triple (BAnQ, 2024):

1. Diminuer la fréquence et l'intensité des conflits et des méfaits au sein de la Grande Bibliothèque;
2. Offrir un accompagnement et une prise en charge efficaces de la population en situation de vulnérabilité sociale ou à risque de l'être (rôle de prévention) présente à la Grande Bibliothèque;
3. Soutenir et outiller les employé-es et les agent-es de la sécurité dans l'accompagnement de leurs activités quotidiennes (BAnQ, 2024).

L'entrée en poste d'une première intervenante psychosociale les jours de semaine se fait le 28 mai 2024, puis une seconde intervenante est embauchée pour combler les jours de weekend un mois plus tard, le 29 juin 2024.

Pour la phase 2 du projet-pilote (2025-2027), on reconnaît qu'il est très difficile d'isoler et de mesurer une diminution des incidents qui serait causée uniquement par la présence des intervenant.es. Le projet-pilote mise plutôt sur l'offre de formations de sensibilisation et 105h par année seront consacrées au développement d'outils et d'activités de médiation sociale.

## 6. MÉDIER : Repères de Société de développement social

Les intervenantes psychosociales sont embauchées et formées par Société de développement social (SDS). Ce chapitre présente les repères normatifs qui structurent l'action de SDS, en mettant en lumière sa philosophie d'intervention axée sur la médiation. Il sera d'abord question de sa mission, les valeurs qui guident l'action, et l'évolution de ses activités. Nous examinerons plus spécifiquement l'Équipe de médiation et d'intervention sociale (EMMIS), car celle-ci est directement liée au projet-pilote d'intervention en bibliothèque. Nous détaillerons ensuite la vision spécifique de la cohabitation sociale et son modèle d'intervention sociale. À travers cette présentation, il s'agira de comprendre comment SDS conçoit et opérationnalise son rôle de médiation sociale au sein de la Grande Bibliothèque, et plus largement dans l'écosystème montréalais.

### 6.1 Mission, valeurs et activités

SDS est un organisme de bienfaisance fondé en 2008 dans le quartier Ville-Marie. Se définissant comme « le premier courtier social en Amérique du Nord »<sup>12</sup>, SDS joue un rôle de pacification entre les différents groupes d'acteur-ices institutionnels, corporatifs et communautaires de Montréal. Sa mission est la suivante :

« SDS s'engage activement dans la recherche de solutions à l'itinérance et à l'exclusion sociale en établissant des liens et en mettant en place des projets innovants qui engagent le monde des affaires. Nous mettons l'accent sur les individus en situation d'itinérance et/ou de grande précarité, les organisations communautaires, les entreprises et les institutions principalement. »  
(SDS, 2025)

Ainsi, les valeurs de l'organisme s'énoncent comme suit : le respect, la collaboration, l'inclusion et l'agilité, c'est-à-dire la capacité de s'adapter à chaque situation et à se réinventer en fonction des besoins des personnes et du milieu. En pratique, l'optique est essentiellement de réduire à la fois a) les nuisances liées à la consommation des drogues et à l'itinérance et b) la judiciarisation des personnes consommatrices, par la mise en place de mesures de prévention et de solutions autres que la répression (SDS, 2024a : 7). Selon SDS, tout individu possède les ressources essentielles pour prendre des décisions en accord avec ses valeurs et en respectant son propre rythme.

La programmation des services offerts par SDS a évolué considérablement depuis sa création dans le domaine de l'employabilité. Actuellement, SDS a trois principaux programmes de services qui nous intéressent dans le cadre de l'intervention en bibliothèque :

- **Programme Équipe Métro d'Intervention et de Concertation (EMIC)** : mis en place en 2020 ce service consiste en des équipes mobiles et mixtes, composée d'un-e agent-e de la section Métro du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), un-e constable spécial de la Société de transport de Montréal (STM) et une personne intervenante sociale de SDS. Les équipes parcourent le réseau de transport collectif du Métro pour approcher les personnes en difficulté et les orienter vers les ressources adaptées. La STM a mis fin à ce programme à l'été 2025<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> Le nom de courtier social vient des débuts de l'organisme, soit de son volet employabilité et de mise en relation des personnes vulnérables avec les entreprises (cf. programme de bénévolat corporatif). SDS se définit comme un courtier social qui joue un rôle de pacification entre les différents acteurs institutionnels, corporatifs et communautaires de Montréal. De la même manière qu'un courtier immobilier qui connecte une personne avec une maison qui lui correspond, «le rôle du courtier social est de mettre en lien les personnes quand ce lien peut être bénéfique pour les deux parties » (Lienard, 2020, p. 294)

<sup>13</sup> Le programme en tant que tel s'est terminé en juin 2025, faute de financement. Le projet se poursuit, mais sans intervenantes psychosociales, uniquement avec le SPVM et la STM.

- Programme **Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale (ÉMMIS)** : mis en place en 2021, ce service dépêche également des intervenant·es sociaux qui agissent sur le partage de l'espace public et uniquement dans le cadre de situations non-urgentes, c'est-à-dire les situations qui ne nécessitent pas l'intervention policière. Les incivilités et l'occupation de l'espace public par un abri temporaire ou une entrave à la circulation, sont de fréquents déclencheurs d'une demande de soutien (SDS, 2024a). Ce dernier programme a sa raison d'être dans le plan stratégique de la Ville de Montréal ([Montréal 2030](#)), qui s'est engagée à mettre en place des actions orientées vers le partage des espaces publics sans exclusion, dans le but d'assurer la sécurité urbaine tout en réduisant le profilage social.
- **Programme Action-Médiation** : mis en place en 2015, ce service d'intervention psychosociale pour personnes en situation d'itinérance est spécifiquement adapté aux réalités des commerces et immeubles du centre-ville de Montréal. En fonction des besoins spécifiques de chaque site, le programme y dépêche des courtiers sociaux, c'est-à-dire des personnes intervenantes psychosociales formées à la médiation sociale. Les interventions proposées sont celles d'échanger avec le personnel du lieu en question sur les situations rencontrées, de les informer des enjeux actuels du quartier, de définir des stratégies d'action adaptées et d'identifier les besoins émergents. En termes d'intervention de seconde ligne, on cible la prise en charge des personnes en situation de vulnérabilité qui sont volontaires et désireuses de recevoir une intervention.

C'est dans le cadre de ce programme que s'inscrivent les prêts de personnes intervenantes pour travailler à la Grande Bibliothèque (projet-pilote BAnQ), au Complexe Desjardins (projet Desjardins) et à l'UQAM (projet halte-chaueur).

Figure 6.1. Service d'intervention en bibliothèque de SDS



Source : <https://www.sds.social/p%C3%B4les>

S'ajoute à ces programmes d'autres initiatives en fonction des demandes faites par des entreprises, institutions ou organismes qui mandatent SDS afin de régler un problème rencontré le plus souvent au niveau de la cohabitation sociale ou de l'employabilité. Il existait aussi jusqu'à dernièrement, un Service d'Hébergement d'Urgence visant d'abord la stabilisation des personnes non-logées.

## 6.2 Vision de la cohabitation sociale

La vision de la cohabitation sociale de SDS est définie dans les documents produits par l'organisme. La cohabitation sociale c'est:

« un vivre-ensemble entre personnes ou entre des groupes de personnes n'ayant ni les mêmes caractéristiques, ni les mêmes besoins, ni les mêmes perspectives quant au partage de l'espace public et des usages y ayant lieu. Ces différences relèvent soit de vulnérabilités sociales – l'itinérance, instabilité résidentielle, santé mentale, dépendances – soit de marginalisation de certains groupes d'individus en raison de leur âge, ou encore leur statut migratoire ou socio-économique. » (SDS, 2024a, p.29)

Selon le cadre de référence du programme EMMIS, par exemple, la mixité sociale est au cœur des défis de cohabitation à Montréal, puisqu'il existe plusieurs groupes ayant des caractéristiques et des besoins différents et que cela provoque des tensions entre ceux-ci. « Certains comportements récurrents ou l'exposition répétée à des situations tendues peuvent générer chez certains individus des réactions variées – malaise profond, sentiment d'insécurité ou d'impuissance ou d'intolérance » (SDS, 2024a, page 6).

### 6.3 Vision de l'intervention sociale

La vision de l'intervention sociale de SDS est fondée sur un principe de médiation qui considère le respect des droits de chacune des parties impliquées dans un conflit et sous-tend que le recours à une intervention policière n'est pas toujours une réponse adaptée. Ainsi, SDS propose une intervention dite non-coercive pour apaiser les tensions et décharger les équipes policières, dans des situations dites non-urgentes et non-criminelles.

L'intervention par la médiation réfère à toute intervention visant à faciliter la compréhension d'une situation, la circulation des informations et la résolution de problèmes entre les personnes en situation d'itinérance et résident-es, touristes, commerçant-es, agent-es de sécurité. La médiation peut aussi servir d'intervention pour sensibiliser les riverains à l'importance d'accueillir et d'intégrer les personnes en situation de marginalité dans les espaces publics. Avec cette approche, l'intervenante sociale qui travaille à la Grande Bibliothèque pourra exercer plusieurs types d'intervention qui contribue à médier la situation/problème (SDS, 2024a, b).

- **1<sup>e</sup> ligne – Prise de contact** : L'intervention vise la création d'un premier lien avec une personne en démontrant son empathie. La prise de contact permet de recueillir des informations de base – quelle est sa situation, son état, de quelles ressources a-t-elle besoin, etc., et de créer le lien.
- **1<sup>e</sup> ligne – Gestion de crise** : L'intervention d'urgence se réalise face à une personne qui est physiquement ou verbalement violente ou qui risque de mettre en danger la sécurité d'autrui. L'intervenante pourra agir dans l'objectif de calmer la personne.
- **1<sup>e</sup> ligne – Prise de signes vitaux** : L'intervention vise à s'assurer que la personne respire. Elle se réalise lors de la tournée des lieux, généralement à la suite d'une observation jugée inquiétante.
- **1<sup>e</sup> ligne – Réanimation Naloxone** : L'intervention vise à sauver la vie. Toutes les intervenantes de SDS sont formées et équipées pour identifier les signes de surdoses d'opioïdes et administrer de la Naloxone en cas de surdose. L'intervenante sera en mesure d'appliquer le protocole à tout moment.
- **1<sup>e</sup> ligne – Gestion des incivilités** : L'intervention, à visée éducative, consiste à sensibiliser les personnes qui ne respectent pas les règlements de la Grande Bibliothèque, et à leur fournir des ressources ou du soutien pour éviter les récidives.
- **1<sup>e</sup> et 2<sup>e</sup> lignes – Réduction des méfaits** : La réduction des risques est mise de l'avant auprès des personnes qui consomment des substances psychotropes. L'intervenante pourra orienter et sensibiliser la personne consommatrice à l'adoption de comportements plus sécuritaires pour elle et pour autrui. Selon SDS (2024a), la vision de l'intervention ici est spécifique car elle doit aider « à adopter des comportements facilitant la cohabitation sociale : respecter les différents règlements municipaux et les règles du savoir-vivre en société, ramasser le matériel de consommation ».
- **2<sup>e</sup> ligne – Référence et accompagnement** : Vise à référer une personne vers la ressource qui correspond à ses besoins. Possibilité d'offrir le suivi auprès de la ressource pour connaître l'évolution des démarches et possibilité d'accompagner la personne vers la ressource. Cela signifie généralement de trouver une équipe traitante le cas échéant, à aider la personne à faire des demandes que ce soit au niveau de l'aide sociale, de l'immigration, des programmes d'accès au logement, etc.

## 7. SE PRÉOCCUPER : Repères des membres du personnel

Les intervenantes psychosociales travaillent avec l'équipe du personnel de la Grande Bibliothèque qui est en contact direct avec le public. Cette équipe comprend une diversité de rôles essentiels au bon fonctionnement de l'institution, tous devant incarner au quotidien la mission et les valeurs de BAnQ. Leur travail est réalisé dans un contexte où les besoins des usager·ères se complexifient, exposant souvent le personnel à des situations qui dépassent le cadre de leurs fonctions. Ce chapitre présente les repères normatifs qui structurent l'action des employé·es de la Grande Bibliothèque, dont l'orientation principale est de se préoccuper du service rendu.

### 7.1 Rôles et activités

Les membres du personnel de BAnQ dont les tâches sont en service direct avec les usager·ères occupent différents rôles. On retrouve d'abord les commis, présents sur tous les étages, qui répondent aux questions de base, offrent de l'assistance technique, orientent les usager·ères, remettent les documents en rayon, effectuent les abonnements et procèdent aux opérations d'emprunt et de retour (BAnQ, 2023b). Les technicien·nes et les bibliothécaires se partagent le service de référence ainsi que les activités de mise en valeur des collections. Ils et elles répondent aux besoins documentaires des usager·ères et assurent une présence aux niveaux M, R, 1, 3 et 4 selon des horaires variables.

### 7.2 Vision de la cohabitation sociale

Selon la recension des écrits, le personnel des bibliothèques se sent généralement peu outillé pour faire face aux situations de cohabitation sociale, de médiation, de marginalités (Bonnard, 2023; Courchesne, 2020). Selon elleux, il y a de plus en plus de situations en bibliothèque exigeant des compétences d'intervention dépassant les capacités de postes techniques ou de bureau. Il en découle ainsi un sentiment d'impuissance, d'anxiété face à des situations de détresse, d'agressivité et/ou de crise. De plus, certaines personnes employées ressentent le besoin d'être sur leurs gardes en travaillant, car elles ne se sentent pas en sécurité (Bobitt et Trégaro, 2020).

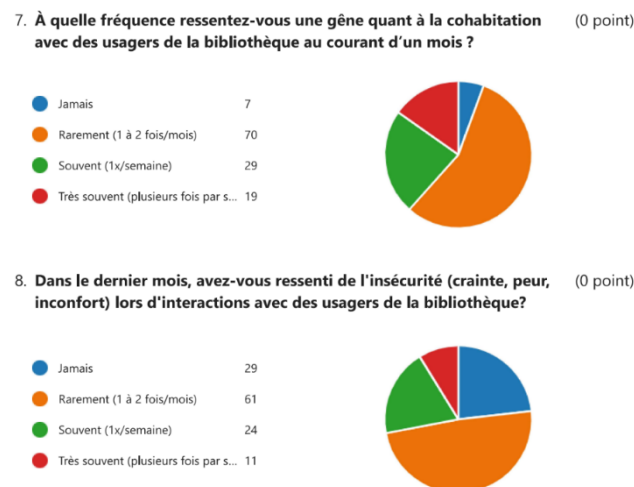
Dans le sondage mené en juillet 2024 où 127 employé·es ont répondu à des questions sur la cohabitation sociale et les mesures de prévention. Le sondage a pu rejoindre différents services – voir Figure 7.2.1 : *Employé·es ayant participé au sondage sur la cohabitation et les mesures de prévention*. Les résultats mettent en lumière la perception des employé·es. D'abord, la majorité des répondant·es se sentaient en sécurité dans la réalisation de leur travail.

Par ailleurs, les employé·es de BAnQ comprennent généralement la cohabitation sociale comme une question de sécurité et d'insécurité, et cela les préoccupe. Cela pourrait être un effet du type de questions posées, mais il n'en demeure pas moins, que seul le tiers (33%) des personnes sondées considéraient que les mesures de sécurité actuelles au sein de l'établissement étaient suffisantes. Les raisons sont diverses; certain·es considèrent que les agent·es de sécurité n'assurent suffisamment pas de présence continue dans les endroits très fréquentés tels que le rez-de-chaussée. D'autres nomment que de laisser un·e employé·e seul·e à un étage est insécurisant, surtout le soir. Le roulement de personnel fréquent des équipes de sécurité, avant 2024, faisait en sorte que des agent·es manquaient de formation sur les pratiques de sécurité à privilégier, pouvant parfois contribuer à escalader les situations. Et, surtout, qu'il n'y avait pas de constance du personnel de la sécurité.

Figure 7.2.1. Employé-es de la Grande Bibliothèque ayant participé au sondage sur la cohabitation et les mesures de prévention, 2024.



Figure 7.2.2. Sentiment de gêne et d'insécurité



### 7.3 Vision de l'intervention sociale

Le sondage met en lumière le soulagement des employé-es face à l'arrivée de l'intervention sociale en bibliothèque. Il y avait encore du travail à faire pour faire connaître aux employé-es les situations dans lesquels iels pouvaient avoir recours au soutien des intervenantes psychosociales. La plupart n'avaient d'ailleurs jamais eu recours aux intervenantes. Notons que la moitié des participant-es au sondage estimaient que les procédures à suivre lors d'interactions avec des usager-ères difficiles ou désorganisés n'étaient pas explicites ni connues dans l'environnement de travail. De plus, le rôle des différents employé-es lors d'un incident n'était pas clair pour la plupart des répondant-es.

Lors des rondes des intervenantes observées, celles-ci se faisaient parfois interpeller par des commis qui leurs partageaient une situation spécifique avec une personne usagère. Par exemple un commis a demandé à l'intervenante d'intervenir pour inviter un usager à retirer ses sacs du corridor afin de faciliter le passage des autres. Elle disait avoir intervenu à quelques reprises sans succès et souhaitait de l'aide. Les

rondes des intervenantes permettent en ce sens de rendre visible leur travail et inspire la collaboration spontanée avec les commis aux prises avec un défi de cohabitation.

Plusieurs employé·es ont déploré le manque de présence des agent·es de sécurité lors des situations difficiles avec des usager·ères. En effet, seulement 39% des répondant·es au sondage pensent qu'ils pouvaient compter sur les agent·es de sécurité en cas d'un incident.

## 8. SÉCURISER : Repères des agent·es de la sécurité

Il n'y a pas de documentation à l'interne sur les perceptions des équipes de la sécurité de BANQ à propos de la cohabitation sociale ni de leur rapport aux marginalités urbaines. Cela peut être expliqué par le fait que le service de sécurité est sous-contracté. Jusqu'en décembre 2024, une cheffe de service de la sécurité faisait le lien entre BANQ et la compagnie sous-contractant. Cependant avec le gel d'embauche, le poste n'a pas encore été occupé par une nouvelle personne. Ce chapitre présente, néanmoins, les repères normatifs qui structurent l'action de l'équipe de la sécurité, en s'appuyant sur les renseignements transmis par des personnes informatrices rencontrées et la documentation accessible en ligne. Il en ressort l'aspect central de la sécurisation des lieux.

### 8.1 Mission, valeurs et activités

La sécurité est assurée par une compagnie privée, anciennement Garda et depuis septembre 2024, [Trimax Sécurité](#), qui offre des services spécialisés en gardiennage, services de patrouille mobiles, réponses aux alarmes, services d'enquêtes et de filature. Leur mandat est de fournir des personnes gardiennes de la sécurité « animées par une compétence professionnelle reconnue dont le sérieux, la rigueur et une maîtrise totale des techniques de prévention et d'intervention ».

En somme, les activités de l'équipe de Trimax à la Grande Bibliothèque sont de garantir la sécurité du personnel et des édifices ainsi que faire respecter les lois et règlements, par exemples :

- Contrôler les systèmes de sécurité pour détecter toute activité suspecte
- Documenter les événements et incidents observés, en rédigeant des rapports détaillés
- Réagir rapidement aux incidents ou aux menaces potentielles
- Effectuer des patrouilles régulières pour assurer la sécurité des lieux
- Contrôler l'accès aux zones sécurisées
- Collaborer avec les forces de l'ordre en cas de situation grave ou d'urgence.

Par ailleurs, dans le cadre de leur travail à la Grande Bibliothèque les agent·es de la compagnie de sécurité ont également dû suivre une formation de sensibilisation à l'itinérance, dispensée par SDS. Cela est dorénavant une exigence consignée dans le contrat de services.

Notons que durant la recherche, BANQ a dû changer de compagnie de sécurité peu de temps après le sondage auprès des employé·es de la Grande Bibliothèque. Il a été convenu que les agent·es de la sécurité ont besoin de connaître l'orientation des pratiques de BANQ avant d'intervenir, et que ces pratiques sont différentes de celles déployées pour assurer la sécurité d'un bâtiment « ordinaire ». Il y a des règles internes selon les espaces occupés – par exemple, le silence complet est exigé dans l'espace de la Bibliothèque nationale, tandis qu'on est plus tolérant du bruit ou pour des chaussures qui traînent à l'Espace Jeunes. Si les équipes de la sécurité sont différentes à chaque jour, évidemment, il n'y pas de constance et la constance est très importante dans les interventions sociales que veut soutenir BANQ.

### 8.2 Vision de la cohabitation sociale

Une rencontre le service de la sécurité à BANQ a permis de connaître le caractère particulier de l'art de faire vivre la cohabitation sociale en bibliothèque. On précise que la vision de la cohabitation sociale signifie que les chefs d'équipes utilisent une « approche humaine et non-répressive » pour gérer les situations difficiles au sein de l'institution. On vise à sécuriser les lieux et les personnes, et dans la mesure du possible à ne pas recourir aux services de la police, qui est vue comme un élément pouvant contribuer à faire escalader la situation plutôt que de l'amenuiser.

Les responsables actuels ont évoqué, toutefois, l'augmentation au fil des dernières années des situations qui obligent à expulser des personnes de la bibliothèque et parfois d'appeler la police. On parle de comportements agressifs, de consommation de substances psychotropes dans les toilettes, de personnes en état d'intoxication ou qui manifestent des problèmes de santé mentale. En effet, selon les agent-es en place, la consommation de drogues injectables est en augmentation dans les toilettes et les aiguilles souillées ne sont pas toujours disposées adéquatement. On mentionne une crainte de se faire piquer accidentellement, notamment lorsque le ménage de casiers est fait à la fin de la journée.

Le sentiment d'impuissance exprimé par les employé-es de BAnQ est partagé par les agent-es de la sécurité. Lors de la session de formation de sensibilisation au phénomène de l'itinérance dispensée par SDS, les agent-es ont spontanément noté que la détresse des personnes en situation de marginalité et les situations de conflits ont augmentés. Iels attribuent ces hausses à des facteurs socioéconomiques tels que l'inabordabilité des logements, la hausse du coût des loyers et l'inaction des gouvernements menant à plus de personnes se retrouvant dans en situation d'itinérance. Des inquiétudes existent aussi à l'égard du risque d'être affecté, physiquement ou psychologiquement, s'iels ont à intervenir auprès de personnes en crise, par rapport à la tâche de vider les casiers et la peur de se piquer accidentellement sur une seringue souillée. La sécurité est une préoccupation constante dans leur propos.

### **8.3 Vision de l'intervention sociale**

Les responsables de la sécurité considèrent que la présence d'un-e intervenant-e sociale en bibliothèque est bénéfique pour l'accompagnement des personnes et pour relier les personnes à des services appropriés. Cet ajout est perçu comme un atout pour faciliter leurs propres interventions. Par ailleurs, six mois après l'embauche des intervenantes psychosociales, il y avait le constat que les agent-es n'avaient pas encore le réflexe de référer des situations d'intervention à l'intervenante sur place.

Les situations les plus fréquentes où les agent-es de la sécurité sont amené-es à intervenir avec des usager-ères de la bibliothèque sont l'endormissement, l'utilisation alternative des toilettes, les problématiques de santé mentale et les comportements sexuels inappropriés dans les espaces communs.

La formation de sensibilisation à l'itinérance dispensé par SDS leur a offert quelques outils tirés de l'approche de médiation sociale préconisée par l'organisme. Les techniques à utiliser pour réaliser une intervention sécuritaire sont nommées comme suit :

- Analyser l'environnement : l'analyse du danger, détecter les signes d'une crise, tout en gardant à l'esprit la vulnérabilité des personnes.
- Éviter le chantage : ne pas promettre quelque chose en échange d'une conduite respectueuse.
- Éviter la condescendance, l'agressivité, l'insulte : ne pas oublier que les personnes en situation d'itinérance « des personnes qui souffrent ».

Lors de la prise de contact, on rappelle que la sécurité est primordiale et qu'il est mieux de ne pas intervenir s'il y a de l'inconfort. On souligne l'importance de la communication non-verbale, de ne pas confronter leurs réalités, d'éviter d'être émotionnel et de savoir porter une oreille attentive. L'animatrice les a invités à créer des liens avec les personnes en situation de marginalités qu'iels croisent régulièrement, car cela peut être utile en intervention plus tard.

## 9. CONCLUSIONS

### 9.1 Synthèse

En s'appuyant sur la théorie des repères normatifs de l'action, cette recherche exploratoire s'est intéressée aux différentes conceptualisations des groupes acteur-ices qui composent l'écosystème du projet pilote d'intervention sociale axée sur la cohabitation avec les personnes marginalisées à la Grande Bibliothèque (intervenantes psychosociales BAnQ, SDS, employé-es, agent-es de la sécurité)

Par un état des lieux sur le travail social en bibliothèque, nous avons constaté que des tensions existent entre les politiques en bibliothèque et les pratiques du travail social. La définition des bibliothèques comme troisièmes lieux, offrant un refuge et des services à tous les citoyen·nes, laisse entrevoir un espace social nécessaire, mais non exempt de tensions, particulièrement pour les personnes en situation de marginalité. L'interdiction de dormir ou les règlements liés à l'hygiène peuvent mener à une surveillance accrue des personnes en situation d'itinérance et dans certains cas, leur exclusion. L'intervention sociale en bibliothèque, dans l'esprit des valeurs du travail social (cf. justice sociale, autodétermination) met l'emphase sur une offre de soutien bienveillant et des solutions alternatives à l'exclusion. Ainsi, nous avons constaté que l'apport du travail social en bibliothèque consiste à explorer les alternatives permettant de favoriser l'inclusion des personnes marginalisées et à accompagner le personnel en bibliothèque à travers ces pratiques émergentes.

L'identification des repères normatifs de l'action (visions) a permis de décrire les différentes visions des groupes d'acteur-ices en jeu dans l'implantation de l'intervention sociale en bibliothèque.

- BAnQ fournit des efforts concertés pour offrir un accès démocratique à la connaissance et à la culture pour tous ses usager·ères. BAnQ s'engage explicitement à **promouvoir la cohabitation** et l'inclusion sociale depuis de nombreuses années, par exemple à travers la création de projets de médiation, en assouplissant certains règlements ou en sondant directement les personnes en situation d'itinérance sur leurs expériences à la Grande Bibliothèque. L'idée d'implanter un projet pilote de service d'intervention sociale en bibliothèque diminue les tensions et les conflits, accompagnement des personnes vulnérables et élargir l'offre d'outils pour les membres du personnel.
- SDS, principal partenaire du projet pilote, offre une intervention sociale voulant **médier la cohabitation**. Le principe de médiation accentue, dans la pratique d'intervention, la nécessité de développer la compréhension et la circulation de l'information et l'importance de résoudre des problèmes de cohabitation sans l'intervention policière, qui est vue comme un dernier recours en cas de situations ou de conduites illégales, voire criminelles. SDS privilégie une intervention sociale ; les intervenantes ont une formation en relation d'aide ou ont déjà travaillé dans le milieu communautaire de soutien aux personnes marginalisées. Étant la seule organisation avec un mandat d'arrimage des besoins entre les institutions du quartier en matière de cohabitation et de réinsertion sociale, SDS se retrouve à absorber les demandes d'intervention sociale en bibliothèque – là où ni le réseau institutionnel de santé et services sociaux, ni le réseau des organismes communautaire en itinérance n'arrivent plus à répondre.
- Les membres du personnel de la Grande Bibliothèque demandent à BAnQ de **se préoccuper de la cohabitation** avec les marginalités urbaines dans l'environnement de travail. Les employé-es voient la présence d'une intervenante sociale en bibliothèque tel un soulagement, car ils se sentent peu outillé·es ni suffisamment accompagné·es pour répondre aux besoins complexes des usager·ères. Du point de vue des employé-es la cohabitation sociale repose sur un équilibre constant entre l'accueil de tous les publics et le maintien d'un environnement sécuritaire et propice à l'étude. Leurs préoccupations concernent surtout le sentiment de sécurité, la gestion des situations difficiles et la

clarté des consignes d'intervention. Avec le temps, la collaboration avec (la fonction de) l'intervenante sociale s'est précisée, ce qui permet d'ajuster les interventions en fonction des situations.

- L'équipe de la sécurité apprécie positivement la présence des intervenantes psychosociales, tout en ayant la volonté de former et d'être formée sur les réalités des personnes en situation d'itinérance. Chez les responsables et agent-es, la priorité est de **sécuriser la cohabitation**, la prévention des risques ainsi que la protection des personnes et des biens étant des principes-clés. Leur lecture des situations vise d'abord à maintenir un climat stable et à intervenir rapidement lorsque nécessaire. Les préoccupations portent sur la gestion efficace des comportements problématiques, dans un contexte où certaines situations relèvent davantage du social que du strict cadre sécuritaire. Le travail conjoint avec les intervenantes psychosociales permet désormais de mieux distinguer les situations nécessitant l'application des règles de celles pouvant être traitées par la médiation. La sécurité semble corroborer le cadre d'intervention de SDS, qui est de ne recourir aux services de la police qu'en cas d'urgence.
- Enfin, pour les intervenantes psychosociales, la cohabitation sociale repose d'abord sur la création de liens et le respect de la dignité des personnes en situation de marginalité. En ce sens, elles doivent **pallier la cohabitation** inexistante ou compliquée, souvent auprès de personnes qui ne formulent pas nécessairement une demande d'aide. Leur approche privilégie l'écoute et la présence, et avec ces gestes elles atténuent provisoirement la situation négative qui se dénoue (cf. incidents). Pas étonnant de constater qu'elles ont comme préoccupation centrale le maintien du lien de confiance, tout en répondant aux attentes de l'institution. Leur travail se traduit par des interventions de première et deuxième lignes, ainsi que par une collaboration étroite avec les équipes internes. Elles considèrent la Grande Bibliothèque comme un nouveau contexte du travail d'intervention psychosociale qui offre des défis stimulants et du plaisir à intervenir, collaborer et apprendre du milieu. L'environnement physique de la pratique, son déploiement sur plusieurs étages ainsi que le local spacieux dédié, jouent un rôle significatif.

## 9.2 Pistes d'avenir

En plus d'avoir des visions uniques, les groupes d'acteur-ices posent des jugements de valeur rattachés aux différentes manières de définir la cohabitation sociale et ses enjeux, les leurs et celles des autres (repères éthiques), et cela les engage dans des actions parfois complémentaires parfois incompatibles (repères politiques). À partir du portrait effectué de l'implantation du service d'intervention sociale à la Grande Bibliothèque, le prolongement d'une démarche de longue date pour BANQ, plusieurs pistes d'avenir peuvent être envisagées. Celles-ci sont regroupées selon trois dimensions : les stratégies de gestion du projet, les préoccupations éthiques et professionnelles et l'évolution des visions en place.

### 9.2.1 Stratégies de gestion du projet

La présence des intervenantes psychosociales à la Grande Bibliothèque devrait être permanente puisque le projet-pilote répond à des demandes d'aide (en particulier pour les personnes en situation d'itinérance ou invisible ou en état de désorganisation ou de crise), il est apprécié par les membres du personnel et les agent-es de la sécurité qui y voient un appui à la réalisation de leur propre fonction, et il sert littéralement à travailler la cohabitation sociale entre les différents publics au sein des espaces physiques comme dans son environnement immédiat à travers la collaboration inter-organisationnelle.

Par ailleurs, pour que le service d'intervention sociale soit non seulement stabilisé mais renforcé, il pourrait être pertinent de :

- Réactiver le poste de chargé-e de projets culturels avec les publics marginalisés, car il vient directement en appui au travail des intervenantes psychosociales en favorisant, à l'interne, le liant culturel entre les publics marginalisés en complément des services de base.
- Poursuivre la participation à la communauté de pratique entre les intervenantes en bibliothèque au sein de [l'Association des bibliothèques publiques du Québec](#). D'une part, le fait que l'intervenante psychosociale travaille essentiellement seule, le réseautage et les moyens de communication plus larges lui permettront d'ouvrir la discussion et de développer de nouvelles alliances. D'autre part, la collectivisation avec d'autres bibliothèques favorise pour toute l'équipe une capacité d'action plus grande, tant à un niveau local que structurel.
- Veiller à la formation continue et à la supervision clinique des personnes assurant le service d'intervention. Évidemment, le partenariat avec SDS est déjà activé, mais il serait utile de recourir également à des ressources éducatives offertes par les réseaux institutionnels et communautaires de services sociaux et de santé (cf. mise à jour des pratiques).
- Établir des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, cohérents dans le temps, pour évaluer le service d'intervention et la pratique des intervenantes psychosociales en collaboration avec son employeur SDS. Il importerait non seulement d'avoir des statistiques internes et externes mais surtout de les croiser.
- Reconnaître la part des tâches administratives que les intervenantes psychosociales doivent accomplir, par exemple la tenue de dossiers et les notes évolutives ; et envisager la répartition des heures de travail en conséquence.

### 9.2.2 Préoccupations éthiques et professionnelles croisées

L'ajout d'intervenantes psychosociales à la Grande Bibliothèque soulève des préoccupations éthiques et professionnelles. Pour que le service d'intervention sociale et que la pratique d'intervention qui y est déployée puissent répondre à la préoccupation partagée qu'est la sensibilisation et l'ouverture aux marginalités urbaines, la Grande Bibliothèque/BAnQ peut :

- Mettre en place des mécanismes de consultation adaptés permettant de recueillir les besoins, les expériences et les perspectives des personnes en situation de marginalité, notamment par le biais d'entretiens individuels, de groupes de discussion ponctuels ou de collaborations avec des organismes du milieu.
- Assurer que le Code de conduite des usager-ères demeure un document vivant, révisé et amélioré de façon continue.
- Poursuivre l'offre de soutien par l'intervenante sociale aux membres du personnel de la Grande Bibliothèque confrontés à des situations stressantes.
- Consolider le programme de formation structurée et continue des membres du personnel de la Grande Bibliothèque et des agent-es de la sécurité afin de soutenir les équipes et maintenir un climat de travail sécurisant et cohérent. Cela inclut la poursuite de la formation donnée au sein des équipes par SDS « Sensibilisation à l'itinérance », mais pas seulement.
- Implanter une Bibliothèque vivante avec des personnes en situation de marginalités urbaines qui fréquentent ou non la Grande Bibliothèque, ou tout autre projets participatifs valorisant les expériences des personnes marginalisées.
- Envisager recruter une personne travailleuse sociale à la Grande Bibliothèque. Cela permettrait de rehausser les compétences nécessaires à l'analyse des situations, à l'évaluation du fonctionnement

social, au conseil et à la collaboration interprofessionnelle. Actuellement, le diplôme requis pour occuper le poste d'intervenante psychosociale est inférieur aux exigences de formation initiale de la profession et ne donne pas accès ni à un ordre professionnel ni à une supervision qualifiée. Cela contribue aux enjeux de l'isolement des personnes intervenantes ainsi qu'à la déprofessionnalisation du travail social. Une collaboration avec l'École de travail social pourrait être explorée en ce sens.

### 9.2.3 Évolution des visions et de la mission sociale de la Grande Bibliothèque

Les repères normatifs que nous avons documentés vont évoluer : pallier, promouvoir, médier, se préoccuper et sécuriser la cohabitation sociale prends du temps. Il est difficile de prédire quel sens ils prendront à l'avenir. Un des constats de cette étude exploratoire est que beaucoup d'actions et de responsabilités du service d'intervention tombent dans le mandat de SDS (cf. recrutement, embauche et supervision des personnes assurant le service, compilation des statistiques d'incidents), et donc sont des aspects sur lesquels BAnQ n'a pas ou peu de contrôle. Certes la Grande Bibliothèque a une mission sociale mais faire du travail social dépasse sa marge de manœuvre officielle. Le projet pilote d'implantation d'un service d'intervention se situe donc au cœur des rapports de pouvoir entre la mission de BAnQ (une société d'état relevant d'abord du ministère de la Culture et des Communications), celles des organismes communautaires du milieu (sous l'égide du ministère de la Santé et des Services sociaux) qui la soutienne dans la réalisation de ses plans, et les tensions liées à la cohabitation sociale qui sont présentes dans la société civile.

À long terme, pour que la pratique d'intervention psychosociale en bibliothèque puisse devenir l'incarnation de la mission sociale et l'amplifier, la Grande Bibliothèque/BAnQ peut :

- Réaffirmer la responsabilité des bibliothèques publiques comme tiers lieu, qui demeurent un espace de rencontre hors de la maison ou du travail, où les individus peuvent bâtir des liens sociaux significatifs, y compris avec les marginalités urbaines.
- Animer une réflexion structurelle avec les acteur·ices s en santé et services sociaux sur les repères et visions en place, et le rôle que peuvent jouer les sociétés de l'État québécois dans une réponse concertée et collaborative.

Finalement, nous espérons que d'autres recherches pourront être menées sur le sujet, de manière à poursuivre la co-construction des nouvelles pratiques d'intervention axée sur la cohabitation avec les marginalités urbaines, et l'analyse puis le dépassement des défis de leur mise en œuvre en bibliothèque.

## BIBLIOGRAPHIE

- Anderson, K. A., Simpson, C. D., et Fisher, L. G. (2012). The ability of public library staff to help homeless people in the United States: exploring relationships, roles and potential. *Journal of Poverty & Social Justice*, 20(2), 177–190. <https://doi.org/10.1332/175982712X652078>
- Association des bibliothèques publiques du Québec (2026, 8 février). Intervention sociale en bibliothèque publique. ABPQ. [https://www.abpq.ca/intervention\\_sociale\\_en\\_bibliotheque\\_publicue.php](https://www.abpq.ca/intervention_sociale_en_bibliotheque_publicue.php).
- Baillargeon, S. (3 novembre 2022). La bibliothèque de Drummondville comme centre de travail social. *Le Devoir*. <https://www.ledevoir.com/culture/769274/rayons-d-action>
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2021). Code de conduite [Document interne adopté par le Conseil d'Administration]. Direction des services publics. 11 pages.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2022). *Plan d'action BAnQ communautés et milieux de vie inclusifs*. 2022-2023. Direction des services publics.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2023a) Guide d'intervention auprès des usagers. [Document adopté par la Direction Générale]. Direction des services publics. 27 pages
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2023b). *Plan stratégique 2023-2027*. Direction des services publics.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2023c). *Projet Pilote. Ajout d'un intervenant-es de milieu au sein de la Grande Bibliothèque. Demande de subvention déposée au Fonds québécois d'initiatives sociales*. BAnQ, Direction des services publics. 9 pages.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024). *Service d'intervention psychosociale sur le site de la Grande Bibliothèque : Bilan du projet-pilote (4mois)*, Direction des services au public. 30 pages.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024a) *Composantes des plans* [Carte] Direction des services publics.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024b) Gabarit Rapport d'incident. [Document interne]. Direction des services publics. 1 page
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024c) Guide décisionnel - Interventions auprès des usagers. [Tableau]. 1 page
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024d) Guide décisionnel pour les interventions avec les usagers. [Guide]. Direction des services publics. 1 page
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024e) *Organigramme* [Tableau]. Direction des services publics.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024) Révision du Code de conduite. [Présentation PDF interne]. Direction des services publics. 14 pages
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024g). Évolution du nombre de commentaires sur le sentiment de sécurité en fonction du temps. [Tableau Excel]. Direction des services publics.
- BAnQ - Bibliothèque et Archives nationales du Québec. (2024h). *Plan d'action et de développement durable 2023-2028*. [https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2024-04/plan\\_developpement\\_durable\\_2023\\_2028.pdf](https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2024-04/plan_developpement_durable_2023_2028.pdf)

- BAnQ (2026, 8 février). Ensemble vers une société apprenante. BAnQ. <https://www.banq.qc.ca/ensemble-vers-societe-apprenante/>
- Bellot, C. et Sylvestre, M.-È. (2017). La judiciarisation de l'itinérance à Montréal : les dérives sécuritaires de la gestion pénale de la pauvreté. *Revue générale de droit*, 47, 1144. <https://doi.org/10.7202/1040516ar>.
- Blais-Poulin, C. et I. Dussault. (2023, 24 novembre). « Bibliothèques publiques de Montréal Vous puez ? Vous sortez ! », La presse, <https://www.lapresse.ca/actualites/grand-montreal/2023-11-24/bibliotheques-publiques-de-montreal/vous-puez-vous-sortez.php>
- Bonnard, M. (2023). Façonner le travail social en bibliothèque publique. [Mémoire déposé dans le cadre des États généraux du travail social, pilotés par l'Institut du nouveau monde]. *Association des bibliothèques publiques du Québec*. [https://www.abpq.ca/pdf/Memoire\\_2023-09-14\\_ABPO\\_travail\\_social.pdf](https://www.abpq.ca/pdf/Memoire_2023-09-14_ABPO_travail_social.pdf)
- Carrier, L. (2023, 15 octobre). La bibliothèque comme refuge. La Presse. <https://www.lapresse.ca/societe/2023-10-15/semaine-des-bibliotheques-publiques/la-bibliotheque-comme-refuge>
- Cathcart, R. (2008). Librarian or Social Worker: Time to Look at the Blurring Line? *Reference Librarian*, 49(1), 87–91.
- Ceccato, V., Ariel, B., Ercin, E., Sampaio, A., Hazanov, J. et Elfström, S. (2024). Changing environments to promote safety in libraries. *European Journal of Criminology*.
- Chesnay, C., Bellot, C. et Sylvestre, M.-È. (2014). Judiciarisation des personnes itinérantes à Québec : une géographie des pratiques policières répressives au service de la revitalisation. *EchoGéo*, (20140708).
- Colombo, A., & Parazelli, M. (2002). Quand la revitalisation urbaine dévitalise la marge sociale juvénile : un enjeu pour la sortie de la rue. *Frontières*, 15(1), 39–46. <https://doi.org/10.7202/1073905ar>
- Courchesne, S. (2020). Clientèles difficiles dans les bibliothèques de Montréal : témoignages sur la réalité des employés. *Documentation et bibliothèques*, 66(2), 38-46. <https://doi.org/10.7202/1069970ar>
- Crabtree, L., Latham, D., Gross, M., Baum, B. et Randolph, K. (2024). Social workers in the stacks: Public librarians' perceptions and experiences. *Public Library Quarterly*, 43(1), 109-134. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2188873>
- Delon, C. (2023). *Les services de la Bibliothèque publique d'information pour les publics en grande précarité*. Bulletin des bibliothèques de France (BBF), 2023-1.
- Dowdell, L. et Liew, C. L. (2019). More than a shelter: Public libraries and the information needs of people experiencing homelessness. *Library & Information Science Research*, 41(4), 100984. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2019.100984>
- Ducas, I. (2023, 21 décembre). Itinérance dans le Quartier latin: Des initiatives pour les sans-abri à l'UQAM et à la Grande Bibliothèque. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/actualites/grand-montreal/2023-12-21/itinérance-dans-le-quartier-latin/des-initiatives-pour-les-sans-abri-a-l-uqam-et-a-la-grande-bibliotheque.php>
- Finch, B., & Real, B. (2023). *Social Workers in Public Libraries: Resource and Referral Practice and Re-Thinking Patron Engagement*. *Public Library Quarterly*, 42(4), 325–347. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2199671>

- Fortin, J. (S.D), *Drummondville, Bibliothèque publique intervenant de milieu* [présentation]. Drummondville, Québec. <https://www.banq.qc.ca/sites/default/files/2022-10/Fortin.pdf>
- Gadoua, M.-P. (2019). Portrait de la clientèle précaire à la Grande Bibliothèque. BANQ, 17 pages
- Gadoua, M.-P. (2023). « L'inclusion sociale à Bibliothèque et Archives nationales du Québec : Stratégies et pratique innovantes avec des publics marginalisés », dans *Le souci du public, 2<sup>e</sup> édition, Les dossiers de l'OCIM* [Office de coopération et d'information muséales], pages 101-115.
- Gauvreau, C. (2025). Place Émilie-Gamelin : 200 ans de cohabitation sociale. Actualités UQAM. <https://actualites.uqam.ca/2025/place-emilie-gamelin-200-ans-de-cohabitation-sociale/>
- Gilbert, I. et Mensah, M.N. (2023). *Synthèse des connaissances sur la cohabitation avec les personnes en situation de marginalité urbaine au sein et autour des campus de l'UQAM*. Comité Cohabitation UQAM et Marginalité Urbaines.
- Girard, M. (2019, 19 janvier). Les bibliothèques, ces nouveaux refuges. *La Presse*. <https://www.lapresse.ca/debats/chroniques/mario-qirard/201901/19/01-5211687-les-bibliotheques-ces-nouveaux-refuges.php>
- Grimard, C., Wagner-Lapierre, S., Prince, É., Blank, S. et Lapalme, V. (2023). Architecture + Itinérance : des pratiques d'aménagement novatrices pour une ville solidaire, *Revue du CREMIS*, 14 (1), 4-9.
- Hodgetts, D., Stolte, O., Chamberlain, K., Radley, A., Nikora, L., Groot, S. (2008). A trip to the library: homelessness and social inclusion. *Social & Cultural Geography*, 9(8), 933-953. <https://doi.org/10.1080/14649360802441432>
- Kaplan, S. J. (2020). Homeless Patrons Utilize the Library for More than Shelter but Public Library Services Are Not Designed with Them in Mind. *Evidence Based Library and Information Practice*, 15(4), 174–175. <https://doi.org/10.18438/eblip29805>
- Karsz, S. (2004). *Pourquoi le travail social? Définition, figures, clinique*, Paris, Dunod.
- Keen, J. (2004). Libraries welcome the homeless. *USA Today*.
- Kelleher, A. (2013). Not just a place to sleep: homeless perspectives on libraries in central Michigan. *Library Review*, 62(1/2), 19-33. <https://doi.org/10.1108/00242531311328122>
- Kelley, A., Riggelman, K., Clara, I., & Navarro, A. E. (2017). Determining the need for social work practice in a public library. *Journal of Community Practice*, 25(1), 112-125. <https://doi.org/10.1080/10705422.2016.1269380>
- Lhuillier, D. (2010). "L'invisibilité du travail réel et l'opacité des liens santé-travail." *Sciences sociales et santé* 28(2): 31-63.
- Lloyd, P. (2020). The public library as a protective factor: An introduction to library social work. *Public Library Quarterly*, 39(1), 50-63. <https://doi.org/10.1080/01616846.2019.1581872>
- Bobitt et Trégaro, (2020). Rapport Projet en intervention sociale : *La Grande Bibliothèque. Maison du Père*. (Rapport numéro 1). [Rapport de consultation].
- Margier, A., Morin, R. et Bellot, C. (2021). Politiques de régulation de l'itinérance dans les parcs publics : analyse comparative des villes québécoises et canadiennes. Dans M. Parazelli (dir.), *Itinérance et cohabitation urbaine* (pp. 87-116). Presses de l'Université du Québec.

- Ministère de la santé et des Services sociaux. (2022). *L'itinérance au Québec : Deuxième portrait*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-846-09W.pdf>
- Moriau, J., Dayez, O. et Wagener, M. (2022). Au-delà d'une recherche collaborative en travail social : entre enjeux directs et participation au changement social. *Les Politiques Sociales*, 3-4(3), 25-36. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/lps.223.0025>.
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place: Cafés, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day*. Paragon House./ (Original). 1999: Marlowe & Company
- Oury, A. (2017, 11 juin). Bibliothèques: Le troisième lieu « consiste à privilégier la relation humaine ». *ActuaLitté*. <https://actualitte.com/article/24521/interviews/bibliotheques-le-troisieme-lieu-consiste-a-privilegier-la-relation-humaine>
- Parazelli, M. (dir.). (2021). *Itinérance et cohabitation urbaine : Regards, enjeux et stratégies d'action*. Presses de l'Université du Québec.
- Parazelli, M. et Bellot, C. (2015). « Normativités, marginalités et interventions sociales », *Nouvelles pratiques sociales*, 27(2), 19-26. <https://doi.org/10.7202/1037676ar>
- Parazelli, M. et Desmeules, K. (2021). Stratégies et gestion du partage de l'espace public avec les personnes en situation de marginalité. Dans M. Parazelli (dir.), *Itinérance et cohabitation urbaine* (pp. 209-252). Presses de l'Université du Québec.
- Parazelli, M., Mensah, M. N. et Colombo, A. (2010). « Exercer le droit au logement. Le cas d'un épisode de squattage à Montréal en 2001 », *Lien social et Politiques*, (63), 155-168. <https://doi-org.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.7202/044157ar>
- Petrin Lambert, C. (2020). Libraries and Social Workers—Perfect Partners— *Social Work Today Magazine*, 20(2), 20.
- Piot, T. (2022). Chapitre 5. L'observation par shadowing. Dans B. Albero et J. Thievenaz *Enquêter dans les métiers de l'humain : Traité de méthodologie de la recherche en sciences de l'éducation et de la formation*. Éditions Raison et Passions. <https://doi-arg.proxy.bibliotheques.uqam.ca/10.3917/rp.alber.2022.01.0563>.
- Provence, M. A. (2018). From Nuisances to Neighbors: Inclusion of Patrons Experiencing Homelessness Through Library and Social Work Partnerships. *Advances in Social Work*, 18(3), 767-785. <https://doi.org/10.18060/22321>
- Provence, M. A. (2020). Encouraging the Humanization of Patrons Experiencing Homelessness: A Case Study of the Role of the US Public Library Social Worker. *The Library Quarterly*, 90(4), 448-466. <https://doi.org/10.1086/710258>
- Provence, M. A. (2023). Three models of practice: Impacts on the de-escalation role of library social workers during crises with patrons experiencing homelessness. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 72(4), 400-419. <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2267905>
- Raffestin, I. (2020). Les conceptions de l'injustice des personnes itinérantes montréalaises judiciairisées. *Sciences et Actions Sociales*, 13, 108-122. <https://doi.org/10.3917/sas.013.0108>
- RAPSIM. (2023). *L'itinérance à Montréal. Le Réseau d'aide aux personnes seules et itinérantes de Montréal*. <https://rapsim.org/itinérance-a-ntl/>

- Real, B. T. (2023). Social Workers in Public Libraries: Resource and Referral Practice and Re-Thinking Patron Engagement. *Public Library Quarterly*, 42(4), 334-351. <https://doi.org/10.1080/01616846.2023.2199671>
- Richter, S., Bell, J., Jackson, M. K., Lee, L. D., Dashora, P. et Surette, S. (2019). Public Library Users: Perspectives of Socially Vulnerable Populations. *Journal of Library Administration*, 59(4), 431–441. <https://doi.org/10.1080/01930826.2019.1593711>
- Schweizer, E. (2018). *Social workers within Canadian public libraries: A multicase study* [mémoire de maîtrise, University of Calgary].
- Société de Développement social (2024a). *Cadre de référence : Équipe mobile de médiation et d'intervention sociale. Division Prévention médiation et intervention sociale*. Service de la diversité et de l'inclusion sociale.
- Société de Développement social (2025). *À propos*. <https://www.sds.social/qui-sommes-nous>
- Société de Développement social (2024b) *Lexique d'intervention de la SDS* [Document interne non publié].
- Soska, T.,M. et Navarro, A. (2020). *Social Workers and Public Librarians: A Commentary on a Emerging Interprofessional Collaboration*. Vol. 20 No. 2 (Summer 2020), 409-423, DOI: 10.18060/23658
- Sunwoo, L., Bae, J.-I., Sharkey, C. N., Bakare, O. H., Embrey, J., & Ager, M. (2022). Professional Social Work and Public Libraries in the United States: A Scoping Review. *Social Work*, 67(4), 396-405. <https://doi.org/10.1093/sw/swac025>
- Sylvestre, M. E., Bellot, C. et Chesnay, C. (2012). De la justice de l'ordre à la justice de la solidarité : une analyse des discours légitimateurs de la judiciarisation de l'itinérance au Canada. *Droit et société*, 81(2), 299-320. <https://doi.org/10.3917/drs.081.0299>
- Thomas, C., Estreicher, D., Thomas, G., et Allen Lee, P. (2013). Social Workers in the Library. <https://mlismsw.files.wordpress.com/2013/05/switl.pdf>
- Valois, N. et Paradis, J. (2010). Place Émilie-Gamelin in Montréal – Landscape Narrative, Meaning and the Uses of Public Space. *Journal of Landscape Architecture*, 5(2), 72–83. <https://doi.org/10.1080/18626033.2010.9723440>
- Wahler, E. A. (2023). Trauma-informed librarianship: Guidance for libraries with and without social workers. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 72(4), 452-471. <https://doi.org/10.1080/24750158.2023.2266485>
- Wahler, E. A. et Johnson, S. C. (2023). *Creating a person-centered library: Best practices for supporting high-needs patrons*. Bloomsbury Publishing USA.
- Wahler, E. A., Provence, M. A., Helling, J. et Williams, M. A. (2020). The changing role of libraries: How social workers can help. *Families in Society*, 101(1), 34-43. <https://doi.org/10.1177/1044389419850707>
- Wahler, E. A., Provence, M. A., Johnson, S. C., Helling, J. et Williams, M. (2021). Library patrons' psychosocial needs: Perceptions of need and reasons for accessing social work services. *Social Work*, 66(4), 297-305.
- Wahler, E. A., Ressler, J. D., Johnson, S. C., Rortvedt, C., Saecker, T., Helling, J. et Hoover, D. (2023). Public library-based social work field placements: Guidance for public libraries planning to become a social work practicum site. *Public Library Quarterly*, 42(2), 141-154. <https://doi.org/10.1080/01616846.2022.2044264>

# Annexe A - Offres d'emploi de jour/soir à SDS

## A1. Emplois d'intervenantes psychosociales de jour/soir



### Intervenant.e Psychosocial.e JOUR/SOIR

Société de développement social (SDS) - Montréal, QC

À partir de 26 \$ de l'heure

**Postuler**

Changez des vies, une rencontre à la fois.

En nous rejoignant, vous ferez partie d'une organisation engagée, innovante et profondément humaine. À noter : Cet affichage utilise le masculin pour faciliter la lecture, mais s'adresse à toutes les personnes, sans distinction de genre.

#### **Pourquoi rejoindre la SDS ?**

À la Société de Développement Social (SDS), nous croyons qu'un espace public harmonieux est possible quand chacun y trouve sa place. Notre équipe agit directement sur le terrain pour soutenir les personnes en situation d'itinérance ou de grande vulnérabilité, tout en favorisant la cohabitation sociale dans les quartiers de Montréal.

#### Votre rôle

Comme intervenant psychosocial, vous serez le lien entre les personnes marginalisées, les citoyens, les commerçants et les institutions. Chaque journée sera différente : écouter, apaiser, orienter, intervenir, créer du lien... et parfois simplement être là, au bon endroit, au bon moment.

#### Ce que vous ferez

- Aller à la rencontre des personnes dans la rue, les haltes, les organismes et autres lieux publics.
- Offrir un soutien personnalisé, incluant écoute active, intervention de crise et accompagnement vers les bonnes ressources.
- Favoriser un climat de cohabitation sécuritaire et respectueux, par la médiation et la sensibilisation.
- Collaborer étroitement avec les partenaires communautaires, institutionnels et municipaux.
- Documenter vos interventions avec rigueur, tout en respectant la confidentialité.
- Contribuer au développement des pratiques et participer à la vie d'équipe.
- Conduire un véhicule de l'organisme lors des interventions (formation fournie au besoin).

#### **Ce que nous recherchons**

- Diplôme en travail social, éducation spécialisée, intervention, psychologie ou domaine connexe.
- Expérience significative auprès de personnes en situation de vulnérabilité (itinérance, santé mentale, dépendances, etc.).
- Permis de conduire valide (Québec).
- Capacité à garder son calme dans des situations imprévues ou tendues.
- Empathie, ouverture d'esprit, sens du travail d'équipe.

### **Ce que nous offrons**

- Un emploi qui a un réel impact social, chaque jour.
- Un environnement collaboratif, inclusif et respectueux.
- Formation continue et soutien professionnel.
- L'occasion de travailler autant à l'extérieur qu'à l'intérieur, dans des contextes variés.

### **Informations pratiques :**

- Type d'emploi : Temps plein.
- Lieu : Montréal, avec une présence sur le terrain et au bureau.
- Entrée en poste : Dès que possible.
- Rémunération : à partir de 26,00\$ par heure
- Heures prévues : 35 par semaine
- Avantages : Aide au Transport Quotidien, Assurance Dentaire, Assurance Invalidité, Assurance Maladie Complémentaire, Assurance Vie, Congés payés, RVER

### Autres/exigences

- Capacité à faire le trajet ou à déménager: Montréal, QC: Faire le trajet sans problème ou prévoir un déménagement avant de prendre son poste (Obligatoire)
- Question(s) de présélection: Êtes-vous capable de marcher de façon soutenue ?
- Formation: DEP/ AEC ou Certificat (Obligatoire)
- Expérience: Intervention Psychosociale: 1 an (Obligatoire)
- Langue: Français (Obligatoire)
- Permis/certificat: Permis de Conduire de Classe 5 (Obligatoire)

## **A2. Offre d'emploi pour une intervenante psychosociale à la Grande Bibliothèque**

Les tâches à remplir en tant qu'intervenant-e psychosociale à la BAnQ sont les suivantes :

« Le nouveau projet, en partenariat avec Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BAnQ), consiste à soutenir les personnes vulnérables confrontées à des problématiques récurrentes. Les intervenants psychosociaux de la Société de Développement social (SDS) offrent l'accueil et un soutien de deuxième ligne adapté à chaque individu. L'objectif principal du projet est d'améliorer la cohabitation, réduire les appels d'urgence, tout en trouvant des solutions durables à leur situation, grâce à une approche collaborative impliquant toutes les parties prenantes. L'intervenant psychosocial affecté au site de la Grande Bibliothèque est placé sous la responsabilité du gestionnaire du Pôle Projet.

Principales tâches :

1. Travail de première ligne: Offrir un service d'accueil aux usagers en situation de vulnérabilité ou d'itinérance : a) Prise de contact auprès de cette clientèle et création de liens; b) Information et référencement sur les services offerts à la Grande Bibliothèque. c) Prévenir les possibilités d'escalades lors de situation présentant un risque élevé de crise; d) Interventions d'urgence et gestion de crises.
2. Travail de deuxième ligne: Aider et accompagner les usagers et usagères en situation ou à risque d'itinérance rencontrée sur le site de la Grande Bibliothèque, afin d'améliorer leur situation et trouver une alternative positive. a) Répondre aux besoins ponctuels de cette clientèle en matière d'accompagnement et de référencement; b) Offrir un soutien psychosocial auprès des personnes ayant des problèmes de consommation, de logement ou de santé physique et mentale, dans le but de les référer vers les ressources et services disponibles et appropriés; c) Mettre en place et assurer le suivi de plans d'action destinés à la clientèle vulnérable; d) maintenir le lien de confiance avec cette clientèle.
3. Participer à des réunions de travail :a) Participer à différentes réunions d'équipe au sein de BAnQ et de la Société de développement social; b) Travailler en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe de SDS et participer aux réunions hebdomadaires; c) Élaborer, en collaboration avec les membres internes de BAnQ, des plans d'action pour résoudre les situations problématiques récurrentes impliquant des personnes en situation d'itinérance.
4. Accompagner et sensibiliser le personnel de BAnQ en ce qui concerne les réalités et enjeux des personnes marginalisées ou en situation d'itinérance : a) Collaborer à la mise en place de formation sensibilisatrice sur le milieu de l'itinérance pour le personnel de BAnQ ; b) Agir à titre de ressource-conseil auprès du personnel de BAnQ lors de leurs interactions avec les personnes en situation d'itinérance.
5. Créer des liens de confiance avec les membres de la communauté BAnQ (usagers et personnel);
6. Compiler et tenir à jour les outils statistiques en prenant en compte les données d'intervention;
7. Faire de la médiation sociale, c'est-à-dire un service qui vise la résolution de conflits et la réparation du lien social en proposant un espace de dialogue permettant aux parties de partager leurs perceptions, leurs attentes pour améliorer les relations. (EMMIS).
8. Établir des collaborations avec différents partenaires de concert avec les équipes de BAnQ;
9. Respecter la confidentialité et la vie privée des personnes avec qui vous travaillez;
10. Autres tâches connexes. »

## Annexe B - Calendrier de travail et réunions du comité d'orientation de la recherche

<b>Dates</b>	<b>Activités</b>
Réunion 1 2 mai 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Démarrage du projet</li><li>▪ Certification éthique</li></ul>
Réunion 2 7 juin 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visite de la Grande Bibliothèque ; prise de connaissance des particularités physiques et sociales des lieux qui sont fréquentés par les personnes marginalisées, rencontre avec l'intervenante psychosociale et prise de photos des espaces communs et des toilettes destinées au public.</li></ul>
Réunion 3 19 juin 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Échanges sur les modalités de collaboration</li><li>▪ Présentation du calendrier des activités de recherche</li><li>▪ Plan pour la recherche documentaire</li><li>▪ Demande d'approbation d'éthique</li></ul>
Réunion 4 13 septembre 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Présentation de la recension des écrits</li><li>▪ Présentation du portrait de BAnQ</li><li>▪ Rencontre avec l'intervenante psychosociale de BAnQ – retour sur les premiers mois depuis son début d'emploi</li><li>▪ Suivi du premier sondage sur la cohabitation auprès des employé·es de BAnQ.</li><li>▪ Communauté de pratique entre bibliothèque ayant un projet d'intervention psychosociale.</li></ul>
Réunion 5 13 décembre 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Rencontre avec l'équipe gestionnaire de la sécurité</li><li>▪ Retour sur la certification éthique obtenue</li><li>▪ Planification des observations hiver et printemps 2025</li><li>▪ Co-construction du sondage #2 auprès des employé·es</li></ul>
Réunion 6 28 février 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Synthèse sur les premières observations réalisées par Ruelland et Mensah – Discussion</li><li>▪ Retour sur la séance d'observation de la formation SDS sur l'itinérance auprès de l'équipe de sécurité.</li><li>▪ Retour sur le travail de co-construction du sondage #2</li></ul>
Réunion 7 28 mars 2025	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Avancements de la rédaction du rapport - présentation du plan de travail</li><li>▪ Présentation du portrait de l'organisation de l'intervention sociale à BAnQ par des étudiant·es du BAC en travail social</li><li>▪ Retour sur les dernières observations réalisées, discussion</li><li>▪ Bilan et poursuite du projet, communauté de pratique</li><li>▪ Finalisation du rapport de recherche et réflexions autour des pistes d'action pour la suite.</li></ul>
Réunions 8 et 9 16 février 2026 17 avril 2026.	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Finalisation du rapport de recherche.</li></ul>

## Annexe C - Grille d'observation

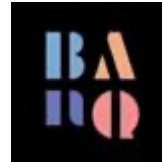
<b>Moment de l'observation</b>	<b>Date :</b> <b>Heure :</b> <b>Durée :</b>
--------------------------------	---

ACTIVITÉ NO. 1

<b>CONTEXTE</b>				
▪ <b>Notes descriptives</b>	Emplacement	Environnement bâti	Ambiance	Commentaires
▪ <b>Notes interprétatives</b>				
<b>INTERVENTION</b>				
▪ <b>Notes descriptives</b>	Personnes impliquées	Actions posées	Interactions	Commentaires
▪ <b>Notes interprétatives</b>				
<b>Autres notes</b>				

<b>Moment de l'observation</b>	<b>Date :</b> <b>Heure :</b> <b>Durée :</b>
--------------------------------	---

## Annexe D - Formulaire d'information et de consentement



### Analyse des pratiques d'interventions sociale en contexte de cohabitation sociale avec les marginalités urbaines : le cas de la Grande Bibliothèque

#### ÉQUIPE DE RECHERCHE

- Responsable : Prof. Maria Nengeh Mensah, École de travail social, UQAM  
455, boul. René-Lévesque Est, Montréal QC H2L 4X2 ; [mensah.nengeh@uqam.ca](mailto:mensah.nengeh@uqam.ca)
- Cochercheur : Prof. Isabelle Ruelland, École de travail social, UQAM
- Adjointe : Carolanne St-Louis, étudiante, maîtrise en travail social, UQAM
- Partenaire : Bibliothèques et Archives nationales du Québec [BAnQ] > Jennifer Fournier, cheffe, service de l'accueil et médiation sociale ; Raphaëlle St-Cyr-Brousseau, bibliothécaire, direction des services au public ; et Marie-Pierre Gadoua, coordonnatrice, action culturelle et médiation sociale
- Collaboratrice : Janik Fortin, directrice Pôle projets et développement, Société de Développement Social

#### OBJECTIFS DE LA RECHERCHE

L'ajout récent d'intervenant-es sociaux à la Grande Bibliothèque [GB] dont vous êtes, vise à répondre aux enjeux de cohabitation sociale dans une approche respectueuse et compréhensive des marginalités urbaines (ex : itinérance). Les intervenant-es ont les responsabilités de réduire les conflits interpersonnels, accompagner des personnes, outiller les employé-es et agent-es de sécurité de la bibliothèque et offrir leur expertise dans l'élaboration d'activités destinées aux publics marginalisés. Dans ce contexte, la recherche poursuit trois objectifs :

1. Documenter l'implantation de services sociaux à la Grande Bibliothèque de Bibliothèque et Archives nationales du Québec [BAnQ] ;
2. Réfléchir l'analyse des pratiques d'intervention sociale selon les acteur-ices clés (intervenant-es, employé-es, agent-es de sécurité, personnes marginalisées et autres publics de la GB); et
3. Synthétiser les connaissances acquises.

Le projet est financé par la Faculté des sciences humaines de l'UQAM à titre de Projet ciblé, Hiver 2024.

## MÉTHODE D'OBSERVATION

En plus d'une recension des écrits à ce sujet, la méthode utilisée consiste à observer le travail social d'une intervenante par le biais du *shadowing* : une méthode de collecte d'information qui signifie que la chercheuse devient l'ombre (*shadow*) de celle qu'elle étudie, en la suivant au cours de ses activités quotidiennes. Plus précisément, notre *shadowing* s'intéressera aux aspects de la communication et aux interactions sociales associées aux pratiques d'intervention, ce qui nous permettra de comprendre en situation de travail social en bibliothèque et de le documenter.

Les observations seront réalisées à 3 moments distincts, soit aux mois d'octobre 2024, décembre 2024 et février 2025, par une ou l'autre des chercheuses académiques (Mensah, Ruelland, St-Louis) qui vous accompagnera pour la journée, de 4 à 6 heures à chaque fois, sur vos heures de travail et selon votre disponibilité.

La prise de notes sera utilisée pendant les observations pour :

- b) saisir les comportements et l'environnement observables d'après une série de catégories préalablement établies (notes descriptives) et
- b) dégager le sens et les interprétations associés à ces comportements et à l'environnement dans lequel ils se jouent (notes significatives).

Aucune information nominale ni renseignement personnel ne seront consignés. Une synthèse des notes manuscrites d'observation vous sera présentée lors d'un échange post-observation, d'une durée de 60 à 90 minutes, à prévoir quelques semaines après la dernière observation.

## PARTICIPATION VOLONTAIRE

Votre participation à ce projet est volontaire et vous pouvez y mettre fin en tout temps sans préjudice, sans avoir à fournir de raison ni à subir des conséquences. Vous pouvez décider de ne pas répondre à une question ou de ne pas être observée. Si vous vous retirez du projet, les renseignements vous concernant seront détruits.

## BÉNÉFICES POTENTIELS

Par le contact étroit avec la chercheuse durant les temps d'observation, vous pourrez bénéficier d'un espace privilégié après coup pour réfléchir sur votre pratique d'intervention et sur les enjeux de cohabitation qui traversent la Grande Bibliothèque. Cette opportunité d'échange peut avoir des retombées positives à long terme de valorisation personnelle et professionnelle. Indirectement, vous pourrez également jouer un rôle dans l'élaboration d'une programmation de recherche sur le travail social en bibliothèque ancré à la GB et, de manière plus générale, sur le développement des connaissances sur le travail social contemporain.

## RISQUES, INCONVÉNIENTS ET MESURES POUR LES LIMITER

Contact étroit : Votre participation aux observations requiert que vous acceptiez d'être suivie dans vos activités quotidiennes au travail. Il se peut que la présence soutenue d'une personne/ombre à vos côtés fasse ressurgir des émotions, un stress ou un malaise quelconque. Soyez assurés que les chercheuses sont expérimentées et qu'elles fourniront une présence discrète et bienveillante. Dans le cas où vous seriez perturbée d'une façon ou d'une autre par votre participation à l'étude, vous pourrez, si vous le souhaitez, obtenir une liste des ressources d'aide disponibles.

Identification : La recherche prévoit respecter votre droit à la confidentialité et vous propose l'anonymat. Il existe néanmoins un risque que vous soyez reconnue comme ayant participé à la recherche malgré toutes les mesures prises par l'équipe recherche pour préserver votre anonymat. Les intervenant.es

dédiées aux services sociaux de la GB sont connues et le fait que vous y travaillez est une information publique.

**Lien d'emploi** : Il existe un potentiel rapport d'autorité ou d'influence de la part de votre milieu de travail (BAnQ) ou de votre employeur (SDS) qui font partie de l'équipe de recherche. C'est pourquoi seules les membres académiques du projet (Mensah, Ruelland, St-Louis) auront accès aux données brutes collectées lors des observations et de la rencontre post-observations. De plus, lors de la rencontre d'échange post-observations d'une durée de 60 à 90 minutes, vous aurez l'opportunité de la commenter.

### **CONFIDENTIALITÉ ET ANONYMAT**

Les renseignements recueillis lors des moments d'observations et de la rencontre post-observations sont confidentiels. Les membres de l'équipe de recherche sont liés par un engagement à respecter la confidentialité. Néanmoins, pour tenir compte des risques associés à votre lien d'emploi, seules les membres académiques de l'équipe de recherche (Mensah, Ruelland, St-Louis) auront accès aux notes brutes des observations. L'équipe aura accès à la synthèse des notes anonymisées que vous aurez commenté au préalable si vous le souhaitez.

La prise de notes consignera les éléments observés et nous effacerons/changerons tous les renseignements pouvant mener à votre identification ou à celle des autres personnes rencontrées dans le cadre des observations de votre pratique. Les notes d'observations, descriptives et significatives, seront synthétisées. La synthèse (notes anonymisées) vous sera restituées afin que vous puissiez la commenter.

### **CONSERVATION ET DIFFUSION DES DONNÉES**

Les résultats de la recherche vous seront communiqués dans un rapport de recherche que vous pourrez télécharger depuis le site web de l'École de travail social de l'UQAM. Les conclusions de la recherche seront présentées dans des contextes scientifiques (articles, mémoires, thèses, conférences et communications) et lors d'ateliers ou de réunions portant sur le travail social contemporain ou l'organisation communautaire ; elles pourront également être mises en ligne sur Internet.

Les carnet de notes brutes d'observation ainsi que votre formulaire de consentement seront conservés séparément dans un classeur verrouillé situé dans le bureau de la professeure Mensah. Ce carnet à l'usage exclusif des chercheuses académiques (Mensah, Ruelland, St-Louis) sera rapidement anonymisé et synthétisé numériquement, avant d'être détruit. La synthèse sera archivée sur le OneDrive protégé de l'UQAM, jusqu'à 5 ans après la dernière publication du projet, et utilisée pour les analyses. À la fin du projet (juin 2025) tout le matériel de recherche sera détruit de façon définitive.

### **DES QUESTIONS SUR LE PROJET OU SUR VOS DROITS?**

Toute critique ou demande de renseignements sur le projet pourra être adressée à la responsable du projet (MN Mensah). Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM (CIEREH) au 514-987-3000 poste 7753 ou par courriel : [ciereh@uqam.ca](mailto:ciereh@uqam.ca). Le numéro du certificat éthique de la présente recherche est : 2025-7202.

## CONSENTEMENT ET SIGNATURES

### Conditions de participation (cocher toutes les cases)

- J'accepte qu'une chercheuse académique du projet me suive durant mes heures de travail aux moments choisis d'un commun accord; soit à trois moments distincts durant l'année pour une durée de 4 à 6 heures à chaque fois.
- J'accepte de recevoir la synthèse des notes d'observations et de la commenter lors d'une rencontre d'échange et de restitution post-observation; cette sera d'une durée de 60 à 90 minutes.
- Je comprends que je suis libre de retirer mon consentement pendant le déroulement des observations ou d'interrompre ma participation à tout moment de l'étude et sans conséquence négative.
- Je comprends que les notes d'observations seront conservées au bureau de la chercheuse principale à l'UQAM (Mensah), en respectant les conditions d'utilisation énoncées sur ce formulaire, et que l'équipe de recherche pourra éventuellement s'y référer dans des publications futures.

### Autres projets de recherche (cocher une seule case)

*Vos renseignements pourraient être intéressants pour d'autres projets. Nous autorisez-vous à partager vos renseignements dans d'autres projets de recherche après avoir supprimé tout ce qui permettrait de vous identifier?*

- Oui, mes données peuvent être utilisées dans d'autres projets de recherche
- Non, mes données ne peuvent pas être utilisées dans d'autres projets de recherche

### Déclaration du chercheur principal ou de sa représentante

Par ma signature, je \_\_\_\_\_ déclare m'être assuré que la participante a compris l'ensemble du présent formulaire, en répondant au besoin à ses questions.

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**\*\* La personne participante doit conserver un exemplaire signé de ce document \*\***

## Annexe E – Calendrier des formations offertes aux membres du personnel et agent·es de la sécurité

Formation du 9 décembre 2024	21 personnes présentes : <ul style="list-style-type: none"><li>- 7 responsables des services aux usager·ères;</li><li>- 14 membres de l'équipe de sécurité externe.</li></ul>
Formation du 16 décembre 2024	15 personnes présentes : <ul style="list-style-type: none"><li>- 6 responsables des services aux usagers (coordonnateurs ou gestionnaires);</li><li>- 9 membres de l'équipe de sécurité externe.</li></ul>
Formation du 23 décembre 2024	14 membres de l'équipe de sécurité externe.
Formation du 3 février 2025	21 commis des services aux usager·ères.
Formation du 5 mars 2025	22 personnes présentes : <ul style="list-style-type: none"><li>- 19 commis des services aux usagers</li><li>- 3 techniciens en documentation des services aux usager·ères.</li></ul>
Formation du 3 avril 2025	23 commis des services aux usager·ères.

## Annexe F – Guide décisionnel : Intervention auprès des personnes usagères

Type d'incident	Exemples	Actions	Note pour les responsables des services aux usagers
<b>Acte criminel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol</li> <li>• Vandalisme</li> <li>• Vente de drogue</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appeler la Sécurité</li> <li>2. Appeler le responsable</li> <li>3. Remplir un rapport d'incident</li> </ol>	
<b>Consommation de drogue ou d'alcool</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appeler la Sécurité</li> <li>2. Appeler le responsable</li> <li>3. Remplir un rapport d'incident</li> </ol>	Si la personne qui consomme est consciente, appelez l'intervenante. Elle pourra faire de la sensibilisation auprès de l'utilisateur.
<b>Altercation physique ou verbale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menace</li> <li>• Cas de violence verbale ou physique</li> <li>• Dispute</li> <li>• Objet lancé</li> <li>• Langage insultant ou vexatoire</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appeler la Sécurité</li> <li>2. Appeler le responsable</li> <li>3. Remplir un rapport d'incident</li> </ol>	
<b>Manquement au Code de conduite</b> <i>(aucune collaboration après avoir été avisé)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieds nus sur le mobilier</li> <li>• Parle fort au téléphone</li> <li>• Pas d'écouteur aux postes informatiques</li> <li>• Sollicitation</li> <li>• Consommation d'un repas</li> <li>• Présence d'animaux (sauf lorsque cela est permis ex. chien-guide)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appeler le responsable</li> <li>2. Remplir un rapport d'incident</li> </ol>	Si vous constatez que la personne est désorganisée ou en situation de vulnérabilité, n'hésitez pas à faire appel à l'intervenante.
<b>Personne désorganisée</b> <i>(la situation ne comporte aucun danger)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hygiène inadéquate</li> <li>• Personne qui n'est pas habillée adéquatement (ex. sandales en hiver)</li> <li>• Personne qui nous informe qu'elle n'a nulle part où dormir et qui demande de l'aide</li> <li>• Quelqu'un qui pleure ou qui est en détresse apparente</li> <li>• Quelqu'un qui se rendort automatiquement dès son réveil</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appeler l'intervenante</li> <li>2. Remplir un rapport d'incident</li> </ol>	
<b>Assistance médicale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personne qui s'est blessée, ou qui se plaint d'un malaise</li> <li>• Personne gravement intoxiquée</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appeler la Sécurité</li> <li>2. Appeler le responsable</li> <li>3. Remplir un rapport d'incident</li> </ol>	Pour une personne intoxiquée, vous pouvez appeler l'intervenante. Elle est formée pour l'administration de la naloxone.