



## Étude microsociale du travail de terrain réalisé au CLSC Montréal-Nord : les marcheurs de *l'Équipe Quartier*



*Robert Bastien et Julie Goulet*

*Novembre 2006*

*avec la collaboration de*

*Alex Battaglini*

*Louis-Robert Frigault*

*Yves Vaillancourt*

*membres du comité scientifique*

*et de Marie-Ève Bouthillier, doctorante en sciences humaines appliquées*



# Étude microsociale du travail de terrain réalisé au CLSC Montréal-Nord : les marcheurs de *l'Équipe Quartier*



***Robert Bastien et Julie Goulet***

*Novembre 2006*

*avec la collaboration de*

*Alex Battaglini*

*Louis-Robert Frigault*

*Yves Vaillancourt*

*membres du comité scientifique*

*et de Marie-Ève Bouthillier, doctorante en sciences humaines appliquées*

Une réalisation du secteur Écoles et milieux en santé  
Hôpital Maisonneuve-Rosemont, mandataire

© Direction de santé publique  
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2006)  
Tous droits réservés

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006  
Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2006  
ISBN : 2-89494-521-3 (version imprimée)  
2-89494-522-1 (version PDF)

Prix : 12 \$

## Mot du directeur de santé publique de Montréal

*Les établissements de santé et de services sociaux comme les CSSS doivent pouvoir adapter et transformer leurs services en réponse aux besoins de leur population, particulièrement lorsque la pauvreté et la discrimination constituent la toile de fond de leur ancrage géographique et social. Pour faire image, la toxicomanie, la prostitution juvénile, les abus sexuels, les tensions interethniques, la violence des gangs de rue sont autant de phénomènes qui confrontent, d'une part, l'offre de service et, d'autre part, l'organisation des programmes de prévention et de promotion de la santé.*

*L'un des plus grands défis consiste alors à explorer de nouvelles approches qui pourront s'avérer des compléments utiles aux pratiques établies mais limitées face à certaines problématiques. Mais encore faut-il pouvoir prendre la mesure de ce type d'actions innovantes comme celle des marcheurs de l'Équipe Quartier. Ce rapport, par l'éclairage qu'il apporte sur l'approche de proximité, telle que pratiquée à Montréal-Nord depuis quelques années, relève de cette préoccupation. Il s'inscrit dans nos efforts pour favoriser la mise en œuvre, l'évaluation et la diffusion d'interventions efficaces et efficaces en matière de prévention.*

*Je tiens aussi à souligner les efforts et la persévérance de la direction du CLSC Montréal-Nord – et par la suite de l'équipe du CSSS Ahuntsic-Montréal-Nord – qui ont assuré la pérennité de cette pratique, condition sine qua non de l'expansion et du transfert d'innovations sociales, comme le souligne fort justement le professeur Yves Vaillancourt dans ses commentaires en fin de rapport.*



*John Carsley, M.D.  
Directeur par intérim  
Direction de la prévention et de la santé publique  
Agence de la santé et des services sociaux de Montréal*



## Mot du directeur général du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord

*Implanter une approche de proximité auprès de nos clientèles vulnérables est une démarche qui ose investir le champ d'expérience d'une communauté afin de rejoindre ses membres et mieux les desservir tout en projetant également d'influencer nos pratiques communautaires et institutionnelles, et je salue cette initiative.*

*La recherche dont les résultats sont présentés ici trace une part importante de l'histoire des marcheurs de l'Équipe Quartier ainsi que celle du CLSC de Montréal-Nord et de ses partenaires qui ont construit l'identité du projet. Pour réussir le travail de rapprochement avec les populations du territoire, les marcheurs devaient obtenir de la part de la population une « autorisation de présence » dans leur communauté et une « autorisation morale d'intervenir » au sein même des dynamiques citoyennes du quartier – qu'elle soit familiale, entre locataires ou encore avec des partenaires du milieu. Être visibles et accessibles quotidiennement était le fer de lance de cette équipe.*

*Après six ans de travail terrain et de réflexion avec les partenaires et les porteurs de cette approche, si les marcheurs sont encore là, c'est qu'ils ont su gagner la confiance de la population, des acteurs institutionnels et communautaires. Les citoyens reconnaissent la légitimité et la pertinence de leurs actions parce qu'elles sont porteuses de sens et d'espoir. Le nombre d'interventions annuelles fait foi de la légitimité qui leur est accordée.*

*Les marcheurs font un travail important de rapprochement entre la population, les services communautaires et institutionnels. L'approche de proximité requiert une connaissance intime des réalités de la communauté. L'Équipe Quartier recherche l'équilibre entre l'éthique, le risque, et l'engagement envers une population.*

*Mais, l'originalité de cette initiative consistait aussi à aller au-delà de la présence quotidienne de marcheurs sur le sous-territoire. Dès le départ, le CLSC de Montréal-Nord s'est allié la volonté de partenaires publics et communautaires pour faire plus et mieux en agissant différemment. Il faut beaucoup d'humilité et d'ouverture pour accepter de se faire critiquer par l'œil averti des marcheurs. Les collaborations se sont construites malgré les difficultés normales d'arrimage que posent la pratique de proximité et les pratiques communautaire et institutionnelle. Finalement, c'est avec beaucoup de complicité que l'ensemble des partenaires s'est mobilisé, suivant leur mission respective, pour modifier leur pratique organisationnelle et offrir des services mieux adaptés aux besoins de la population.*

*En terminant, nous remercions la Direction de santé publique de sa contribution scientifique et financière ainsi que celle des chercheurs, Robert Bastien, Ph. D. et Julie Goulet, candidate au Ph. D. en psychologie communautaire à l'Université du Québec à Montréal. Ces derniers sont venus enrichir notre expérience par le regard sensible qu'ils ont porté sur nos actions et la façon de les mener. Nous souhaitons que cet écrit serve à inspirer d'autres décideurs à choisir des pratiques alternatives certes, mais combien complémentaires à celles de nos institutions, des pratiques en relation avec notre responsabilité populationnelle.*



*Marc Fortin  
Directeur général*

## Remerciements

La réalisation de cette étude est redevable à plusieurs personnes. En premier lieu, soulignons la générosité et l'implication des marcheurs<sup>1</sup> de l'Équipe Quartier : Roberson Berlus, Christine Chénard, Rachel Giroux, Mélanie Morin, Lise Normandeau et Jean-Claude Richard. Les autres membres associés de l'Équipe Quartier sont Jacques Dubois, François Lamy, Danièle Fréchette et Louise Beaudry. Lors de la réalisation de cette étude, deux étudiantes à la maîtrise en santé communautaire, Mary Dancilla Mukandongo et Émilie Bergeron, ont apporté une contribution à cette recherche, soit par leur participation en tant que secrétaire lors des groupes de discussion avec des partenaires du projet et des membres du CLSC et/ou en lisant et commentant les mémoires d'entrevues. Nous remercions également Mariam Touré qui a réalisé des entrevues individuelles avec des citoyens du quartier en plus d'animer les groupes de discussions avec les membres du CLSC et les partenaires.

Sans l'ouverture d'esprit de M. Pierre Latry, directeur du CLSC Montréal-Nord, et de Mme Réjeanne Laroche, directrice des services multiculturels qui n'est à présent plus au CLSC comme d'ailleurs M. Latry, ce projet n'aurait jamais vu le jour dans des conditions aussi favorables. Nous adressons aussi toute notre gratitude aux membres du comité de pilotage de l'approche milieu, devenu par la suite, comité de suivi, aux intervenants du CLSC et aux partenaires des réseaux publics et communautaires qui, généreusement, participèrent à des groupes de discussion. Enfin, nous voulons souligner l'apport considérable des citoyens et citoyennes du quartier qui témoignèrent, sur une base volontaire, de leur expérience de vie dans le quartier aux fins de mieux comprendre les actions de proximité que réalisent les marcheurs du CLSC. Un dernier merci à Maude Beausoleil pour la mise en forme des propos des discutants au chapitre 3, à Alain Décarie pour les photographies, à Lucie Roy-Mustillo et à Charles Tétrault pour la mise en page, à Yves Laplante pour le suivi au niveau des communications à la Direction de santé publique et à Agnès Bousson responsable des communications au CSSS d'Achilles et Montréal-Nord.

Grâce à l'apport financier de Mme Isabelle Hemlin de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, ce projet a pu voir le jour. Nous profitons aussi de l'occasion pour remercier l'équipe de recherche Économie sociale santé et bien-être et plus particulièrement M. Yves Vaillancourt pour son appui financier et intellectuel.

---

<sup>1</sup> Marche : Terme désignant les intervenants du CLSC qui réalisent des actions de proximité en se déplaçant dans les milieux de vie des citoyens du quartier.



# Table des matières

Mot du directeur de santé publique de Montréal .....	III
Mot du directeur général du CSSS d'Ahuntsic et Montréal-Nord.....	V
Remerciements .....	VII
Résumé .....	1
Mise en contexte.....	3
Avant-propos.....	7
Sommaire .....	9
<b>Premier chapitre : Démarche de la recherche.....</b>	<b>11</b>
1. Problématique .....	11
2. Repères théoriques .....	14
3. Méthodologie .....	16
4. Analyse des données .....	19
5. Considérations éthiques.....	21
6. Biais et limites de l'étude .....	22
<b>Deuxième chapitre : Résultats.....</b>	<b>23</b>
1. Repères sociohistoriques .....	23
2. Genèse de l'ÉQ et contexte d'implantation de l'approche milieu au CLSC Montréal-Nord.....	24
3. Développement de l'ÉQ .....	30
4. Actualisation de l'approche milieu au quotidien .....	40
5. Aspects techniques et comparés entre une pratique monadique et en duo .....	42
6. Représentations des interventions : perspectives des marcheurs .....	44
6.1 Illustrations de jumelage.....	46
6.2 Illustrations d'actions sur les réseaux.....	46
7. L'ÉQ : perspectives d'employés du CLSC, de partenaires et de citoyens .....	48
8. Cohabitation de l'approche milieu au sein du CLSC Montréal-Nord .....	51
9. Modes de collaboration avec les partenaires institutionnels et communautaires.....	54
10. Vision du quartier par les marcheurs, les collaborateurs et les citoyens.....	57
11. Problèmes accablant les citoyens du secteur est de Montréal-Nord .....	60
12. Abus sexuel : brève histoire de cas d'une pratique en réseau .....	64
<b>Troisième chapitre : Réactions et commentaires du comité scientifique ainsi que des participants.....</b>	<b>67</b>
1. Comment composer avec les situations d'abus sexuels : perspectives sexologique et anthropologique? .....	67
2. Comment se fait-il qu'il n'y ait pas eu d'intervention auprès des membres des diverses communautés culturelles dont les Haïtiens? .....	70
3. Comment situer les aspects éthiques de l'approche quartier : enjeux et débats? .....	72
4. La transférabilité de l'innovation au sein d'organismes publics : le cas de l'ÉQ .....	74
Commentaires et questions des participants .....	75
<b>Discussion, au je : dans les coulisses de la pratique .....</b>	<b>79</b>
<b>En guise de conclusion : quelques pistes de recherche .....</b>	<b>87</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>89</b>
Annexe 1 : Mesures de sécurité de l'ÉQ .....	91
Annexe 2 : Profil du marcheur de l'ÉQ .....	93
Annexe 3 : Le certificat de conformité éthique .....	95



## Résumé

Au début de l'été 1996, une étude de la Ville de Montréal-Nord dans le secteur Nord-Est démontre une concentration très importante de problèmes sociaux. Le CLSC se mobilise en 1998 et décide, au cours de 1999, de développer une approche nouvelle dans le domaine de la prévention.

C'est en 2000 que la direction du CLSC adopte, en s'inspirant des travaux de Jérôme Guay, l'approche milieu. Au printemps de cette même année, les premiers intervenants commencent à sillonner les rues de leur secteur d'intervention. Au fil du temps, ces intervenants prendront le nom de marcheurs. Le secteur d'intervention compte près de 14 000 résidents. À l'instar des inégalités sociales, les principaux problèmes présents dans ce secteur sont la violence, l'isolement social, la sous-scolarisation, la densité du territoire, le peu d'espaces verts, les habitations multiples, la forte proportion de locataires, la grande mobilité résidentielle et la criminalité. À titre illustratif, 80 % des appels au poste de police du quartier proviennent du secteur d'intervention des marcheurs.

Les quatre marcheurs réalisent leur travail sous l'égide de l'Équipe Quartier. Cette équipe se compose de trois personnes : une chef de programme, un organisateur communautaire et une conseillère clinique qui assure la supervision des marcheurs.

Au fil du temps, nous découvrons que l'approche des marcheurs s'avère très influencée par le travail de rue, voire le travail de proximité et s'écarte, de ce fait, des fondements de l'approche milieu. Ce qui est le signe, à notre avis, d'une appropriation forte d'un cadre d'action qui s'est modifiée et adaptée de manière dynamique en fonction du contexte d'intervention. En bref, retenons que l'action des marcheurs est modulée par la réalité locale, qu'elle est sous l'influence des problèmes qui sont générés ou qui accablent la population et, enfin, qu'elle fonde sa légitimité sur la création et le maintien du lien social avec les citoyens.

À l'origine, les initiateurs de cette forme d'action la mettaient en opposition aux cadres normatifs auxquels sont soumis les autres membres du CLSC. Hypothétiquement, nous pensons que cette approche pouvait éventuellement engendrer des tensions. Mais dans les faits, et comme le laisse entrevoir ce rapport, c'est le contraire qui s'est passé. Le travail des marcheurs s'avère fortement complémentaire aux pratiques des autres membres du CLSC en plus de constituer un couloir de collaboration avec les organismes publics et communautaires du milieu.

En travaillant directement dans les milieux de vie des citoyens, ils deviennent des témoins privilégiés de leurs situations de vie. De par cette position de proximité, ils sont aussi des « sonneurs d'alerte » capables de mobiliser les ressources du quartier. Ainsi, ils ont mis en relief tout un champ de problématiques sociales et sanitaires qui étaient auparavant mal connues et peu documentées, comme les abus sexuels, la pédophilie, l'isolement des familles comme des personnes âgées, l'exhibitionnisme, la toxicomanie, la négligence envers les enfants, les abus physiques, la déficience intellectuelle, la maladie mentale et la violence conjugale. À la lumière de ces faits, diverses actions ont été lancées de concert avec plusieurs partenaires du milieu.

En guise de conclusion, nous retenons que le travail des marcheurs constitue une valeur ajoutée à l'offre de service du CLSC. Le fait que la direction conçoive ce type d'action de façon durable au sein même de sa direction est sans doute ce qui permet à ces acteurs de pouvoir tisser et maintenir une présence sociale forte dans le secteur d'intervention. Dans ce sens, on peut aisément concevoir cette initiative comme une innovation sociale susceptible d'être appropriable par d'autres constituantes du réseau de la santé et des services sociaux.



## Mise en contexte

*Dans le domaine de la science, tout se passe avec la même force, la même souveraineté, la même magnificence, que dans les contes.*

Robert Musil

*Celui qui, sans asile, sans ressource ne peut plus payer sa subsistance cesse d'être libre; il est sous l'emprise de la force et il ne peut plus faire un pas sans commettre un délit.*

Robert Castel

Entre la fiction et la réalité. Cette mise en contexte est construite sur la base de faits vécus rapportés par les marcheurs. Il faut le dire, elle illustre un cas d'exception, mais qui n'est pas aussi exceptionnel qu'on pourrait le croire. La fiction n'est employée qu'à des fins d'illustration. Nous utilisons ce récit pour stimuler un questionnement sur ce qu'implique des actions de prévention s'actualisant dans la vie quotidienne de citoyens résidant dans l'un des secteurs les plus pauvres de Montréal-Nord. Notre propos vise à illustrer que la prévention est avant tout un acte qui se concrétise seulement en fonction du contexte dans lequel évolue la personne. Par là, nous voulons dire qu'un cadre d'action planifié à l'avance autour d'un problème de santé spécifique, disons la toxicomanie ou encore la santé mentale, ne pourrait s'appliquer dans l'espace de travail des intervenants de proximité, car la somme des problèmes qui accablent la population de ce secteur est tellement imposante et complexe que les intervenants n'ont d'autres choix que de diriger leur attention en fonction de la gravité et de l'intensité des problèmes du moment, ceux qu'ils perçoivent personnellement, ou encore, ceux qu'ils connaissent par l'intermédiaire d'informateurs du milieu.

Nous verrons qu'une connaissance intime de la vie de citoyens pauvres et démunis peut s'avérer être l'une des seules lunettes que les marcheurs peuvent employer pour passer à l'action avant que les choses ne s'enveniment davantage, c'est-à-dire, éviter que le pire empire. À l'aide de ce récit, nous exposerons que la détérioration des conditions de vie de certains

citoyens requiert l'invention de la part des intervenants. Mais nous découvrirons en même temps que l'invention dont ils font preuve s'apparente davantage à des gestes posés en désespoir de cause. La vie de citoyens qui guident leurs actions est, à l'occasion, tellement détériorée qu'elle s'apparente à un contexte de crise perpétuelle où aucune voie de sortie n'est envisageable. En fait, les efforts de prévention déployés n'ont pas de lien direct avec l'amélioration de la qualité de vie de citoyens. Il s'agit, pour l'essentiel, de gestes visant à assurer une certaine survie. Nous nous demanderons, à la fin de ce récit, ce que peut bien vouloir dire agir en amont des problèmes dans un contexte de précarité et de pauvreté.

Sarah et Lana sont deux enfants de 7 ans qui vivent dans le même immeuble et fréquentent la même école de quartier. Elles sont en deuxième année du primaire. La mère de Sarah, Katy, est toxicomane et gagne sa vie comme travailleuse du sexe. Le matin, Sarah se lève seule. Son père est incarcéré pour violence conjugale, il sera admissible à une libération conditionnelle à la fin de 2006. Il n'y a rien dans le frigo. La mère n'a pas de temps à consacrer à sa fille à son retour de l'école. Elle lui explique que les choses changeront bientôt. Au cours de la dernière année, sa mère et elle ont déménagé à deux reprises. La première fois pour cause d'éviction, car sa mère ne payait plus son loyer de 550 \$ par mois. La seconde, parce que son ex-mari avait proféré des menaces de mort à son égard. La mère vit dans la crainte de représailles.

lana vient de la Guyane anglaise. Sa mère est à Toronto alors que son père est à New York. Depuis l'âge de trois ans, elle vit chez une tante avec trois de ses cousins avec qui elle partage sa chambre. Elle maîtrise mal le français. Wendy, sa tante, vit de l'Aide sociale dans un logement de trois pièces. Le père et la mère de lana ne participent pas financièrement à l'éducation de leur fille. C'est donc avec les faibles moyens de Wendy que lana survit.

L'école est située à proximité de petits restaurants de malbouffe comme on en trouve partout sur l'île de Montréal : pointe de pizza à 99 cents, trio hot-dogs, souvlaki, etc. Dans le cadre de leur déambulement quotidien, les marcheurs de l'ÉQ de Montréal-Nord échantonnent informellement avec une des serveuses de l'un des petits restaurants. Elle les informe qu'elle est troublée par le fait que Sarah et lana viennent quelques midis par semaine depuis le début de l'année pour commander chacune un hot-dog sans autre chose. Stupéfaits, les deux marcheurs se demandent comment agir, par où prendre le problème. Ils connaissent l'histoire de vie de la mère de Sarah à qui ils donnèrent un coup de main pour trouver un logement au mois de juin 2004. Quant à la tante de lana, ils la connaissent aussi, car deux de ses enfants fréquentent le projet 1,2,3 Go<sup>1</sup>, organisme avec lequel ils sont en lien.

Les marcheurs savent bien qu'ils doivent trouver des solutions à petite échelle et qu'il est utopique de penser que les conditions de vie des deux mères comme des deux fillettes pourront s'améliorer à court terme. En fait, plus ils pénètrent dans la vie des familles de leur secteur d'intervention, plus ils découvrent qu'il n'y a pratiquement pas d'issues pouvant changer radicalement les conditions de pauvreté des résidents du quartier. Cet état de fait ne les empêche toutefois pas d'essayer de trouver des solutions adaptées en fonction du contexte, c'est-à-dire

---

<sup>1</sup> 1,2,3 Go! Montréal-Nord fut créé au cours de 1996. Il s'agit d'une initiative communautaire qui vise le mieux-être des tout-petits en milieu défavorisé. La première mission de l'organisme est de mobiliser la communauté autour du bien-être et du développement des tout-petits et autour du soutien aux parents. Pour plus d'informations, consulter le site suivant : [http://www.centraide-mtl.org/centraide/static/media/pdf/123go\\_f.pdf](http://www.centraide-mtl.org/centraide/static/media/pdf/123go_f.pdf).

des moyens dont ils disposent et qui sont accessibles aux familles. En fait, les situations de vie de certains résidents du secteur sont tellement détériorées que les marcheurs ne peuvent faire autrement que d'apporter, dans bien des cas, une aide d'urgence.

Lors d'une rencontre élargie avec les membres du comité pilotage appuyant l'ÉQ, ils présentent le cas des deux enfants. Le représentant du milieu scolaire se dit préoccupé par la situation et tentera de trouver une solution pour que les deux enfants puissent manger plus convenablement. L'organisme « Les Fourchettes de l'Espoir » est d'accord pour rencontrer les enfants et les marcheurs s'engagent à leur indiquer qu'ils peuvent obtenir un repas plus sain dans cet organisme du milieu. Ils conviennent donc de parler aux enfants. Malgré la volonté d'implication de ces ressources, les marcheurs savent que cela pourra prendre quelques semaines, car ils ne peuvent amener les enfants aux « Fourchettes de l'Espoir<sup>2</sup> » contre leur gré et non plus forcer l'école à agir.

Ils envisagent donc de rencontrer à nouveau la serveuse du restaurant pour tenter de trouver une solution temporaire. En discutant avec elle, ils émettent l'idée qu'elle pourrait peut-être mettre du chou et des oignons comme complément alimentaire et aussi, si cela était possible, donner un jus de fruits aux enfants. Mais encore là, la serveuse devra faire preuve d'imagination car son patron, toujours derrière elle, se soucie plus des profits que de la santé des enfants. Finalement, elle acceptera même si son action risque de la conduire au chômage.

---

<sup>2</sup> Les Fourchettes de l'Espoir est une entreprise d'économie sociale. Elle assure le soutien et l'accompagnement des plus démunis en favorisant leur intégration au marché du travail et ce, en leur procurant l'accès à une alimentation variée et de qualité. Elle poursuit les objectifs suivants : (1) favoriser l'accès à des aliments nutritifs et à un coût raisonnable, (2) éduquer la clientèle à la nécessité d'une alimentation saine et (3) favoriser le développement d'activités visant la sécurité alimentaire. Ces éléments de connaissance proviennent d'un dépliant de promotion de l'entreprise libellé *De l'espoir dans votre assiette*. Aussi, on peut accéder au site Internet de l'entreprise à l'adresse suivante : <http://lesfourchettesdelespoir.rue-du.net/>

À la lumière de ce bref récit, nous voyons que nous ne sommes plus dans le domaine de la prévention primaire, mais bien plus dans la réduction des méfaits et dans l'accompagnement à bas seuil. Ainsi, tous les acteurs concernés conviennent que, pour que les choses s'améliorent, il faudrait changer radicalement les politiques et les lois afin que les citoyens les plus démunis puissent accéder à un minimum de dignité. Tous savent qu'ils ne peuvent miser sur ces changements. Il s'agit donc d'agir localement, c'est-à-dire combler minimalement les besoins des enfants.



## Avant-propos

En 1999, afin d'agir en amont des problèmes engendrés par les difficultés du réseau des services à rejoindre certains citoyens, le Centre local de services communautaires (CLSC) Montréal-Nord et des partenaires communautaires et institutionnels implantent une intervention inspirée de l'approche milieu. Cette approche, telle qu'elle se concrétise au CLSC Montréal-Nord, se rapproche passablement des actions de proximité destinées à des populations pauvres, désaffiliées et exclues, à l'exemple du travail de rue et de milieu réalisés au Québec ou encore, de la Prévention Spécialisée en France. Il en est ainsi car ce type d'intervention se développe sur la base de la rencontre avec l'autre dans son contexte de vie.

Sollicitée par la Direction des services multicientèles du CLSC, la Direction de santé publique de Montréal accepte de réaliser une recherche sur l'ÉQ<sup>1</sup>. En février 2002, se déroule ainsi la première rencontre entre l'ÉQ et les chercheurs de la Direction de santé publique de Montréal (DSP).

Les actions de l'ÉQ se déploient à l'intérieur de sous-secteurs ciblés du territoire couvert par le CLSC Montréal-Nord. La sélection de ces secteurs se base sur différentes données socio-démographiques faisant état, entre autres, d'une situation de paupérisation importante, de violence, d'insécurité et d'isolement social. Dès l'élaboration et l'implantation de l'approche milieu, le comité de pilotage, composé de membres du CLSC Montréal-Nord et de partenaires communautaires et institutionnels, envisage d'évaluer le travail réalisé par l'ÉQ.

Après deux années d'interventions dans le milieu de vie des gens, le comité de pilotage sollicite en 2002 le soutien de la Direction de santé publique de Montréal pour la réalisation d'une recherche évaluative. De concert avec la direction du CLSC et l'ÉQ, nous avons convenu d'adopter une perspective exploratoire. La recherche que nous avons réalisée documente donc, à partir de plusieurs voies, les situations rencontrées par les travailleurs de proximité, que nous appellerons dorénavant *les marcheurs*, dans le cadre de leur pratique et ce, en vue d'en apprécier le type particulier d'action et d'en dégager des enseignements.

Avant de construire les instruments de collecte de données, nous avons tiré profit des préoccupations de l'ÉQ et, plus spécifiquement, des marcheurs. C'est sur cette base, inspirée de la recherche action, que nous avons élaboré les questions de recherche. Enfin, un comité scientifique s'est penché sur les résultats de la recherche.

---

<sup>1</sup> Pour alléger le texte, nous emploierons dorénavant l'abréviation ÉQ pour désigner l'équipe quartier.



## Sommaire

Ce rapport de recherche évaluatif traite du développement et de l'implantation de l'approche milieu au sein du CLSC Montréal-Nord. Le premier chapitre passe en revue l'origine de la demande du CLSC, situe la problématique de recherche et expose les principaux points de repères théoriques. Il est aussi question de la stratégie d'analyse des données, des considérations éthiques, des biais et des limites de l'étude.

Le deuxième chapitre traite des résultats de la recherche. Nous recourons à une brève mise en contexte sociohistorique des actions de proximité. Par la suite, nous présentons les grandes étapes qui ont mené à la création de l'ÉQ. Cette section, la plus importante du rapport de recherche, comporte des données quantitatives et qualitatives. Les premières sont issues, en grande partie, du dernier recensement de Statistique Canada, alors que les données qualitatives proviennent de diverses sources : procès-verbaux, entretiens individuels, entretiens de groupes, visites à domicile chez des citoyens du secteur d'intervention et observations directes.

Le troisième chapitre contient des lectures externes réalisées par quatre chercheurs associés au comité scientifique de la présente étude. Le principal but de ce chapitre est d'apporter un éclairage critique et externe ayant trait à des enjeux liés à la pratique des chercheurs de même qu'à la facture du rapport de recherche. Nous y traitons de transférabilité de l'approche dans des contextes et des organisations analogues, ceci en partant du principe qu'il s'agit d'une pratique émergente.

Nous traitons, dans un deuxième temps, de l'intervention dans un contexte multiculturel et tentons de dégager les lignes de force pouvant faciliter des interventions de ce type. Comme l'approche des marcheurs s'effectue directement dans les milieux de vie des citoyens d'un sous-secteur d'un quartier de Montréal, nous explorons les aspects éthiques de cette pratique, en en faisant ressortir les principaux enjeux. Enfin, nous analysons, dans une perspective sexologique et anthropologique, la question de l'intervention auprès des personnes victimes d'abus sexuels tout comme, d'ailleurs, celle de l'intervention auprès des abuseurs.

Le chapitre quatre reprend les principaux faits saillants émergeant de cette étude. Ceux-ci sont mis en contraste avec d'autres écrits et recherches, en cours ou terminés. Cette section est le produit d'une analyse de plus de vingt thèmes émanant de la collecte de données. À titre d'exemple, nous abordons la question de la méfiance, de l'insécurité, du travail de généraliste des marcheurs, de la supervision clinique, des problèmes de pairage entre citoyens, des abus sexuels, etc.

Enfin, nous apportons de nouvelles pistes de recherche dans le cinquième chapitre. Le présent rapport se termine par une bibliographie et des annexes. Avant d'aborder le contenu de ce rapport, nous résumons brièvement ce qu'est l'approche milieu afin que les lecteurs puissent bien saisir ce dont il est question.



## 1. Problématique

Avant d'exposer succinctement ce que nous entendons par *approche milieu*, nous présentons quatre questions qui, issues des préoccupations des marcheurs du CLSC et inspirées des objectifs énoncés dans le plan d'action adopté par le conseil d'administration du CLSC Montréal-Nord<sup>1</sup>, ont servi de trame à la conduite de la recherche et à la formulation des objectifs que nous avons présentés plus tôt dans cette section : (1) Comment se concrétise l'approche milieu? (2) Comment ce mode d'action cohabite-t-il avec d'autres types d'approches au sein du CLSC? (3) Du côté des citoyens visés, comment conçoit-on les problèmes qui marquent leur vie quotidienne? (4) Du côté des partenaires, qu'en est-il des collaborations et du partage de l'information?

À partir des quatre questions initiales, nous avons précisé le but de l'étude : Apporter des éléments de réponse à l'égard de l'approche milieu telle qu'elle s'est développée au CLSC Montréal-Nord. Comme cette stratégie se propose de rejoindre des populations vulnérables et difficilement atteignables afin de leur offrir un soutien communautaire approprié, les objectifs que nous poursuivons visent à soutenir le CLSC dans l'atteinte de ce but. En ce qui concerne les objectifs de la recherche, ils sont au nombre de six : (1) décrire la façon dont l'approche milieu se conçoit et se pratique à Montréal-Nord; (2) dégager les liens de

complémentarité entre le travail de proximité<sup>2</sup> (aller vers l'autre dans son milieu de vie) et l'approche plus classique de dispensation des services pratiquée en CLSC; (3) décrire les liens de collaboration entre l'ÉQ et ses partenaires publics et communautaires; (4) identifier les problèmes qui se posent dans l'action; (5) identifier les stratégies de soutien pour ce type d'action et, (6) identifier de nouvelles pistes de recherche.

La problématique de cette recherche évaluative de type exploratoire a été élaborée de façon conjointe par la direction du CLSC Montréal-Nord, les marcheurs et les responsables de la recherche. La *recherche exploratoire* est recommandée lorsqu'on manque de connaissances à l'égard d'un phénomène, d'une pratique ou d'un mode d'action innovateur (Patton, 2001). Bien que l'on connaisse les repères théoriques ainsi que les bases conceptuelles de l'approche milieu et que cette pratique se soit actualisée par le passé ailleurs (Guay, 1997), les écrits offrent néanmoins très peu de données fondées empiriquement. Les connaissances *locales* émanant de l'action de même que la nature et la facture des problèmes sociaux et de santé qui forment la trame de cette pratique représentent des cas d'exception. Cet état de fait légitime bien le recours à ce type de recherche dont le but, toujours selon Patton (2001), est de constituer une base de connaissances émanant de l'action pour développer de nouveaux axes de recherche, d'évaluation et, voire même, de support à l'action. À la suite de discussions avec les marcheurs, nous avons décidé de partir de la concrétisation de l'action sur le

---

<sup>1</sup> Adopté lors de la réunion du conseil d'administration du CLSC Montréal-Nord le 7 février 2000, le plan d'action souligne l'importance (1) d'intervenir en amont; (2) d'offrir un service qui correspond aux besoins des personnes tels que vécus dans leur milieu de vie; (3) de développer une pratique professionnelle complémentaire; (4) de faire appel et de soutenir les compétences qui existent dans la communauté en incluant celles des personnes en besoin et celles de leurs proches; (5) d'intervenir en partenariat avec les intervenants des services publics et des associations de la communauté.

---

<sup>2</sup> *Travail de proximité, voire prévention de proximité*: Toutes formes d'action se concrétisant dans les milieux de vie des gens. Le terme est employé en opposition à action distale transitant, par exemple, par l'intermédiaire des médias ou des programmes pilotés par des intervenants qui ne sont pas en lien direct avec le terrain. Le travail de proximité, en sous-entendu, désigne la réalisation d'interventions dans un cadre ouvert et volontaire se situant à l'extérieur d'une relation dite de spécialiste, voire d'expert. On pourrait aussi dire que ce type d'intervention s'écarte des pratiques normatives.

terrain et, plus précisément, des questions qui émergent de la pratique pour décrire et comprendre « l'approche milieu » telle qu'elle s'actualise à Montréal-Nord.

Cette façon de développer la problématique de recherche, comme cela a été le cas dans le cadre d'une étude semblable réalisée par Bastien et al. (2001), s'appuie sur le fait que les acteurs de terrain sont des témoins privilégiés de la réalité locale : ils sont des professionnels agissant dans le quotidien des publics visés et détiennent, de par la position qu'ils occupent, une expérience et des connaissances pratiques.

À la lumière des données dont nous disposons lors de l'élaboration du devis de recherche<sup>3</sup>, nous constatons que les actions réalisées par les marcheurs s'apparentaient à d'autres formes de travail de proximité, à savoir la prévention de proximité.

La prévention de proximité consiste, comme le note Joubert (2001), à entrer en contact avec « des publics à la fois difficiles à atteindre et exposés à des risques ». Ce type d'action, dont les origines remontent au premier quart du siècle dernier aux États-Unis, se caractérise par des projets se construisant au cœur même des préoccupations des citoyens confrontés à des menaces ou encore générateurs de problèmes. Hier comme aujourd'hui, et indépendamment des perspectives idéologiques et des types d'approches, qu'il s'agisse de travail de rue, de travail de milieu, de l'approche milieu ou d'*outreach*<sup>4</sup>, la prévention de proximité vise à améliorer la qualité de vie des individus par le biais d'actions qui se concrétisent, dans le temps présent,

La prévention de proximité consiste, comme le note Joubert (2001), à entrer en contact avec « des publics à la fois difficiles à atteindre et exposés à des risques ».

dans les milieux de vie des citoyens avec la complicité des intervenants et des personnes en difficulté.

Néanmoins, malgré la vogue de ces approches, il importe de signifier qu'il existe très peu d'études empiriquement fondées sur ce type de pratique (Fassin, 1998; Bastien et al., 2001, 2002). Des organisations autres, comme le réseau International en travail de rue, constatent cette même lacune<sup>5</sup>. Nous pensons qu'une connaissance émanant directement de l'action peut contribuer, d'une part, à mieux comprendre ce type d'action et, d'autre part, à améliorer cette pratique que nous entrevoyons, dans le cadre de cette recherche et comme l'a fait Weller (2002), dans une optique relationnelle.

Considérant que ce type d'action semble fortement sous l'influence des acteurs de terrain, voire des marcheurs, puisque le cadre de l'action s'élabore au cœur même des interactions, du contexte d'intervention, des dynamiques partenariales et de la nature des problèmes vécus par les populations, nous avons jugé pertinent, avec l'appui des marcheurs de Montréal-Nord et du comité de pilotage de l'approche milieu, de réaliser cette étude en appréciant, non pas exclusivement les concepts qui sont à la base de l'approche milieu, mais plutôt les actions elles-mêmes quotidiennement réalisées par les acteurs terrain. En fait, c'est en partant du sens attribué aux actions qui se concrétisent sur le terrain que nous reviendrons par la suite sur l'appréciation de l'approche. On peut donc dire qu'il s'agit d'une étude où l'induction prédomine.

L'approche milieu, on peut aussi entendre approche proactive (Guay, 1996; 33), résulte d'une critique des pratiques dites réactives réalisées par des organismes publics agissant dans les secteurs de la santé et du social.

Elle s'est concrétisée, dans le milieu des années 1980, en milieu rural, semi-urbain et urbain et, par la suite, a inspiré différentes expériences dont peu, il faut le souligner, sont documentées par la recherche

<sup>3</sup> Les connaissances dont nous disposons à ce moment étaient les procès-verbaux retraçant une période de plus de deux années de travaux et des notes de rencontres.

<sup>4</sup> *Outreach* : Travail de terrain où l'objectif principal est de prendre contact avec des membres de la population qui n'utilisent pas les services de santé (communautaires ou publics) dans le but qu'ils connaissent et recourent à ces derniers. Au plan pratique, l'*outreach* se concrétise par l'intermédiaire d'un agent qui va à la rencontre des publics dans leur milieu de vie.

<sup>5</sup> <http://www.travail-de-rue.net/fr/>

évaluative<sup>6</sup>. Les visées de cette approche sont d'agir sur les réseaux sociaux des citoyens en vue de recréer ce que nous nommons de nouveaux espaces de solidarité, de partage, de soutien et d'entraide. Sur le plan théorique et idéologique, cette approche s'écarte, par le fait qu'elle cherche à réactiver les liens sociaux, des actions centrées essentiellement sur l'individu, comme c'est le cas des approches comportementales inspirées de la psychologie sociale américaine. Et le principe de base est, comme dans d'autres formes émanant de la promotion de la santé, l'autonomisation<sup>7</sup> de l'individu.

L'approche milieu vise à rejoindre les gens dès l'apparition des premières difficultés, c'est-à-dire avant que la situation ne se soit complètement détériorée ou qu'une demande formelle de services soit réalisée. Autre caractéristique propre à l'approche milieu, les actions ciblent davantage les réseaux sociaux que les individus, bien que ceux-ci demeurent au centre du travail des acteurs de terrain. Postulant qu'il est possible d'agir sur les problèmes vécus et perçus par les citoyens en créant de nouveaux réseaux sociaux et en réactivant ou soutenant des réseaux sociaux déjà existants mais affaiblis, l'approche milieu se concrétise par un rapprochement des milieux de vie des gens. Par « milieux de vie », nous entendons la rue, les centres commerciaux, les organismes communautaires, les lieux de résidence, etc.

Selon Chabot, Mercier et Guay (1993), l'adoption de l'approche milieu nécessite un changement d'attitudes et de pratiques chez le professionnel. Plutôt que de se concentrer sur les limites et les problèmes de la

personne dite en difficulté, l'intervenant doit avant tout tableur sur les forces et les compétences des individus, comme c'est d'ailleurs le cas dans le domaine de la promotion de la santé, voire même de la réduction des méfaits. De plus, l'intervention sur les réseaux sociaux exige de remplacer la dispensation de services directs par des activités de soutien auprès du réseau social de l'individu.

Peu d'écrits portant sur l'approche milieu décrivent les modalités de l'intervention de réseau. Un document interne du CLSC Montréal-Nord<sup>8</sup>, adapté d'un rapport réalisé par Jérôme Guay, recense trois modalités de l'intervention de réseau, soient : (1) l'apport de soutien (exemples : l'intervenant propose des ressources ou favorise la mise sur pied de ressources); (2) la réactivation du réseau (exemples : l'intervenant joue un rôle d'agent catalyseur ou de médiateur); et (3) la création de liens (exemples : l'intervenant met sur pied des groupes d'entraide ou réalise des jumelages intra-quartier).

Sur le plan théorique, cette approche s'inscrit conceptuellement et idéologiquement en opposition aux actions dites réactives ou institutionnelles, c'est-à-dire aux actions déployées par des « spécialistes » lorsqu'un problème a atteint un seuil critique nécessitant une prise en charge par des institutions telles l'hôpital, la police, les services à la jeunesse et le système pénal. L'approche institutionnelle, voire réactive, est décrite par Guay (1997) comme une façon d'intervenir où seuls sont considérés comme efficaces et efficientes les ressources ou les moyens directement sous le contrôle de l'institution, voire de l'établissement concerné<sup>9</sup>.

<sup>6</sup> Ce qui n'empêche en rien la popularité de l'approche, car le processus évaluatif, malgré les poncifs qui s'y rattachent, n'est en rien garant de la pertinence ou du succès d'une approche ou d'une technique. Une approche jugée efficace dans un contexte et un temps X pourrait être inefficace dans un autre contexte. Une technique jugée appropriée pour résoudre un problème pourrait être, dans un autre cadre, inadéquate. Une pratique évaluée inapte à résoudre un conflit peut au contraire porter des fruits malgré le jugement d'une évaluation. Il en est ainsi car l'évaluation joue constamment sur des tableaux où idéologies, modes, courants, subjectivité et « sciences » sont inextricables. Ce rapport de recherche n'échappe pas à ce paradoxe.

<sup>7</sup> Dans le cadre de ce texte, nous employons le mot « autonomisation » qui est la traduction française de *empowerment*.

<sup>8</sup> « Approche quartier ». Document interne. CLSC Montréal-Nord.

<sup>9</sup> Dans une optique semblable, on peut aussi penser aux travaux de Duval et Fontaine (2000) qui font une distinction entre les pratiques autonomes (émanant du milieu communautaire) et les pratiques normatives (émanant des organismes publics). Pour les auteurs, les points de jonction entre ces deux formes de pratiques sont difficilement conciliables car elles sont animées par des idéologies et des téléonomies (finalités) différentes. À ce chapitre, l'angle d'analyse des auteurs mériterait certains raffinements, ajustements et nuances du fait qu'ils ne tiennent pas suffisamment compte de la coexistence possible d'approches et de modes d'action ayant des fondements et des buts différents au sein d'une même organisation. Ce problème, à notre avis, vient sans doute du fait que les auteurs adaptent, dans leurs analyses, une dichotomie trop radicale des organisations, des individus et des pratiques.

Pour l'auteur, l'un des effets paradoxaux lié à cette optique se répercute directement chez l'intervenant institutionnel en lui imputant, sans doute tacitement, un sentiment d'incompétence; la situation requérant une action est tellement détériorée qu'il n'a souvent pas d'autre choix que de réaliser une prise en charge qui, sur-le-champ ou à terme, retirera la personne (l'enfant, l'adolescent, la famille dans son entier ou l'adulte) de son milieu de vie naturel.

Émanant d'une expérimentation québécoise inspirée de cette approche, Guay (1997, 2001) relève divers constituants centraux de l'approche milieu : la visibilité, la disponibilité, la polyvalence et la flexibilité des acteurs de terrain, la décentralisation des services, la continuité de l'action, le partage des responsabilités entre le citoyen, son réseau et l'intervenant et l'autonomisation des populations. Afin que ces éléments se déploient véritablement, les actions doivent prendre forme dans un territoire restreint pour que les acteurs de terrain puissent, à pied, le sillonner quotidiennement. Ainsi, les acteurs de terrain peuvent, d'une part, rencontrer les familles, les commerçants et, d'autre part, colliger de l'information sur les dynamiques locales ayant un caractère problématique, c'est-à-dire représentant une menace ou une source d'inquiétude pour les citoyens.

Comme le notent Duval et Fontaine (2000) à l'égard des travailleurs de rue, ces derniers agissent souvent comme agents de liaison, voire comme lien social, entre les personnes dites exclues et les services. L'établissement d'un pont entre ces deux univers peut constituer une tâche complexe, des tensions survenant entre ces travailleurs de proximité et les autres intervenants (Bastien et al., 2001). Ces tensions s'expliqueraient par une méconnaissance du travail de rue ainsi que par la non-reconnaissance de la spécificité et de la pertinence de cette pratique d'intervention.

Considérant que l'approche milieu s'inscrit en rupture conceptuelle avec les services couramment dispensés dans un établissement tel qu'un CLSC, la description de la cohabitation de l'ÉQ au sein du CLSC Montréal-Nord (organisation *hébergeante*) nous apparaît incontournable pour apprécier la nature des liens

dynamiques entre un mode dit classique (normatif) de dispensation de services et une approche de proximité dite proactive.

Tout comme les relations de collaboration avec des collègues de travail, celles établies et maintenues avec différents partenaires, qu'ils soient affiliés à une institution ou à un organisme communautaire, peuvent poser de nombreux défis aux intervenants. Dans le cadre d'actions de proximité, cette collaboration pourrait présenter des défis particuliers. La délicate position du travailleur de rue, et fort probablement de l'ensemble des travailleurs de proximité, entre les publics visés et le monde institutionnel en est un exemple. En effet, selon Pharand (1995), le travailleur de rue agit dans un corridor étroit puisqu'il doit être, d'une part, indépendant des institutions afin de développer une relation de confiance avec les publics visés et, d'autre part, capable de « circuler et d'être intelligible dans l'univers des institutions ».

L'établissement de liens avec les publics que nous pouvons aussi appeler citoyens, clients, usagers, etc., constitue les bases de la grande majorité des approches dans le travail de proximité (Bastien et al. 2001). À travers les écrits, nous savons toutefois qu'il existe des écarts entre la façon dont les agents entrevoient les problèmes qui les accablent et la vision qu'en ont les acteurs. Les travaux de Goffman (1968, 1972) et ceux de Weller (1994, 2002) sont à cet effet éloquentes et démontrent très bien l'importance de s'enquérir des visions de l'un et de l'autre afin de mieux comprendre comment se structurent les interactions sociales.

## 2. Repères théoriques

Les bases théoriques auxquelles nous nous référons dans cette recherche s'inspirent de l'ethnométhodologie. Cette dernière ne doit pas être entrevue comme une méthode de recherche mais bien comme une façon d'entrevoir la réalité par l'entremise des gestes, des actes et des actions tels que les exécutent, par exemple, les marcheurs. Comme le précise Coulon (1993), la spécificité de cette approche réside dans le fait que ce sont les *méthodes* employées par les

individus qui constituent à la fois l'objet d'analyse et la porte d'entrée dans l'univers professionnel des praticiens. La façon d'appréhender la « réalité » en ethnométhodologie emprunte largement à divers courants interprétatifs<sup>10</sup> qui accordent à l'individu des compétences réflexives indéniables. La réflexivité, en bref, est la reconnaissance du fait que les individus possèdent une double compétence d'interprète : (1) la capacité de traduire en mots, voire en récits, les actions qu'ils réalisent et (2) la capacité de prendre une certaine distance face à leur pratique pour produire une représentation incarnée de leurs actions.

En ethnométhodologie, on recourt au terme *accountability*<sup>11</sup>. Au sein de certaines traditions sociologiques, cette compétence, celle de raconter, sert de base pour rendre compte et comprendre la réalité vécue. L'optique ethnométhodologique ne reconnaît pas l'existence de procédés méthodologiques rendant les savoirs objectifs. Elle propose plutôt d'explorer *la réalité* par l'entremise des liens intersubjectifs qui lient les individus les uns aux autres dans un lieu d'action : la classe, la rue, l'hôpital, etc. Cette façon d'aborder le *réel* résulte d'une sévère critique adressée aux perspectives positivistes qui réfutent le fait que les savoirs de sens commun puissent, au même titre que les connaissances scientifiques, constituer un

Les actions réalisées par des agents ne sont pas toujours le « reflet d'un être qui sait toujours ce qu'il fait et pourquoi il le fait », car les gestes qu'ils posent ne sont pas toujours rationnels et que l'inconscient est inextricable des gestes posés.

matériau pouvant servir de charpente à l'entreprise scientifique.

Nonobstant la popularité de ce courant, particulièrement en Europe, plusieurs critiques lui sont adressées. Dans le cadre d'études traitant des services, Weller (1994) a mis en relief qu'il pouvait y avoir d'importants écarts entre la façon dont un intervenant conceptualise sa pratique, s'attribue une crédibilité, traite d'altérité, explique sa vision du

monde par ce qu'il fait et la manière dont ceux qui en bénéficient la conçoivent. Par exemple, un homme qui se décrit comme étant sensible aux autres peut, à l'inverse, être vu par d'autres comme étant égoïste. En fait, pour bien saisir ce dont il est question dans les pratiques relationnelles, il peut s'avérer révélateur de s'enquérir, pour paraphraser Goffman, du lieu d'action dans son ensemble et d'exposer la perception que l'on a de son rôle social en contraste avec ceux qui entrent en interaction avec soi. Fainzang (2001), en se référant aux travaux du sociologue britannique Anthony Giddens, avance que les actions réalisées par des agents ne sont pas toujours le « reflet d'un être qui sait toujours ce qu'il fait et pourquoi il le fait », car les gestes qu'ils posent ne sont pas toujours rationnels et que l'inconscient est inextricable des gestes posés. C'est ainsi que, pour apporter une plus grande profondeur de champ aux connaissances détenues par les acteurs de terrain, nous croyons à l'importance de tenir compte, non pas seulement du point de vue des marcheurs, mais aussi de celui de l'organisation, des publics visés par l'action des agents et des partenaires formels ou informels impliqués dans l'action.

Afin de maintenir une certaine distance avec le terrain, nous avons pris la décision de ne pas combiner, comme le suggèrent Le Bossé et Papineau (2001), un double rôle de *producteurs de connaissances* et d'*agent de changement social*. Pour l'heure, nous évaluons que le premier rôle, s'il est joué correctement pourra peut-être, à terme, permettre à d'autres chercheurs de mailler ces deux fonctions. Le fait que nous privilégions une posture *proche* du terrain

<sup>10</sup> Patton (2001) décrit l'approche interprétative ou *subjectiviste* comme étant une façon d'apprendre des significations que les acteurs sociaux (agents) donnent à leurs actes. L'une des particularités de cette perspective de recherche consiste à rechercher l'émergence de modèles présents dans l'action plutôt que d'essayer d'expliquer l'action à partir d'un modèle explicatif prédéterminé. On peut aussi entendre, par cette posture, induction.

<sup>11</sup> Tel que décrit par Quéré (1984), mais repris par Lecerf (1985) dans son lexique ethnométhodologique, le terme *accountability* (racontabilité, en français) fait référence à la représentation du monde telle que portée par l'individu. Comme l'ethnométhodologie s'intéresse à l'ordre des univers locaux (microsocial), la *racontabilité* est en écho avec l'univers pratique de l'individu. Dans le cas qui nous intéresse, il s'agit de la description de la pratique des marcheurs par eux-mêmes. Angle qui est, par la suite, complété par d'autres acteurs tels que les membres du CLSC, des partenaires et certains citoyens.

indique simplement que nous croyons à cette proximité parce qu'elle peut révéler, plus qu'une approche distale, les « réels » enjeux de l'action. À ce chapitre, nous rejoignons la position des auteurs précités (Le Bossé et Papineau, 2001) où il est avancé que « si la démarche de recherche n'est pas perçue comme potentiellement utile, le renforcement du pouvoir d'agir des participants risque d'être fortement compromis ».

### 3. Méthodologie

La présente étude a été réalisée sur la base de six principales sources d'informations, soit : (1) les procès-verbaux et les notes prises lors de certaines rencontres de l'ÉQ; (2) les marcheurs; (3) des employés du CLSC Montréal-Nord; (4) des partenaires institutionnels et communautaires; (5) des documents internes du CLSC Montréal-Nord; (6) des données sociodémographiques. Les modalités de cueillette étaient elles aussi diversifiées. Nous avons réalisé des entretiens individuels avec les marcheurs et des citoyens, des groupes de discussion et de l'observation participante dans deux lieux fréquentés par la population vue par les marcheurs, à savoir *Les Fourchettes de l'Espoir* et *1,2,3 GO!* Il faut préciser que cette dernière source de données avait uniquement pour fonction d'apporter des éléments de contexte sur le quartier.

Au total, nous avons dépouillé 110 procès-verbaux couvrant la période du 1<sup>er</sup> novembre 1999 au 27 juin 2003. Les rencontres régulières de l'ÉQ, qu'elles soient de nature administrative ou clinique, sont à l'origine de la grande majorité des procès-verbaux (93 procès-verbaux). Les autres concernent les rencontres du comité de travail et du comité de pilotage.

De plus, durant un peu plus d'une année, l'ÉQ a gentiment accueilli l'une des membres de l'équipe de recherche à ses rencontres dites régulières. C'est ainsi que du 5 mars 2002 au 27 mai 2003, cette dernière a assisté à près d'une trentaine de rencontres de l'ÉQ. Ces rencontres étaient essentiellement de deux natures : administrative et clinique. Pendant la première année, chaque rencontre se divisait en deux

parties, permettant ainsi de traiter d'aspects administratifs et de cas cliniques lors d'une même rencontre. Au cours des six derniers mois, il a été convenu de séparer l'administratif et le clinique afin de préserver suffisamment de temps au suivi clinique, les discussions administratives empiétant parfois sur la supervision clinique. Au cours de cette même période, nous avons également assisté, du moins en partie, à cinq rencontres du comité de pilotage.

Des notes ont été prises lors de ces rencontres. Au cours des premières rencontres, les notes visaient à transcrire l'exhaustivité des propos tenus par les personnes présentes. Au fur et à mesure que les objectifs poursuivis par notre étude se sont précisés, les éléments d'informations colligés lors de ces rencontres étaient eux aussi ciblés. Ainsi, les éléments d'informations ayant fait l'objet de notes se sont concentrés sur les relations de collaboration avec les pairs, avec les partenaires institutionnels et communautaires ainsi que les stratégies déployées par l'ÉQ afin d'intervenir auprès de la population. Les discussions entourant les fondements de l'approche milieu et les remises en question concernant leurs pratiques ont également été méticuleusement notées.

Nous avons réalisé au total six entretiens avec les marcheurs. Quatre entretiens se sont déroulés avec deux marcheurs travaillant en duo, André et Sylvie<sup>12</sup>. Ces entretiens se sont réalisés les 17 juin, 27 août et 11 et 24 septembre 2002. Nous avons effectué deux entretiens avec Anna, une marcheuse agissant en solo. Ces entretiens se sont déroulés les 27 juin et 20 août 2002. Chaque entretien a duré de deux à trois heures. Trois marcheurs sont membres de l'ÉQ depuis sa création. Lors des entretiens, Sylvie et André sillonnaient ensemble les rues du quadrilatère alors qu'Anna travaillait en solo depuis plus d'une année, par manque d'effectifs.

Lors du premier entretien, une seule question est posée : « Nous aimerions que vous nous racontiez comment vous travaillez et comment vous vous y prenez pour que puissent émerger des changements

<sup>12</sup> Dans le but de préserver l'anonymat des répondants, nous utilisons des noms fictifs.

dans les réseaux sociaux.» Lors du deuxième entretien, des questions permettant d'approfondir certains aspects abordés au cours du premier entretien ont été posées.

Nous avons aussi réalisé deux groupes de discussion. Le premier regroupait des employés du CLSC Montréal-Nord alors que le second se composait de partenaires institutionnels et communautaires de l'ÉQ. Afin de procéder au recrutement des participants aux deux groupes de discussion, nous avons débuté par l'identification des personnes avec lesquelles l'ÉQ a collaboré.

Pour les employés du CLSC, cette première étape s'est réalisée à partir de la liste des employés de l'équipe de services multicientèles du CLSC Montréal-Nord afin de s'assurer d'une certaine validité. Concrètement, nous avions en notre possession la liste de tous les employés de l'équipe de services multicientèles. Nommant tour à tour les employés, les marcheurs nous indiquaient s'ils avaient déjà collaboré avec eux, sans égard à la fréquence, l'intensité ou la qualité de cette collaboration. Par la suite, les marcheurs ont complété cette liste d'employés considérés comme des collaborateurs en y ajoutant des employés issus d'autres équipes, telles que les soins à domicile. Parmi tous les employés identifiés (40), neuf ont été sélectionnés en fonction de (1) leur formation professionnelle (infirmier(ère), travailleur(se) social(e), médecin, etc.) et de (2) leur équipe d'appartenance (soins à domicile, accueil-orientation, scolaire, etc.). Au total, six employés ont participé au groupe de discussion, certains employés identifiés initialement ne pouvant pas se libérer pour le groupe de discussion. Les six participants représentaient diverses équipes du CLSC : (1) enfance, jeunesse, adulte; (2) santé parentale et infantile; (3) scolaire; et (4) soins à domicile. La formation académique des employés rencontrés était peu diversifiée, étant presque exclusivement associée aux sciences sociales.

Pour les partenaires institutionnels et communautaires, nous avons élaboré une liste d'organisations et de noms avec lesquels l'ÉQ a collaboré et/ou collabore encore. La constitution de cette première liste de

collaborateurs s'appuie sur deux principales sources : les procès-verbaux et les notes prises lors de rencontres de l'ÉQ. Nous avons ainsi préparé un document recensant les différents collaborateurs de l'ÉQ. Essentiellement, nous les avons répartis selon qu'ils étaient associés au milieu institutionnel ou communautaire. Puis, nous les avons regroupés selon certaines sous-catégories. Par exemple, la catégorie institutionnelle englobe, entre autres, les milieux scolaire, de la protection de la jeunesse et hospitalier. Les marcheurs ont enrichi et complété cette liste. Parmi les collaborateurs identifiés, nous en avons sélectionnés huit en tentant de diversifier les organismes ou les organisations d'appartenance (scolaire, communautaire, protection de la jeunesse, etc.).

Ces deux listes de participants potentiels ont été approuvées par la directrice des services multicientèles, le coordonnateur de l'ÉQ et l'organisateur communautaire associé à l'ÉQ. Ces deux derniers ont établi les premiers contacts avec l'ensemble des employés identifiés. Par la suite, ces employés ont reçu une télécopie les invitant formellement à participer au groupe de discussion. Pour le groupe de discussion avec les partenaires, ce sont les marcheurs qui ont contacté tous les participants potentiels. Ils leur ont expliqué qu'une recherche était actuellement en cours et qu'un membre de l'équipe de recherche allait communiquer avec eux pour les inviter à participer à un groupe de discussion. Lorsque le membre de l'équipe de recherche a communiqué avec les participants potentiels, la recherche a été brièvement expliquée. Trois dates leur ont été proposées. Le moment permettant de rejoindre le plus grand nombre de participants a été retenu. La veille du groupe de discussion, tous les participants ont été contactés de nouveau à titre de rappel.

Les questions retenues visaient à atteindre les objectifs suivants : (1) décrire le contexte général de l'arrondissement; (2) décrire le type et le niveau de collaboration entre les membres du CLSC Montréal-Nord / les partenaires institutionnels ou communautaires et l'ÉQ; (3) décrire les changements de pratiques des employés du CLSC Montréal-Nord / des partenaires institutionnels ou communautaires

provenant de la création de l'ÉQ; (4) décrire les difficultés professionnelles, relationnelles ou organisationnelles lors des collaborations avec l'ÉQ; et (5) décrire les collaborations idéales et/ou identifier les conditions nécessaires pour une collaboration idéale avec l'ÉQ.

Afin de minimiser les déplacements des participants, les deux groupes de discussion se sont déroulés dans un local du CLSC Montréal-Nord. Ces rencontres ont duré près de trois heures chacune. Quatre personnes externes étaient présentes : une animatrice et trois personnes pour prendre des notes. Après avoir précisé le déroulement et les objectifs poursuivis par la recherche et par le groupe de discussion, nous avons précisé ce que nous entendions par « collaborer ».

Quant aux partenaires communautaires et institutionnels, sept participèrent au groupe de discussion. Autour de la table, nous avions donc des représentants des milieux communautaire, scolaire, policier et des services de protection de l'enfance. L'un des participants, ayant eu un empêchement, a dû quitter avant la fin de la rencontre. Étant informés de ce départ avant le début de la cueillette de données, nous l'avons questionné sur les aspects que nous allions discuter après son départ.

Concernant les entretiens réalisés avec les citoyens, nous avons convenu au départ de réaliser un groupe de discussion avec des citoyens du secteur Est de Montréal-Nord. Lors d'une rencontre avec les marcheurs visant à valider la liste de questions et à identifier des participants potentiels, nous avons décidé de modifier les modalités de cueillette de données auprès des citoyens. Les raisons derrière ce choix sont les suivantes : certains marcheurs craignaient (1) que des citoyens abordent trop leur vécu personnel et (2) que le groupe de discussion ne provoque des conflits entre citoyens, puisque le quadrilatère d'intervention est géographiquement petit et qu'un des critères d'inclusion que nous avons retenu était la stabilité résidentielle. La fine connaissance des marcheurs du secteur Est de Montréal-Nord et de ses habitants a donc influencé la sélection des modalités de cueillette de données. Nous avons ainsi convenu avec les marcheurs de réaliser des entretiens individuels.

Afin d'identifier des participants potentiels parmi les citoyens, les marcheurs ont dressé une liste des citoyens du secteur. Il s'agit de citoyens rencontrés dans le cadre de leur pratique. Les citoyens choisis répondent à deux critères : (1) ils demeurent dans le quartier; et (2) ils ont déjà eu minimalement un contact (positif ou non, continu ou sporadique, etc.) avec l'ÉQ. Les marcheurs indiquent (1) l'âge approximatif; et (2) l'appartenance culturelle de chaque citoyen dans un premier temps, et précisent, dans un deuxième temps, si ce citoyen est (1) un informateur clé (c'est-à-dire qu'il connaît bien le quartier pour y vivre depuis longtemps); (2) une personne faisant des références à l'ÉQ (c'est-à-dire qu'elle réfère d'autres citoyens à l'ÉQ); (3) une personne aidante (c'est-à-dire qu'elle aide ou soutient d'autres citoyens); et/ou (4) une personne aidée (c'est-à-dire qu'elle a reçu de l'aide de l'ÉQ ou d'un autre citoyen). De cette liste, nous avons exclu les citoyens dont la situation pouvait entraver de façon marquée la conduite d'un entretien. Pour cette raison, nous avons exclu les citoyens déficients intellectuellement, ceux présentant de sérieux troubles de santé mentale ou de dépendances. Par conséquent, nous ne pouvons considérer notre échantillon comme étant représentatif de l'ensemble de la population résidant sur le territoire d'intervention de l'ÉQ.

De la liste des citoyens élaborée par les marcheurs, un échantillon de citoyens est constitué. Il s'agit d'un échantillon par contraste<sup>13</sup> dont le but consiste à obtenir la plus grande hétérogénéité possible. Un tel échantillon s'élabore en incluant un représentant (ou deux) de chaque groupe d'individus pertinent à l'égard de l'objet de la recherche. Les chercheurs utilisent deux types de variables pour contraster les citoyens : (1) les variables *générales*, telles que le sexe, l'âge, l'appartenance culturelle; et (2) les variables *spécifiques* reliées au principal « rôle » joué par le citoyen : informateur clé, référence, aidant ou aidé. Pour chaque catégorie, la sélection des citoyens est aléatoire.

<sup>13</sup> Comme le mentionne Pires (1997), l'échantillon par contraste ne vise pas une représentativité numérique. Ce n'est donc pas par la saturation que le chercheur arrive à la généralisation, mais bien par la comparaison.

Une fois l'échantillon constitué, nous élaborons un formulaire d'autorisation permettant d'obtenir l'approbation de ces citoyens quant à la transmission de leur nom et de leurs coordonnées à l'équipe de recherche. Les citoyens sont entièrement libres d'autoriser ou non ce partage d'informations. Cette autorisation n'oblige pas les citoyens à participer à la recherche. Concrètement, les marcheurs se rendent au domicile des citoyens retenus. Les marcheurs leur expliquent brièvement qu'une recherche est en cours à Montréal-Nord et ils leur demandent leur autorisation pour transmettre leur nom et leur numéro de téléphone à l'équipe de recherche. Une fois cette autorisation reçue (c'est-à-dire que le citoyen signe le formulaire d'autorisation), les marcheurs contactent l'équipe de recherche qui, à son tour, prend contact avec le citoyen afin d'expliquer plus en détails la recherche. La décision du citoyen de participer ou non à l'étude n'est pas connue de l'ÉQ. Si le citoyen accepte de rencontrer un membre de l'équipe de recherche, un rendez-vous est fixé. L'endroit et le moment sont laissés à la discrétion du citoyen. Un rappel est effectué la veille des entrevues. Chaque entretien est réalisé par deux intervieweurs. Par la lecture du formulaire de consentement, le citoyen est informé (1) de l'objectif de la recherche; (2) de la nature de sa participation à la recherche; (3) des avantages et des bénéfices de sa participation; (4) des inconvénients et des risques de sa participation à l'étude; (5) des dispositifs employés afin de préserver la confidentialité; (6) des responsabilités des chercheurs; (7) de sa liberté de participation; et (8) des personnes à contacter. Le citoyen est libre de poser toutes les questions qu'il souhaite. L'entrevue débute une fois le formulaire de consentement signé par le citoyen et le chercheur. Un exemplaire signé de ce formulaire est remis au citoyen. Si le citoyen n'y voit pas d'inconvénients, l'entrevue est enregistrée.

Les objectifs visés par les questions sont les suivants : (1) connaître leurs perceptions du quartier; (2) leur enracinement dans le quartier; (3) les relations qu'ils entretiennent avec les citoyens du quartier; (4) les forces du quartier; (5) les problèmes qui accablent les gens dans le quartier; (6) leur connaissance et leur appréciation des ressources du quartier; (7) le contexte dans lequel ils ont eu affaire à l'ÉQ; (8) leur

perception du rôle de l'ÉQ; (9) leur appréciation de l'ÉQ; (10) leur quartier idéal; et (11) ce qui devrait changer afin que le quartier actuel devienne le quartier idéal.

Des données d'ordre sociodémographique ont été recueillies : (1) l'âge du participant; (2) la nationalité; (3) le statut civil; (4) la scolarité (dernière année complétée); (5) le nombre d'enfants et leur âge; (6) leur « activité » (exerce ou non un emploi rémunéré).

Les entrevues se sont déroulées au domicile des citoyens. Autant que possible, nous avons tenté de réaliser l'entretien dans une ambiance informelle. Ainsi, selon le moment convenant le mieux aux citoyens, nous leur proposons de discuter en partageant un muffin et un café ou encore un repas quelconque. Les citoyens, de par les commentaires obtenus, semblent avoir apprécié cette pratique. Les entrevues ont duré en moyenne deux heures. Deux intervieweurs ont procédé aux entretiens. Huit entrevues ont été réalisées, permettant de rencontrer un total de dix citoyen(nes). Parmi ces entretiens, l'un s'est déroulé par téléphone puisque la citoyenne ne pouvait pas nous accueillir chez elle et pouvait difficilement se déplacer.

#### 4. Analyse des données

Pour ce qui est de l'analyse des données dont nous disposons, nous avons suivi sensiblement le même plan que celui préconisé dans Bastien et *al.* (2001). Ainsi, nous avons commencé par transcrire tous les entretiens (avec les marcheurs et avec les citoyens) ainsi que les groupes de discussion (avec des employés du CLSC Montréal-Nord et des partenaires institutionnels et communautaires) que nous avons réalisés. L'optique théorique à laquelle nous nous référons dans le plan d'analyse est inductive, comme cela est souvent le cas en recherche qualitative. C'est-à-dire que nous privilégions le point de vue des acteurs, ceci dans le respect et la reconnaissance de leurs compétences d'interprètes du monde dans lequel ils oeuvrent. Aussi, comme nous concevons la pratique des marcheurs comme une forme particulière d'action sociale se construisant sur la base

d'interactions sociales, nous croyons que nous pouvons loger notre effort de compréhension dans une optique réflexive. Cette optique, préalablement développée par Schön (1983) pour mettre en lumière le fonctionnement de la pensée dans l'action, fut appliquée au monde de l'éducation, plus particulièrement, à la pratique enseignante. Les savoirs, dans cette optique, et pour reprendre les mots de Perrenoud (2001), résultent de la réflexion sur l'action. Comme nous avons réalisé au moins deux séquences formelles d'entretiens et que les marcheurs purent, entre les deux séquences, repenser le sens accordé à leurs actions par la réflexion sur leur pratique, nous présumons que nous avons créé une fenêtre leur permettant de combiner, comme le souligne Perrenoud (2001), une réflexion *dans* l'action et une réflexion *sur* l'action.

### *Les entretiens avec les marcheurs*

À partir du compte rendu textuel des entretiens avec les marcheurs, nous avons rédigé des *mémoires*, c'est-à-dire une compression d'un texte à partir des lignes de force du contenu. Puisque le contenu des entretiens avec les marcheurs constitue le matériau central de notre étude, nous tenions à nous assurer de la fidélité des mémoires. À titre d'exemple, nous présentons ici un extrait de ce que nous nommons couramment un *mémoire d'entretien*.

Une fois que les marcheurs ont pris connaissance de leur mémorandum respectif, des modifications ont été apportées. De façon générale, ces modifications se sont concrétisées par l'ajout d'éléments de contexte. Il faut aussi souligner que des informations ont été évacuées, ceci dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat.

Par la suite, nous avons réalisé ce que nous appelons une analyse flottante du matériel et nous nous sommes imprégnés des mémoires en les lisant de façon répétée. Influencés par le contenu des mémoires et par les questions de recherche guidant la présente étude, nous avons classé et réorganisé tout le matériel selon des catégories émergentes, telles : les modes d'action, les lieux d'intervention, les stratégies de prise de contact, les difficultés rencontrées, les forces et les faiblesses du quartier. Parallèlement à notre démarche d'analyse des contenus d'entretiens, deux stagiaires à la maîtrise en santé communautaire, considérées comme des lecteurs externes, ont lu les mémoires. Leur tâche consistait à nous faire part de leur compréhension de la pratique des marcheurs. Des mesures particulières ont été prises afin de préserver la confidentialité. Des lectures subséquentes du matériel visaient à en extraire des compréhensions théoriques, puis, à les commenter. Nous avons donc effectué une analyse verticale des entretiens réalisés avec les marcheurs agissant en duo et une seconde analyse verticale se basant sur les entretiens avec la

#### MÉMORANDUM DES ENTRETIENS AVEC ANNA

**17 décembre 2002**

*Ce texte est produit à partir de deux entretiens réalisés par Julie Goulet et Robert Bastien. Le but de ces entretiens était de mieux connaître l'approche milieu par une description incarnée de la témoin. Cette version est dédiée uniquement à la témoin dans le but de s'assurer de la fidélité de ses propos. Ce matériel, une fois la mesure de fidélité obtenue, servira de base à des analyses transversales réunissant les expériences des deux autres marcheurs.*

(...)

*Anna est infirmière de formation. Elle possède 22 années d'expérience au sein du CLSC. Depuis le lancement du projet en 2000, Anna fut jumelée à d'autres marcheurs. Néanmoins, depuis plus d'une année, elle travaille seule car il n'y a pas assez de ressources pour assurer la constitution de duos pour tous.*

(...)

*Une journée type de travail peut débuter autour de 8 h. La première partie de la journée est consacrée à l'analyse de ses actions en cours qui sont synthétiquement colligées de façon codée dans son carnet de bord et son agenda. Durant cette période, elle établit ses priorités d'intervention; auprès de qui faire un suivi, qui contacter, etc. Comme elle n'a pas de compagnon marcheur, Anna ne fait pas de porte-à-porte. Ses principaux contextes d'intervention sont la rue, les parcs, les marchands, le centre commercial, des organismes du territoire et le domicile privé de ses « clients ».*

(...)

marcheuse travaillant en solo. Puis, une analyse transversale du matériel recueilli auprès des marcheurs nous permet d'apprécier, entre autres, les ressemblances et les différences entre une pratique à deux et en solo.

### *Les groupes de discussion avec des employés du CLSC Montréal-Nord et avec des partenaires communautaires et institutionnels*

Le plan d'analyse pour les deux groupes de discussion ressemble à celui employé pour les entretiens avec les marcheurs. Toutefois, nous n'avons pas validé les mémorandums pour des raisons de logistique et aucun lecteur externe n'a pris connaissance de ces mémorandums. Nous avons donc réalisé des analyses verticales pour chaque groupe de discussion, puis une analyse transversale afin d'examiner les particularités propres à chaque groupe dans leurs collaborations avec l'ÉQ.

### *Entretiens avec des citoyens du secteur Est de Montréal-Nord*

Concernant les entretiens avec des citoyens, nous avons lu à maintes reprises tout le matériel recueilli afin de nous en imprégner. Par la suite, nous avons tout relu, mais en notant grossièrement ce que nous comprenions des propos tenus par les citoyens dans la marge du texte. La troisième étape consistait à découper, par unité de sens, l'ensemble des entretiens. À ce moment-ci, aucun élément de nature interprétative n'était inséré dans les mémorandums. Le regroupement de tous les éléments partageant un même sens a par la suite été réalisé. Bref, nous avons systématiquement catégorisé les éléments contenus dans les propos des citoyens. L'élaboration de ces catégories s'est inspirée principalement par les objectifs de l'étude et par les multiples éléments d'informations que nous avons déjà cumulés dans le cadre de la recherche. Puis, nous avons lu de nouveau chaque entretien en tentant de dégager l'essentiel des propos du citoyen, de son histoire. À partir de chaque entretien, une « petite histoire » a été rédigée. Après cette première analyse verticale, nous avons réalisé l'analyse transversale des entretiens avec les citoyens.

### *Les procès-verbaux*

Tous les procès-verbaux ont été lus à quelques reprises afin d'avoir une vision d'ensemble de « l'évolution » de l'ÉQ relative, notamment, à la composition de l'équipe et aux stratégies d'intervention utilisées, aux questionnements et aux préoccupations des marcheurs, etc. Après ces premières lectures, nous avons relu tous les procès-verbaux en identifiant les éléments jugés importants. Nous avons tenté de classer ce matériel sélectionné. Les catégories ont été développées essentiellement à partir de nos questions de recherche. Toutefois, de par sa fonction première, un procès-verbal ne contient pas des informations nous permettant de pousser autant que nous l'aurions souhaité certaines questions, des éléments de contexte nous échappant. Par exemple, un procès-verbal rapportait que les membres de l'ÉQ avaient discuté de la confidentialité dans leurs rapports avec leurs collaborateurs. Malheureusement, nous n'avons pas accès au contenu de cette discussion tout comme à l'événement ayant suscité cette discussion. Certaines questions de recherche n'ont donc pu être enrichies par les informations contenues dans les procès-verbaux. Par la suite, nous avons regroupé les éléments d'informations selon les catégories identifiées. Essentiellement, ces catégories sont les suivantes : (1) historique; (2) façons de procéder [ (a) sur le terrain; (b) technique; (c) au sein du CLSC Montréal-Nord; (d) dans la communauté; (e) avec les partenaires ]; (3) questionnements et préoccupations; (4) stratégies; (5) varia. Nous nous sommes imprégnés de ce matériel catégorisé par des lectures répétées.

## **5. Considérations éthiques**

Tous les participants, que ce soit dans les groupes de discussion ou dans les entretiens, ont signé le formulaire de consentement (voir annexe) et un exemplaire dûment signé leur était remis. Le consentement de la citoyenne dont l'entretien s'est réalisé par téléphone a été obtenu verbalement après la lecture complète du formulaire de consentement. Si les participants acceptaient, l'entrevue (ou le groupe de discussion) était enregistrée. Des notes étaient prises et le contenu des entrevues (ou des groupes de

discussion) était gardé sous clé. Dès que le contenu des entrevues (ou des groupes de discussion) était transcrit, les cassettes étaient effacées. Les comptes rendus textuels, comme c'est d'ailleurs le cas pour les mémorandums, sont gardés sous clé à la Direction de santé publique de Montréal.

Les précautions prises au niveau éthique différaient légèrement dans le cadre des entretiens avec les marcheurs. Tout d'abord, les formulaires de consentement ont été signés après les entretiens, car nous ne savions pas, au moment d'amorcer cette étude, que nous avions besoin d'obtenir un certificat de conformité éthique pour ce type d'étude. C'est au cours de l'été 2002 que nous avons soumis le devis de recherche au Comité d'Éthique de la Recherche (CÉR) de la DSP et obtenu, par la suite, le certificat de conformité qui se trouve en annexe de ce document.

## 6. Biais et limites de l'étude

Étant donné l'hétérogénéité du groupe de discussion composé de partenaires institutionnels et communautaires, il serait pertinent et fort intéressant de réaliser d'autres groupes de discussion dont les participants appartiennent au même milieu ou contexte de travail (exemple : Centres jeunesse, poste de police de quartier, etc.) plutôt que de partager la caractéristique « partenaires » de l'ÉQ. Quant aux descriptions que nous faisons du travail des marcheurs, il serait tout à fait justifié de faire de l'observation directe pour obtenir des images incarnées de cette pratique. Mais nous savons que cette approche, bien qu'elle puisse apporter une indéniable profondeur de champ au contenu narratif des marcheurs, n'est pas facilement adaptable à l'étude de cette pratique. Il en est ainsi car le type de relation qui s'établit entre un marcheur et un citoyen s'effectue souvent sur des bases privées. Un observateur externe pourrait compromettre une intervention.

Toujours au registre de l'étude des pratiques, trois marcheurs supplémentaires se sont joints aux trois personnes affiliées au CLSC en cours de recherche. Comme nous avons entrepris la collecte de données avant leur arrivée, nous avons pris la décision de ne

pas les consulter. Idéalement, nous aurions dû les inclure, mais le manque de ressources ne nous a pas permis de le faire.

En ce qui concerne les entrevues avec les citoyens, il importe de souligner que nous avons initialement prévu tenir un groupe de discussion avec une dizaine de résidents pour obtenir leur vision du quartier, des ressources et leur appréciation des actions des marcheurs. En explorant les forces et contingences de la technique du groupe de discussion, nous sommes arrivés à la conclusion qu'il n'était pas souhaitable d'employer cette méthode parce que plusieurs citoyens pouvaient se reconnaître ou se connaître. *A priori*, cet état de fait ne représente pas un problème en soi. Néanmoins, des divergences de points de vue, par exemple, sur le sens accordé à la sécurité dans le quartier, auraient pu créer des tensions entre citoyens et engendrer ultimement des querelles. C'est pour cette raison que nous avons privilégié la conduite d'entrevues individuelles au domicile des citoyens. Rétrospectivement, nous témoignons du fait que cette expérience nous aura permis de nous imprégner des conditions de vie des citoyens rencontrés.

*Si l'on réduit la violence à des faits, on peut se contenter de décrire des actes. On ne retient alors que ses manifestations spectaculaires et désignées comme telles. Mais si l'on critique la construction de la violence comme « problème », l'évidence selon laquelle il faudrait « lutter » contre elle, ou plus encore l'idée qu'elle devrait être « éradiquée », c'est la globalité d'une société qu'il s'agit d'analyser.*

Éditions du Passant<sup>1</sup>

### 1. Repères sociohistoriques

Cette sous-section situe de façon non exhaustive l'émergence des actions de proximité associées à la santé et au social. Les repères sont principalement issus du Québec. Nous pensons que le lecteur pourra mieux situer par la suite le travail des marcheurs du CLSC Montréal-Nord et découvrir que des praticiens, semblables à eux, ont réalisé des actions analogues par le passé.

Les premières actions de proximité s'inscrivant sous l'égide de la santé et des services sociaux se concrétisent au Québec au tout début du XVII<sup>e</sup> siècle. C'est par l'entremise des congrégations religieuses que celles-ci prennent forme et les hôpitaux deviennent un lieu de prise en charge des exclus. En France, pour faire contraste, les actions de proximité ont un point d'origine autre, elles prirent forme à la suite de la Première Guerre mondiale avec le souci de s'occuper des victimes de la guerre.

À l'origine, l'entraide familiale prend à sa charge diverses problématiques comme la pauvreté, l'alcoolisme, le vagabondage et la maladie.

Au début du XIX<sup>e</sup> siècle, au moment même où la santé publique moderne voit le jour, médecins et infirmières se déplacent un peu partout au Québec pour prodiguer des soins et dispenser des connaissances,

souvent de nature préventive, à des populations qui n'ont pas accès à l'hôpital.

En réalisant ces opérations, ils découvrent à quel point les conditions de vie sont déterminantes pour l'état de santé.

Dans le domaine de la santé, le médecin de campagne est sans doute le plus digne représentant des acteurs de proximité agissant directement dans les milieux de vie des gens dans une optique sanitaire. Cette pratique, à l'exception d'actions marginales de médecins en milieu rural, ou encore d'initiatives comme Médecins du Monde, n'est plus courante. Les « patients » doivent dorénavant se déplacer vers les services de santé.

Au cours des années 1960, les actions de terrain s'amplifient devant la montée et la popularité des drogues et surtout, leur consommation par des enfants.

Pour Lamoureux (1994), les premières actions de proximité réalisées par l'entremise du travail de rue se concrétisent dans les années 1950 au Québec. La problématique sociale à la base de cette mobilisation du milieu concerne la violence faite aux femmes (Lamoureux, 1994).

<sup>1</sup> <http://www.passant-ordinaire.com/>

Au tout début des années 1970, d'importants changements marquent le système de santé et des services sociaux, dont la création des CLSC. L'une des fonctions de ces organisations est d'offrir des services biopsychosociaux à proximité des citoyens. Le mouvement communautaire est l'un des pivots importants dans la mise en place dans plus de 150 communautés des Centres locaux de services communautaires, comme le souligne White (2001). Mais le fait d'être géographiquement proche des populations ne signifie pas pour autant, à l'exclusion des visites à domicile, que l'action se concrétise directement dans les milieux de vie des personnes. Encore là, les citoyens doivent se rendre dans ces lieux pour bénéficier des services.

La problématique du sida à laquelle s'ajoute celle de l'injection de drogues devient l'un des principaux couloir dans lequel la prévention de proximité se construit et se développe (Brisson, 2000). Le travail de proximité connaît alors, autant en France qu'au Québec, une très forte croissance bien que les échelles ne puissent se comparer. Sa popularité se trouve augmentée à un point tel que nous pourrions aisément concevoir cette approche comme dorénavant complémentaire et incontournable à la prévention classique pour rejoindre des populations isolées. Pour des raisons sociales, politiques et idéologiques en rupture avec les conceptions de l'État, c'est au sein du mouvement communautaire québécois que le travail de proximité, voire le travail de rue, contemporain trouve toutefois son origine.

## **2. Genèse de l'ÉQ et contexte d'implantation de l'approche milieu au CLSC Montréal-Nord**

Préoccupée depuis longtemps par différentes données qui témoignent des conditions de vie difficiles de sa population, la direction du CLSC Montréal-Nord envisage à l'automne 1999 d'implanter l'approche milieu comme complément à ses interventions. En premier lieu, afin de délimiter les zones les plus

problématiques, le CLSC Montréal-Nord utilise un ensemble de données pour tracer le portrait de son territoire et de ses sous-secteurs. Ces données, provenant de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal (RRSSS de Montréal) et du plan d'action de l'initiative communautaire « 1,2,3 GO! Montréal-Nord!<sup>2</sup> », permettent d'identifier trois sous-territoires, tous trois étant situés dans la partie Est de Montréal-Nord.

La zone est de Montréal-Nord apparaît sans doute comme la zone la plus dégradée du quartier. C'est là que se trouve concentrée l'extrême précarité économique, socioaffective (enfants abusés et négligés, femmes maltraitées) et éducative. On peut donc parler d'anomie sociale au sens où la dégradation des normes engendre la prédation au détriment de la coopération, d'autant plus que les deux districts qui constituent la partie est du quartier ont une forte concentration délictuelle due aux gangs de rue. Décrivons, pour nous situer, les principales données socioéconomiques. Les données sociodémographiques proviennent de deux sources : (1) les recensements de Statistique Canada; et (2) les bilans annuels du Service de police de la ville de Montréal.

La source première de nos données quantitatives, et la principale, ce sont les recensements de 1996 et de 2001<sup>3</sup> de Statistique Canada. Les recensements comportent une multitude de données variées sur les populations, allant des caractéristiques démographiques à l'appartenance ethnique, en passant par la mobilité résidentielle et les caractéristiques des habitations (logements, unifamilial, etc.). L'unité géographique varie. Nous pouvons dresser le portrait du pays, d'une ville, d'un arrondissement, et même d'un secteur de recensement. Nous avons décidé de retenir les données des trois secteurs de recensement où est implantée l'ÉQ, de l'arrondissement de Montréal-Nord et de la ville de Montréal également. Nous avons jugé impératif de recourir à la présentation de données pour l'ensemble de la ville de Montréal pour des fins de comparaison.

<sup>2</sup> 1,2,3 GO! Montréal-Nord, plan d'action déposé en novembre 1996.

<sup>3</sup> Profil semi-personnalisé, CO-0664.



Les bilans annuels du Service de police de la ville de Montréal constituent notre deuxième source de données. Le territoire montréalais est couvert par 49 postes de quartier, dont deux desservent le territoire de Montréal-Nord. Il s'agit des postes de quartier 39 et 40. Le secteur est de Montréal-Nord est desservi par le poste de quartier 40. Nous avons retenu les données pour l'ensemble de Montréal, pour l'arrondissement de Montréal-Nord et pour le poste de quartier 40.

De façon générale, le portrait des citoyens de Montréal-Nord, tel que dressé par les données socioéconomiques de 1996 et de 2001, semble différer de celui de l'ensemble de la population montréalaise. Les habitants de Montréal-Nord semblent en effet vivre dans des conditions plus précaires. Pour leur part, les citoyens du territoire d'intervention de l'ÉQ apparaissent vivre dans des conditions encore plus précaires que ceux de l'arrondissement de Montréal-Nord.

### *Généralités*

En 2001, le territoire couvert par Montréal-Nord compte 82 260 citoyens<sup>4</sup>, représentant ainsi une hausse comparativement aux données du Recensement de 1996. La population du territoire d'intervention de l'ÉQ s'est également accrue entre les

<sup>4</sup> Les données sont tirées du recensement réalisé par Statistique Canada en 2001.

deux recensements, passant de 12 776 à 13 710 citoyens. L'examen des trois secteurs de recensement montre certains faits que nous jugeons intéressants puisque l'un d'eux semble présenter un profil différent, du moins au niveau de sa composition. En effet, le secteur de recensement délimité au nord par le boulevard Gouin, au sud par le boulevard Maurice-Duplessis, à l'est par le boulevard Albert-Hudon et à l'ouest par le boulevard Rolland, se démarque des deux autres

par sa proportion de personnes âgées de 65 ans et plus nettement supérieure aux autres. En 2001, près d'un résidant sur trois (33,1 %) était âgé de 65 ans et plus au sein de ce secteur de recensement, par rapport à moins d'un résidant sur dix dans les deux autres secteurs de recensement (7,2 % et 5,8 %). L'examen des mêmes taux pour l'arrondissement de Montréal-Nord et l'ensemble de Montréal laisse croire que, d'une part, le troisième secteur de recensement se compose d'une grande proportion de personnes âgées et que, d'autre part, les deux autres secteurs regroupent une petite proportion de gens de cette catégorie d'âge. Fait intéressant à noter, alors que la population est vieillissante, les pourcentages de jeunes âgés entre 15 et 24 ans sont plus élevés que ceux des citoyens âgés de 65 ans et plus dans deux des trois secteurs de recensement.

### *Les familles*

Parmi l'ensemble des familles ayant au moins un enfant, la proportion de couples mariés a connu une baisse, tant à Montréal qu'à Montréal-Nord, entre 1996 et 2001. Cette proportion s'avère plus faible à Montréal-Nord qu'à Montréal et ce, tant en 1996 (48,2 % contre 61,6 %) qu'en 2001 (45,6 % contre 55,2 %). Comparativement à l'ensemble des familles montréalaises, celles ayant élu domicile à Montréal-Nord sont proportionnellement plus nombreuses à être monoparentales (41,8 % contre 33 %). Pour le territoire d'intervention de l'ÉQ, nous notons des taux de *monoparentalité* supérieurs à celui de l'arrondis-

sement de Montréal-Nord et qui sont nettement supérieurs à la ville de Montréal, variant de 52,3 % à 56,6 % en 2001.

### *L'immigration*

Le territoire de Montréal-Nord ne semble pas se distinguer de l'ensemble de Montréal à l'égard de la proportion d'individus nés à l'extérieur du Canada, tout comme pour la proportion d'immigrants récents. Nous avons examiné la provenance des immigrants récents afin de déceler des particularités propres à Montréal-Nord. De façon évidente, parmi les nouveaux immigrants, la proportion provenant d'Haïti (37,2 %) est plus élevée que pour l'ensemble de Montréal (5,1 %) en 2001. Quant à la proportion d'individus considérés comme faisant partie des minorités visibles, les populations de Montréal et de Montréal-Nord se comparent. En effet, 23,5 % des résidents de Montréal-Nord sont considérés comme étant de « minorité visible » en 2001. Ce pourcentage s'élève à 21,1 % pour l'ensemble des Montréalais. Toutefois, lorsque nous approfondissons ces données, nous observons que parmi les personnes considérées comme étant issues des « minorités visibles », les personnes « noires » représentent la majorité des personnes de cette catégorie à Montréal-Nord (64,6 %) contre 30,1 % pour l'ensemble des personnes dites de minorités visibles.

En examinant les trois secteurs de recensement composant le territoire d'intervention de l'ÉQ, on observe une hausse du pourcentage de personnes rapportant être nées à l'extérieur du Canada entre les deux recensements. Un des trois secteurs de recensement semble quelque peu se démarquer des autres puisque près d'un citoyen sur trois serait né à l'extérieur du Canada. Fait intéressant à noter, deux des secteurs de recensement présentent des taux particulièrement élevés d'immigrants récents. En effet, dans l'un d'eux, près de quatre immigrants sur dix du secteur sont arrivés au Canada entre 1996 et 2001. En 1996, ce même secteur se composait de plus de 45 % d'immigrants récents. Bref, ce secteur regroupe de nombreux nouveaux immigrants alors qu'à l'intérieur du troisième secteur de recensement, neuf immigrants sur dix vivent au Canada depuis plus de cinq ans. Nous remarquons aussi que près de 30 %

des nouveaux immigrants résidant dans l'arrondissement de Montréal-Nord habitent dans le quadrilatère d'intervention de l'ÉQ alors que la population de ce quadrilatère représente 16,7 % de la population totale de Montréal-Nord. Examinant les pays d'origine de ces nouveaux immigrants, nous observons qu'une grande proportion provient d'Haïti, variant de 31,6 % à 67,1 %. Les pays d'origine de ces nouveaux immigrants semblent plus diversifiés dans deux des secteurs de recensement, soit l'Algérie, le Maroc et la République du Congo.

### *Le revenu*

De façon générale, nous remarquons qu'à l'égard du revenu, les citoyens de Montréal-Nord rapportent des revenus moyens annuels plus faibles que l'ensemble des Montréalais. Pour les trois secteurs de recensement, ces revenus sont encore moins élevés. Globalement, nous constatons une hausse du revenu entre les deux recensements et ce, tant dans le quadrilatère d'intervention de l'ÉQ, dans l'arrondissement de Montréal-Nord, qu'à Montréal. Malgré cette hausse des revenus, ceux des habitants de Montréal-Nord, particulièrement dans le cas des citoyens du secteur est, demeurent nettement inférieurs à la moyenne montréalaise. Alors que les hommes de 15 ans et plus de Montréal touchaient en moyenne un revenu annuel de 33 920 \$ en 2001, celui dans Montréal-Nord s'élevait à 23 997 \$. Pour les trois secteurs de recensement, ce revenu varie de 17 043 \$ à 25 670 \$. Comme nous pouvons l'observer dans le tableau présenté en annexe, dans l'un des secteurs de recensement, le même présentant un haut taux de personnes âgées de 65 ans et plus, les citoyens semblent s'être enrichis. Pour les femmes âgées de 15 ans et plus, le revenu annuel moyen s'élève à 23 045 \$ à Montréal alors que celui-ci se situe à 17 117 \$ à Montréal-Nord. Pour le quadrilatère d'intervention de l'ÉQ, ce revenu varie de 13 924 \$ à 15 825 \$.

En 2001, les familles de Montréal-Nord rapportaient bénéficier d'un revenu annuel moyen d'environ 20 000 \$ de moins que la moyenne montréalaise (42 421 \$ pour Montréal-Nord contre 62 409 \$ pour Montréal). Il s'avère intéressant, mais fort troublant, d'examiner le revenu annuel médian de ces familles.

En effet, lorsque nous comparons le revenu moyen et le revenu médian des familles, nous nous apercevons rapidement que cet écart est très faible au sein du secteur d'intervention de l'ÉQ, ce qui révèle que les citoyens de ce quadrilatère sont globalement peu fortunés. Prenons le secteur de recensement 610.05 (délimité par le boulevard Maurice-Duplessis, le boulevard Arthur-Chevrier, le boulevard Albert-Hudon et le boulevard Rolland) et comparons-le à Montréal. Le revenu annuel moyen des familles du secteur de recensement s'élève à 29 298 \$ alors que le revenu annuel médian est de 24 080 \$. Dit autrement, 50 % des familles ont un revenu annuel inférieur à 24 080 \$. À Montréal, le revenu annuel moyen des familles était de 62 409 \$ alors que 50 % des familles touchaient un revenu annuel de 47 702 \$. Nous sommes donc peu surpris de constater que le pourcentage de familles dont le revenu se situe sous le seuil de faible revenu soit nettement plus élevé au sein du territoire d'intervention des marcheurs (variant de 38,2 % à 56,4 %) que sur l'ensemble du territoire montréalais (22,7 %). Reprenons le secteur de recensement 610.05. Une diminution du taux de familles dont le revenu se situe sous le seuil de faible revenu est à noter entre les recensements de 1996 et de 2001 : de plus de deux familles sur trois en 1996, ce taux est passé à plus d'une famille sur deux. Ces données demeurent inquiétantes.

### *La scolarité*

La proportion de citoyens âgés de plus de 20 ans ne possédant pas de diplôme d'études secondaires ni de diplôme d'une école de métiers est beaucoup plus élevée à Montréal-Nord (42,5 %) que sur l'ensemble de l'Île de Montréal (26,5 %). D'ailleurs, 38 % des jeunes de 15 à 24 ans de Montréal-Nord rapportent ne pas fréquenter l'école en 2001, alors que ce pourcentage s'élève à 31,6 % pour Montréal.

Concernant les trois secteurs de recensement, notons que la proportion de la population ne possédant pas de certificat d'études secondaires ou de diplôme d'une école de métiers varie de 47,7 % à 53,8 %, ce qui est, de façon marquée, supérieur au taux de 26,5 % de Montréal. Pour ce qui est de la non-fréquentation de l'école chez les 15 à 24 ans, 43,5 % à 48,8 % des

jeunes du secteur est de Montréal-Nord se retrouvent dans cette catégorie.

### *La mobilité résidentielle*

Les citoyens de Montréal-Nord ne semblent pas être proportionnellement plus nombreux que les autres Montréalais à rapporter avoir déménagé au cours de la dernière année (15,7 % contre 15,8 %) ou au cours des cinq dernières années (43,2 % contre 44,3 %). Pour ce qui est du territoire d'intervention des marcheurs, le pourcentage de citoyens rapportant avoir déménagé au cours de la dernière année est particulièrement élevé dans l'un des sous-secteurs (31 % contre 16,1 % et 15,5 %). Concernant la mobilité résidentielle de ces citoyens au cours des cinq dernières années, le même secteur semble se démarquer puisque 63,4 % de ses citoyens rapportent avoir déménagé. Ainsi, moins de quatre personnes sur dix rapportent être demeurées à la même adresse au cours des cinq dernières années. Il n'est malheureusement pas possible de déterminer si les citoyens rapportant avoir déménagé sont demeurés dans le même secteur de recensement, voire dans le même immeuble à appartements ou s'ils habitent dorénavant dans l'arrondissement Outremont ou Saint-Henri. En effet, les données de Statistique Canada nous informent seulement sur le fait que, parmi les citoyens vivant en 2001 dans les trois secteurs de recensement et rapportant avoir déménagé au cours des cinq dernières années, 60,2 % à 78,5 % demeureraient dans un secteur non déterminé sur l'Île de Montréal avant leur déménagement.

### *L'habitation*

Même si le pourcentage de ménages locataires dont 30 % ou plus du revenu est consacré aux coûts d'habitation a diminué entre 1996 et 2001 et ce, tant à Montréal qu'à Montréal-Nord, ce taux demeure supérieur à Montréal-Nord (45,6 % contre 37,2 % à Montréal). Nous observons la même diminution entre 1996 et 2001 au sein des trois secteurs de recensement. Les pourcentages de ménages dont 30 % ou plus du revenu est consacré aux coûts d'habitation sont sensiblement les mêmes que ceux pour l'ensemble du territoire de Montréal-Nord, variant de 41,5 % à 51,8 %. L'existence d'un nombre

considérable d'habitations subventionnées au sein de ces secteurs de recensement pourrait être une hypothèse à vérifier.

### *La criminalité*

Les données des services policiers de Montréal tirées des bilans annuels de 2001 et de 2002 nous apparaissent fort intéressantes. Tout d'abord, puisque le territoire de Montréal-Nord est couvert par deux postes de quartier sur les 49 de l'ensemble de l'Île de Montréal, nous pourrions nous attendre à y retrouver environ 4 % de tous les crimes commis, tels qu'enregistrés par le Service de police de Montréal, si les crimes se « distribuaient » de façon aléatoire. Une autre façon d'évaluer la proportion de crimes commis à Montréal-Nord par rapport à l'ensemble des crimes commis à Montréal consiste à déterminer le pourcentage de Montréalais habitant à Montréal-Nord. Ainsi, environ 4,6 % de tous les crimes commis à Montréal devraient de façon probabiliste être commis sur le territoire de Montréal-Nord. Même si nous ne pouvons affirmer qu'il s'agit de différences statistiquement significatives, force est de constater qu'un nombre considérable de crimes contre la personne (5,5 % des crimes contre la personne commis sur l'Île de Montréal) sont survenus sur le territoire de Montréal-Nord, plus particulièrement des voies de fait (6 %) et des agressions sexuelles (5,5 %). Pour ce qui est des crimes contre la propriété, Montréal-Nord semble se démarquer positivement de l'ensemble de l'Île de Montréal (3,4 % des crimes contre la propriété), notamment pour les vols simples (2,4 %). Finalement, à l'égard des autres infractions au Code criminel, Montréal-Nord ne semble pas au total se démarquer du reste des postes de quartier de Montréal.

Par suite de l'examen de ces différentes formes « d'infractions autres », la prostitution paraît proportionnellement moins élevée qu'attendue (0,5 %) alors que les infractions relatives aux armes à feu (5,5 %) et les infractions contre l'administration de la loi et de la justice (5,5 %) présentent des pourcentages plus élevés qu'attendus.

Le secteur est de Montréal-Nord est desservi par le poste de quartier 40. Il est à noter que ce poste couvre un plus vaste territoire que celui d'intervention de l'ÉQ. Représentant un poste de quartier sur 49, nous pourrions nous attendre à retrouver environ 2 % des crimes commis sur l'ensemble de Montréal et environ 50 % des crimes commis à Montréal-Nord, deux postes de quartier desservant ce territoire. Les données du bilan annuel du Service de police de Montréal suggèrent que le poste de quartier 40 se démarque négativement sur le plan des crimes contre la personne (3,4 %), plus particulièrement pour les voies de fait (3,9 %) et des agressions sexuelles (3 %). Il est à noter qu'environ 64 % des crimes contre la personne, 66 % des voies de fait et 55 % des agressions sexuelles commis à Montréal-Nord en 2001 (donc, bilan de 2002) ont lieu dans ce secteur. Pour ce qui est des crimes contre la propriété, les pourcentages obtenus au poste de quartier 40 ne semblent pas différer des pourcentages attendus. Finalement, concernant les autres infractions au Code criminel, les pourcentages obtenus s'avèrent plus élevés que ce à quoi nous aurions pu nous attendre. En effet, 3,1 % des « infractions autres » commises à Montréal ont été perpétrées sur le territoire du poste de quartier 40, représentant ainsi 67 % de ce type de crimes commis à Montréal-Nord. Plus spécifiquement,

Il est à noter qu'environ 64 % des crimes contre la personne, 66 % des voies de fait et 55 % des agressions sexuelles commis à Montréal-Nord en 2001 (donc, bilan de 2002) ont lieu dans ce secteur.

le poste de quartier 40 a recensé 3,6 % des infractions relatives aux armes et 3,9 % des infractions contre

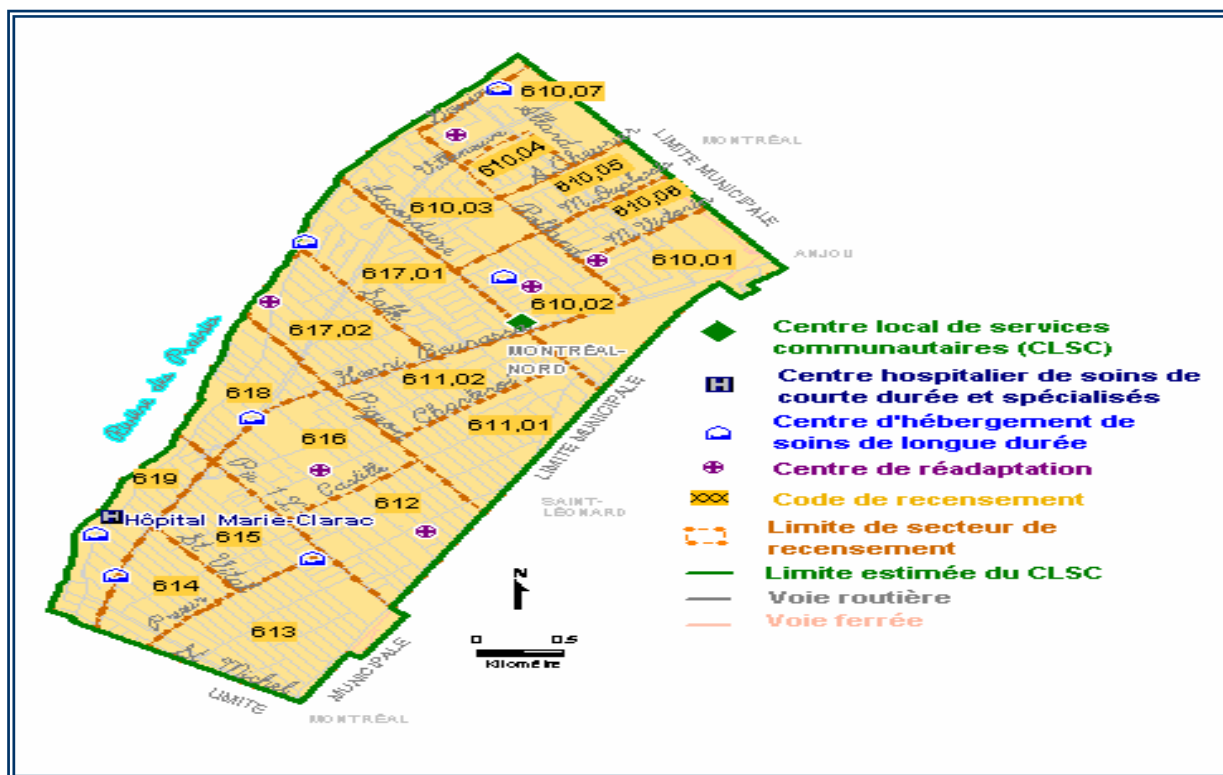
l'administration de la loi et de la justice commises à Montréal. Ces crimes représentent respectivement 66,7 % et 71,2 % des crimes commis sur l'ensemble du territoire de Montréal-Nord. Les infractions liées à la prostitution sont toutefois inférieures à ce que nous pourrions attendre si l'ensemble des crimes se distribuait de façon aléatoire.

En somme, le revenu moyen des ménages résidant dans ces trois sous-territoires variait de 21 527 \$ à 25 098 \$ alors que la moyenne pour l'ensemble du territoire de Montréal-Nord s'établissait à 31 659 \$. Le taux de chômage, étant alors de 15,7 % pour Montréal-Nord, variait entre 18,6 % et 29,4 % selon le secteur de recensement. Alors que moins de 50 % des

citoyens de Montréal-Nord (45,9 %) âgés de 15 ans et plus ne possédaient ni certificat du secondaire ni diplôme d'une école de métiers, 50,4 % à 58 % des citoyens des trois secteurs de recensement se retrouvaient dans cette situation. Sur l'ensemble du territoire de Montréal-Nord, 40,3 % des familles ayant un ou des enfants étaient monoparentales. Pour les sous-secteurs retenus, ce taux oscillait entre 49,2 % et 64,1 %. Selon des sources policières, même les appels effectués par les citoyens au poste de quartier desservant le secteur est de Montréal-Nord, soit le poste de quartier (PDQ) 40, confirmaient l'urgence d'agir auprès des citoyens de ces sous-territoires. En effet, sur l'ensemble des appels pour le secteur est de Montréal-Nord, 80 % provenaient de ces sous-territoires.

Les données sociodémographiques des trois secteurs de recensement ont légitimé la nécessité d'agir auprès de la population résidente<sup>5</sup>. Ces trois secteurs de recensement, il faut le rappeler, sont les suivants : (1) le secteur 610.04; (2) le secteur 610.05 et (3) le secteur 610.07<sup>6</sup>. Ils sont délimités au nord par le boulevard Gouin, au sud par le boulevard Maurice-Duplessis, à l'ouest par la rue Rolland et à l'est par la rue Allard<sup>7</sup>.

Figure 1 : Carte de Montréal-Nord



<sup>5</sup> Voir annexe II pour de plus amples statistiques.

<sup>6</sup> CLSC Montréal-Nord, procès-verbal de l'Équipe Quartier datant du 28 mars 2000.

<sup>7</sup> La rue Albert-Hudon constitue la frontière est du territoire. Puisque celle-ci est composée exclusivement d'entreprises, les travailleurs de proximité ne vont pas au-delà de la rue Allard.

### 3. Développement de l'ÉQ<sup>8</sup>

En 1996, à la suite de plaintes formulées par des propriétaires d'appartements du secteur est de Montréal-Nord quant à la « détérioration de leurs rapports avec la clientèle concernée », le service des Loisirs et de la Vie communautaire de la ville de Montréal-Nord mandate une agente de rapprochement pour « déterminer la vraie nature des problèmes » (Cariotte & Lalande, 1996). Après une période de deux mois sur le terrain, l'agente de rapprochement dépose un rapport dans lequel elle émet de multiples recommandations. Nous en retenons une, soit que « les organismes et les services municipaux devraient faire plus d'efforts afin de procéder à des interventions sur le terrain, c'est-à-dire pour se rapprocher des citoyens de ce quartier et maintenir cette forme d'approche et d'intervention ».

Le dépôt de ce rapport légitime et commande, d'une certaine façon, le déploiement d'actions ciblées dans le secteur est de Montréal-Nord. Connaissant les recommandations émises dans le rapport de Cariotte et Lalande (1996), les membres du Conseil d'administration (CA) du CLSC Montréal-Nord, dont l'un deux était un employé de la ville de Montréal-Nord, retiennent le secteur est comme zone prioritaire d'intervention.

Suivant la décision du Conseil d'administration du CLSC d'implanter l'approche milieu au sein du secteur est, la première étape a consisté essentiellement à l'élaboration du projet et du plan d'action. Pour ce faire, un comité de travail a été formé.

Celui-ci se composait de représentants du CLSC Montréal-Nord et de différents partenaires communautaires et institutionnels du quartier. Des consultants ont été associés à cette démarche. Cette première période débute à l'automne 1999 avec l'engagement formel du Conseil d'administration du CLSC Montréal-Nord et se termine au printemps 2000 quand le comité de travail réalise divers travaux préparatoires en vue de concrétiser le projet au sein du CLSC. La chronologie des événements apparaît comme suit.

À l'automne 1999, le CLSC Montréal-Nord décide de mettre sur pied, par l'entremise de son conseil d'administration, une équipe d'intervenants qui appliquera l'approche milieu dans le secteur est du territoire de Montréal-Nord. Un comité de travail est créé afin d'élaborer le plan d'action. Ce comité se compose d'employés à la fois du CLSC Montréal-Nord et de la municipalité.

L'hiver suivant, le plan d'action est déposé. Adopté par le Conseil d'administration (CA) au mois de février, le plan d'action stipule que l'équipe d'intervenants, qui va plus tard devenir l'ÉQ, se composera de dix personnes : quatre intervenants du CLSC Montréal-Nord, deux intervenants d'organismes communautaires du quartier (organismes agissant essentiellement auprès des jeunes enfants et de leurs parents), un policier communautaire, deux éducatrices des écoles et une employée représentant la ville de Montréal-Nord. Dans les faits, il en a été autrement. Le début du millénaire coïncide avec une rencontre où sont conviés le personnel du CLSC Montréal-Nord, les membres de la Table de concertation jeunesse de Montréal-Nord, les partenaires du Projet jeunesse montréalais et les partenaires pressentis de l'approche milieu. Le plan d'action leur est présenté. Nous notons l'absence d'organismes agissant spécifiquement auprès des communautés culturelles autres que Lors de ces premières rencontres, les partenaires discutent notamment de la contribution de chacun en termes de disponibilité des intervenants.

<sup>8</sup> L'exposé sur la naissance de l'Équipe Quartier suit la chronologie des événements et ce, à partir essentiellement de l'analyse des 108 procès-verbaux complétée par des notes prises lors de rencontres avec l'Équipe Quartier. Cette sociogénèse comporte trois sections. Dans la première, il est question de la préparation du projet où nous voyons apparaître les principaux acteurs et partenaires ainsi que des façons de concevoir le projet. Dans la deuxième section, nous traitons du processus allant des phases préliminaires à l'actualisation du projet alors que, dans la troisième section, nous mettons en relief la réalité vécue directement sur le terrain à partir des problèmes rencontrés et des stratégies de soutien offertes par le CLSC Montréal-Nord.

Les grandes questions débattues durant cette période préparatoire stipulent aussi la délimitation du terrain des acteurs de terrain, c'est-à-dire le secteur où se concrétisera l'action. En vue de conserver une certaine fidélité à l'approche retenue, on se demande comment faire, comment s'y prendre pour s'assurer que l'approche milieu puisse s'actualiser *correctement* sur le terrain dans le *respect* de ses idéaux et de ses fondements. Dès ce moment, le CLSC Montréal-Nord montre de l'intérêt à évaluer cette initiative. À l'automne 2000, l'appui d'un chercheur universitaire est sollicité pour réaliser une recherche évaluative. Pour divers motifs, dont l'impossibilité de supporter les coûts, le CLSC demande à la Direction de santé publique de Montréal un soutien en matière d'évaluation. Cette période s'échelonne du printemps 2000 à l'automne 2000.

L'arrivée du printemps coïncide avec la sélection des marcheurs de l'ÉQ au sein des intervenants

Après avoir identifié les limites géographiques du lieu d'intervention, les intervenants débutent « dans la rue » le 16 mai 2000.

issus du CLSC Montréal-Nord<sup>10</sup>. Ainsi, les membres de l'ÉQ affiliés au CLSC devaient : (1) faire partie de l'équipe des services multiclientèles; et (2) occuper un poste permanent. Les postes étaient ouverts à tous ceux et celles répondant à ces critères. La direction du CLSC Montréal-Nord souhaitait obtenir une diversification professionnelle des futurs membres de l'ÉQ. Ainsi, nous retrouvons un technicien en travail social, une auxiliaire familiale, une infirmière et une agente de relations humaines.

Au cours du printemps se tiennent les premières rencontres du comité de travail auxquelles participent maintenant les intervenants de proximité. Quatre marcheurs sont affiliés au CLSC Montréal-Nord tandis que trois autres intervenants sont libérés de leurs organismes communautaires pour se joindre à l'équipe. À ces rencontres sont représentés le milieu institutionnel, comme le CLSC, les écoles primaires (pas les écoles secondaires), le poste de quartier 40

(services policiers) et le milieu communautaire (les organismes agissant principalement auprès des familles). Des consultants, spécialisés dans l'approche milieu, sont également présents pour la mise sur pied de cette équipe d'intervenants.

C'est à ce moment que débutent les rencontres de « l'Équipe Milieu du quartier est ». Ces rencontres regroupent les intervenants de terrain provenant du milieu communautaire et du CLSC Montréal-Nord, un organisateur communautaire du CLSC, un superviseur clinique ainsi qu'une consultante agissant à titre de chef de programme. Au cours des premières rencontres, les membres de l'équipe tentent de déterminer les valeurs à partager, de définir une vision commune et de s'approprier une façon de faire. Comme le mentionne alors un participant, « la meilleure façon de changer les choses, c'est de

changer notre façon de faire » (procès-verbal, 8 mars 2000). Selon les membres, la constance, la stabilité ainsi que

la fréquence des interventions leur permettront d'établir un lien de confiance avec les citoyens. L'équipe se questionne aussi sur la façon de se présenter, de partager la responsabilité du vécu des gens, d'offrir des services et d'infiltrer le milieu. Avant de présenter le projet, ils se demandent en quoi consiste ce projet. S'agit-il de « travailler en groupe avec les gens qui sont confrontés à des problématiques ou des besoins similaires? » (procès-verbal, 28 mars 2000). Les membres de l'ÉQ rapportent que « la chose la plus difficile que l'on rencontre, ce n'est pas la détresse des gens. C'est de ne pas intervenir malgré notre volonté ou désir de le faire » (procès-verbal, 28 mars 2000).

Après avoir identifié les limites géographiques du lieu d'intervention, les intervenants débutent « dans la rue » le 16 mai 2000. Les marcheurs amorcent leur démarche en rencontrant des personnes pivots, telles que les propriétaires des commerces ayant pignon dans le quartier. L'ÉQ rappelle à ces personnes qu'elles connaissent bien les gens du quartier. De plus, elle leur demande : « parlez-nous des gens et on va vous aider à aider » (procès-verbal, 28 mars 2000).

<sup>10</sup> Les procès-verbaux ne nous informent pas de façon explicite sur les critères ayant servi à la sélection des membres de l'Équipe Quartier. Au cours de la réalisation de la présente recherche, nous avons toutefois obtenu réponses à nos questions quant à la procédure de recrutement des employé(e)s du CLSC.

Au début de l'implantation de l'approche milieu, il est recommandé par les initiateurs du projet de réaliser du démarchage, c'est-à-dire du porte-à-porte. Ainsi, de façon systématique et sur une base quotidienne, les marcheurs cognent à toutes les portes du secteur d'intervention. Sur une période d'environ une année, plus de 4000 résidants sont rencontrés dans le territoire sud du secteur. Derrière cet objectif qui consiste à faire une offre de service « ouverte » aux citoyens, le démarchage donne accès aux marcheurs aux conditions de vie des gens du quartier. Ainsi, ils brossent une cartographie sociale à échelle humaine de la vie du quartier, ce qui leur permettra, en cours de processus, d'identifier des acteurs pivots. Lors de cette tournée, il ne font pas que rencontrer les résidants. Ils se présentent dans les épiceries, les brasseries, les centres commerciaux; en fait, ils rencontrent tous les commerçants du secteur. Plus spécifiquement, ils établissent des liens avec les serveuses de restaurant, les coiffeuses, sans négliger les brigadiers scolaires qui, au fil du temps, deviendront d'incontournables informateurs.

Cette caractéristique qui consiste à visiter systématiquement toutes les habitations et les commerces d'un secteur d'intervention dans le but de créer des liens est sans doute ce qui distingue le plus cette approche du travail de rue classique. Lors de cette longue tournée de sensibilisation, les marcheurs expliquent qu'ils peuvent donner de l'information sur les ressources, qu'ils sont associés à un projet en émergence, que les citoyens peuvent prendre contact avec eux dans la rue ou, encore en communiquant avec eux par téléphone. Ils profitent aussi de cette occasion pour inviter les citoyens à s'impliquer dans des projets de la communauté.

Comme ils sont présents quotidiennement dans le quartier, des résidants les abordent dans la rue pour leur exposer les problèmes du quartier : la violence,

l'insécurité, la jeunesse, le manque d'espaces verts, etc. Lors de ces échanges, il n'est pas question des problèmes qui accablent personnellement les citoyens du quartier. Par la suite, c'est-à-dire à partir du moment où un climat de confiance s'installe, ils témoigneront de problèmes qui les concernent plus directement, comme la compromission des enfants, la consommation de drogue, les situations d'abus sexuels, les gangs de rue et les problèmes de santé mentale qui affligent certains résidants du secteur.



Les marcheurs sont ainsi témoins de ce que vivent et perçoivent les résidants. Toutefois, ils éprouvent certains malaises sur le plan de la confidentialité, car, à maintes occasions, des résidants parlent de ce qu'ils vivent devant d'autres. En fait, il faut spécifier que les marcheurs obtiennent ces confidences directement dans la rue, ou encore dans des lieux publics, comme les restaurants et les centres commerciaux. Au fil du temps, les marcheurs découvriront que beaucoup de citoyens ne possèdent pas de frontières leur permettant de se protéger contre des récriminations futures. Un marcheur explique cet état de fait en disant qu'ils ont appris très tôt à devoir tout dire et qu'ils n'ont pas de zone étanche leur permettant de séparer ce qui relève de leur vie privée et de leur vie publique.

En ce qui concerne les commerçants, les serveuses et les coiffeuses, par exemple, les marcheurs les abordent comme s'ils étaient des référents potentiels, c'est-à-dire des personnes pivots qui détiennent de

l'information pouvant permettre aux marcheurs d'amorcer des interventions sur la base de problèmes qui accablent les résidants du quartier. Ainsi, ils pourront apprendre qu'une enfant semble victime de la violence d'un parent. Les marcheurs, s'ils réussissent à localiser l'enfant en question, mettront en place un filet de sécurité pour documenter le problème et par la suite agir sur celui-ci. Dans tous les cas, ils feront un suivi auprès de l'informateur clé. Comme ils le disent, la rétroaction avec les informateurs clés est un élément essentiel.

Plus loin dans le texte, nous détaillerons une procédure d'intervention type qui permettra d'en comprendre les différentes étapes. L'exemple que nous présenterons concerne des situations d'abus sexuels au sein d'une famille. En guise de conclusion, il faut retenir que le démarchage donna passablement de connaissances pour que les marcheurs puissent agir directement sur les problèmes qui accablent les citoyens du secteur. Aux termes de la tournée s'échelonnant sur plus d'une année, les intervenants ne vont plus dans les maisons, ce sont les citoyens qui, dorénavant, vont à leur rencontre. Mais, selon les marcheurs, il faudrait refaire aujourd'hui cette opération systématique afin que les nouveaux résidants et, plus spécifiquement, ceux qui vivent plus isolés, puissent être informés de la présence des marcheurs et des services qu'ils peuvent offrir.

La composition des équipes sur le terrain varie d'un jour à l'autre. Les membres de l'ÉQ se présentent comme faisant partie d'une équipe d'intervenants provenant de différents organismes du quartier sans préciser qu'ils sont affiliés au CLSC Montréal-Nord. Ils informent les gens de leur *run de lait*, c'est-à-dire de leur parcours quotidien au sein du territoire. L'intervention est multicientèle. En fait, il ne pourrait en être autrement car il s'agit d'un mode d'intervention citoyen. Et, dans ce contexte, c'est l'ensemble des citoyens du secteur qui sont visés.

Aux termes de la tournée s'échelonnant sur plus d'une année, les intervenants ne vont plus dans les maisons, ce sont les citoyens qui, dorénavant, vont à leur rencontre.

Lorsqu'une situation requiert une intervention, l'équipe manifeste son inquiétude mais n'intervient pas.

À l'amorce du projet, la philosophie de supervision a pour principe d'être peu interventionniste dans le but de « laisser aux citoyens la possibilité d'exprimer leurs compétences » (procès-verbal, 28 mars 2000). Lorsqu'une situation requiert une intervention, l'équipe manifeste son inquiétude

mais n'intervient pas. Les marcheurs, s'appuyant sur le mode de supervision proclamé, doivent demander au citoyen s'il souhaite que l'équipe fasse venir une tierce personne pour l'aider. Les membres de l'équipe rapportent trouver difficile de ne pas intervenir. Lors d'une rencontre subséquente, il est « décidé » que les actions de l'ÉQ ne tenteront pas de régler les problèmes des citoyens du quartier mais, bien plutôt, « de rassembler les gens, de [les] solidariser et de faire en sorte qu'ils s'entraident et qu'ils soient autonomes » (procès-verbal, 23 mai 2000). Pour ce faire, l'équipe doit reconnaître les compétences des gens et faire preuve de « débrouillardise langagière pour ne pas donner les réponses » (procès-verbal, 23 mai 2000).

Peu de temps après le début de leurs actions sur le terrain, deux marcheurs quittent l'ÉQ, l'une étant affiliée au CLSC, l'autre, à un organisme communautaire. Seule cette dernière sera remplacée.

Très rapidement, les marcheurs rapportent avoir de la difficulté à entrer en contact avec la communauté haïtienne (procès-verbal, 13 juin 2000) et s'interrogent sur les limites qu'ils doivent s'imposer dans leurs rapports avec les citoyens (« jusqu'où devons-nous aller lorsque les gens nous invitent chez eux? », procès-verbal, 6 juin 2000). L'ÉQ, par l'entremise d'une autocritique, questionne son « inaction » devant

les problèmes vécus par les citoyens : combien de temps les gens vont-ils se contenter de notre

écoute bienveillante? » (procès-verbal, 20 juin 2000). Il est convenu que l'ÉQ accroisse son « niveau de tolérance à ce qui est inhabituel » (procès-verbal, 13 juin 2000). Quelques semaines plus tard, un membre de l'équipe exprime un malaise avec le fait que

l'approche milieu prétend être un type d'intervention, mais ne donne pas de services.

Durant la période estivale de l'an 2000, on demande aux marcheurs de limiter leurs conversations avec les citoyens. En effet, si elles excèdent 20 minutes, c'est que les membres de l'équipe font de l'intervention. On leur dit qu'une « bonne écoute remplace 100 interventions, mais il faut y croire » (procès-verbal, 27 juin 2000). Tel que l'indiquent les informations contenues dans le procès-verbal du 4 juillet 2000, « le rôle des membres de l'ÉQ, c'est de n'offrir aucun service, à aucun résidant. Ils doivent trouver quelqu'un dans le quartier qui va donner le service ».

Des marcheurs se sentent mal à l'aise avec cette absence, voire cette impossibilité, de faire des offres de service. Finalement, quelques collègues du CLSC Montréal-Nord accompagnent l'ÉQ et ce, dans le but de leur faire connaître cette pratique et, du même coup, leur faire découvrir le secteur d'intervention.

À la fin de l'été, lors d'une rencontre de l'ÉQ, la question de l'éthique est soulevée concernant la confidentialité, particulièrement lors des « conversations sur les trottoirs » et dans les comptes rendus des réunions, où des données nominatives sont incluses (procès-verbal, 29 août 2000). L'équipe se questionne aussi sur les répercussions possibles d'accepter qu'un journaliste du journal de quartier écrive un article sur eux, des cambrioleurs pouvant se faire passer pour eux.

Au début de l'automne, les Centres jeunesse de Montréal se joignent au projet, prévoyant même libérer deux personnes à raison d'une journée et demie chacune. L'histoire nous apprendra que ce souhait des services de la protection de l'enfance ne sera pas appliqué puisque, entre autres, les intervenants pressentis pour participer à l'ÉQ sont autorisés (DPJ) dans le même secteur. Ils auraient donc une double fonction.

Dès le début de l'automne, un des organismes communautaires partenaires de l'ÉQ fait part de sa situation financière qui rend difficile la libération d'un intervenant. Les autres organismes communautaires sont dans la même situation. D'ailleurs, lors d'une

rencontre du comité de pilotage, a lieu une discussion concernant la participation des organismes communautaires à l'ÉQ. Ces derniers adhèrent aux principes de l'approche milieu mais, pour des raisons financières, ne peuvent pas rendre disponible un intervenant.

Une préoccupation des membres du comité de pilotage émerge des procès-verbaux. Cette préoccupation renvoie à l'intégration des intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse à l'ÉQ. Afin de tirer profit des expériences d'autres institutions ayant appliqué l'approche milieu, une rencontre est réalisée avec des gens du CLSC des Pays-d'en-Haut.

À cette époque, plusieurs questionnements semblent préoccuper l'ÉQ. En effet, elle s'interroge quant à la possibilité qu'une personne autorisée DPJ puisse intervenir selon leur cadre. La gestion de la dangerosité préoccupe aussi l'ÉQ (« il faut apprendre à gérer la dangerosité », procès-verbal, 26 septembre 2000). Après une discussion d'équipe, les marcheurs concluent que les confidences d'un citoyen n'impliquent pas automatiquement une action de leur part. Il est mentionné que « si la personne commence à compter sur l'équipe pour régler son problème au lieu de recourir à son environnement, on doit cesser les visites » (procès-verbal, 5 septembre 2000). « Il faut faire évoluer une population et non pas solutionner un problème » rapporte le procès-verbal datant du 7 novembre 2000. Avant de passer à un second niveau de questionnement, il importe d'insister sur le fait que le type de supervision est autocratique et qu'il met en doute les compétences d'interprète des marcheurs, ceci en les forçant à ne pas poser de geste.

L'équipe se questionne également sur l'utilisation qu'elle peut et doit faire des informations fournies par les citoyens du quartier. Elle conclut qu'elle doit être très prudente. On demande à l'ÉQ de prendre pour acquis que les gens ont des compétences plutôt que des besoins, délaissant ainsi l'étiquetage des individus par des marqueurs issus de problématiques psychosociales. En fait, on leur demande de tableer tout d'abord sur les forces des citoyens. Il est convenu que l'ÉQ ne se substitue pas aux capacités des

citoyens. « Qui on est pour donner des réponses aux gens? Qui suis-je pour penser que ma réponse est la meilleure? » (procès-verbal, 7 novembre 2000). D'ailleurs, il est rappelé à l'ÉQ que l'important, lorsqu'elle rencontre un citoyen, « ce n'est pas que votre tête travaille mais que la leur [celle des citoyens] travaille » (procès-verbal, 14 novembre 2000). L'ÉQ soulève finalement l'urgence d'acquiescer un caractère multiethnique.

C'est ainsi qu'au cours de l'automne, l'ÉQ rencontre les représentants des Centres jeunesse de Montréal afin de leur présenter l'approche. Suite à cette rencontre, les membres de l'ÉQ s'attendaient à ce que l'une des deux intervenantes rencontrées se joigne à eux. Toutefois, peu de temps après cette rencontre, des membres de la direction des Centres jeunesse de Montréal se disent incapables de justifier à leur organisation la libération d'une ressource pour l'ÉQ.

À la même époque, les marcheurs, dont l'un des sobriquets est *les mollets*, présentent l'approche milieu aux infirmières, aux diététistes et aux auxiliaires familiales du CLSC Montréal-Nord et font la tournée des écoles primaires de leur territoire. Deux écoles primaires sont alors intégrées à la route des marcheurs. Ainsi, systématiquement, ces écoles sont visitées par les marcheurs sur une base régulière. Le message qu'ils transmettent aux écoles est le suivant : « l'ÉQ ne prend pas de commande de personne. Ce n'est pas un service social à domicile. L'équipe est là pour développer des réseaux d'entraide. Notre travail consiste à mettre les gens en communication afin de renforcer le tissu social et le réseau d'entraide. On n'est pas là pour déresponsabiliser les intervenants, ni les citoyens » (procès-verbal, 31 octobre 2000). Finalement, les marcheurs réalisent leurs premiers jumelages intra-quartier.

Vers la fin de l'automne, un des organismes communautaires impliqués annonce la suspension temporaire de sa participation à l'ÉQ pour des raisons d'ordre financier et de priorités d'intervention. Ceci a pour effet d'amputer l'équipe d'un marcheur.

Les deux premières étapes constituent des phases d'élaboration du projet. À partir du moment où l'action

se concrétise sur le terrain par le travail des marcheurs, on assiste à l'émergence de problèmes qui les confrontent. Par l'entremise de la supervision clinique, on voit apparaître avec plus de détails la nature et le type de problèmes qui accablent les populations rencontrées. Débutant à l'automne 2000, cette période se poursuit toujours...

Cette saison hivernale semble avoir été critique pour l'ÉQ puisque, selon les informations tirées des procès-verbaux, de nombreux questionnements touchant les fondements de l'approche milieu caractérisent cette période. Essentiellement, les membres de l'ÉQ entrent en conflit en s'opposant au mode de supervision. En fait, les marcheurs ne partagent pas avec la personne qui assume la supervision « une vision commune de l'approche milieu ». Telle est la conclusion d'une de leurs discussions quant aux différences entre une intervention de milieu et l'approche milieu (procès-verbal, 19 décembre 2000). Se questionnant sur la différence entre leur pratique actuelle et celle prévalant avant leur arrivée dans « la rue », les marcheurs croient qu'avec le temps ils vont « développer un modèle qui va s'apparenter et se différencier de l'approche milieu » (procès-verbal, 5 décembre 2000).

Certains membres de l'ÉQ questionnent aussi la façon de « référer » les citoyens, de les accompagner à distance en plus des objectifs poursuivis par leurs actions qu'ils considèrent comme étant trop larges. Leurs questionnements soulèvent également la question de confidentialité dans leurs relations avec leurs partenaires ainsi que la vérification des dires des citoyens (par exemple : un citoyen dit qu'il fera un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. L'équipe peut-elle vérifier si le citoyen a fait le signalement?).

L'ÉQ remet en question la stratégie de visiter chaque rue du territoire, préférant retourner aux endroits déjà visités.

En résumé, l'on retient que le mode de supervision était peut-être inadéquat pour soutenir l'implantation et le développement de la pratique des marcheurs. Les conflits d'interprétation, dus à des conceptions

différentes entre les marcheurs et la supervision, de ce que pouvait être l'approche milieu, témoignent de ce fait. En fait, la personne responsable de la supervision décide de quitter ce poste pour des motifs personnels.

En plus de remettre en question les conceptions de la supervision, l'équipe s'interroge sur les jumelages entre les citoyens. Elle conclut qu'elle n'est pas responsable du résultat et que leur travail consiste à mettre en contact les personnes. C'est à elles seules d'assurer et d'assumer la suite des événements. L'équipe doit se fier à son intuition et à ses acquis professionnels antérieurs. Elle doit fournir tous les indices aux gens pour qu'ils prennent la décision la plus éclairée possible. L'équipe se questionne sur la façon d'arriver à un consensus sur la constitution des pairages tout en interrogeant leur imputabilité en tant qu'acteur social. Est-ce que le désaccord ou les réserves de l'un est un critère suffisant pour empêcher un pairage? Pour faciliter la prise de décision, il est convenu de procéder au pairage lorsque les trois marcheurs sont à l'aise avec cette idée, ce qui constitue les bases d'une éthique pragmatique en relation directe avec le contexte des interventions.

Les membres de l'ÉQ discutent également du souhait d'une citoyenne de marcher avec eux. Finalement, elle marchera, tout comme un certain nombre de leurs collègues du CLSC Montréal-Nord. Certaines décisions sont prises pendant cette période. Entre autres, les marcheurs sortiront un lundi soir sur deux. Il est aussi convenu que les commentaires reçus sur le terrain concernant les partenaires seront transmis aux personnes en question.

L'hiver 2000 est également marqué par le manque de ressources financières toujours présent chez les organismes communautaires, les empêchant ainsi de dégager de leurs fonctions certains intervenants afin qu'ils deviennent membres de l'ÉQ.

Dans le but d'informer les collègues et les partenaires de l'ÉQ, cette dernière décide de produire, au printemps de 2001, un bulletin intitulé « L'Écho de la rue ». Ce projet ne dura finalement que le temps d'une parution. Par ailleurs, la seule marcheuse provenant du milieu communautaire cesse à cette époque de participer pour un certain temps en raison d'un retrait

préventif. Elle sera remplacée, quelques mois plus tard, mais elle ne reviendra pas.

Lors d'une rencontre du comité de pilotage, une discussion se tient autour du retrait de l'équipe d'un des organismes communautaires. Les raisons évoquées sont les suivantes : (1) il existe un conflit entre la façon de faire de l'approche milieu et ce que préconise l'organisme, notamment à l'égard des références; (2) l'intervenante se sent à l'aise avec les membres de l'ÉQ, mais pas avec l'approche; (3) l'intervenante réside dans le secteur et cela engendre des craintes et de la peur; (4) le temps passé par l'intervenante dans l'équipe n'est pas suffisant pour bien s'y intégrer et en apprivoiser l'approche (procès-verbal, 1<sup>er</sup> mai 2001).

Au cours de cette même rencontre du comité de pilotage, on rejoute que « la différence d'intervention aux yeux du « client » entre l'approche quartier et une intervention standard est que les personnes n'ajustent pas leur discours en fonction de ce que l'intervenant souhaite entendre. Dans une intervention traditionnelle, le client adapte sa demande à l'organisation, alors qu'avec l'approche quartier, le respect du rythme et du processus est plus important » (procès-verbal, 1<sup>er</sup> mai 2001).

Le remplaçant de la superviseuse prend sa retraite, quittant ainsi à son tour l'ÉQ. Une nouvelle superviseuse clinique se joint alors à l'ÉQ. Souhaitant être mieux équipés sur le plan clinique, les membres de l'ÉQ l'expriment à la superviseuse clinique. Celle-ci affirme qu'elle « aime réfléchir à voix haute avec les intervenants et qu'ensemble, on assume ce que l'on définit ou adopte comme pratique » (procès-verbal, 7 mai 2001). L'équipe se questionne encore sur sa pratique. Plus précisément, les membres de l'ÉQ se demandent comment faire pour appliquer l'approche milieu sans faire du service social à domicile. Des questions guident leurs actions, entre autres, (1) « est-ce qu'il y a des yeux?; (2) est-ce que l'on a mis un filet de sécurité?; et (3) si demain matin les journalistes débarquaient, serions-nous confortables avec notre intervention? » (procès-verbal, 4 juin 2001). Ils sont préoccupés aussi sur la façon d'arrimer l'ÉQ et le CLSC Montréal-Nord. Dorénavant, les marcheurs

pourront dire aux citoyens quelles sont leur profession et leur provenance, ce qui était proscrit à l'aube du projet sous prétexte que les gens pourraient être méfiants d'apprendre qu'ils sont rattachés au CLSC.

Au printemps, d'autres collègues du CLSC Montréal-Nord marchent avec l'ÉQ. Un spécialiste des gangs de rue vient également les rencontrer afin de discuter de l'origine de ces gangs. Après plus d'un an d'actions dans le quadrilatère, une rencontre avec les représentants de la communauté haïtienne est organisée. Lors de cette rencontre, les représentants de la communauté haïtienne émettent des hypothèses quant aux raisons à l'origine des difficultés rencontrées par l'ÉQ à l'endroit des communautés culturelles.

En voici quelques-unes : (1) l'ÉQ peut représenter l'autorité, le pouvoir; (2) la situation de l'immigration illégale est réelle et constitue une source de méfiance pour certains; et (3) aucun membre de l'ÉQ n'est Haïtien.

Des suggestions sont adressées à l'ÉQ, entre autres : (1) d'être sensibilisée à *l'interculturalisme*; (2) de s'informer des valeurs traditionnelles et culturelles; et (3) de travailler avec les organismes communautaires et ethniques du secteur est (procès-verbal, 4 juin 2001). Par suite de cette rencontre, l'équipe souhaite qu'un ou des représentants de la communauté haïtienne participent au comité de pilotage.

Pour leur part, les Centres jeunesse de Montréal reprennent leur réflexion quant à une éventuelle participation à l'ÉQ. Selon ce qui est indiqué dans les procès-verbaux, plusieurs références ont été revues aux Centres jeunesse de Montréal. Elles auraient été influencées par l'ÉQ.

Après quelques discussions entre les membres de l'équipe, il est convenu à l'été 2000 que les marcheurs poursuivent les pairages, l'identification des compétences des citoyens, le repérage des personnes pivots et des aidants naturels. Selon eux, « l'approche milieu n'empêche pas l'intervention individuelle. Elle donne les grandes lignes de l'intervention mais ne dit pas

comment elle s'applique » (procès-verbal, 11 juin 2001). Dans sa pratique, l'équipe doit s'assurer de la présence d'un filet de sécurité autour des enfants ou de toutes personnes en situation de danger. L'extrait qui suit exprime bien ce qu'est un *filet de sécurité* :

« Si un enfant se trouve dans une situation dangereuse, nous tentons de mettre sur pied un **filet de sécurité** autour de l'enfant. S'il fréquente l'école par exemple, nous pouvons rencontrer la travailleuse sociale, le professeur... S'il fréquente un service de garde, nous pouvons rencontrer l'éducatrice. Souvent, nous nous apercevons que des gens s'inquiètent pour l'enfant, tout comme nous, mais eux, ils s'inquiètent depuis un mois ou plus. Métaphoriquement, une partie de notre travail consiste à injecter de l'inquiétude. Dit en d'autres termes, nous sommes des « agents stressés ». »

Discussion de groupe avec les marcheurs

Contrairement aux préceptes initiaux qui servirent de guide au tout début de l'actualisation de l'approche, les marcheurs de l'ÉQ sentent qu'ils peuvent et doivent dorénavant référer les gens aux ressources du quartier. Au besoin, les membres de l'ÉQ se donnent toute la latitude nécessaire pour accompagner des personnes dans le besoin vers ces ressources et assister à certaines rencontres avec des intervenants. Selon leur interprétation, l'approche milieu se définit « par les besoins quotidiens, les conditions de vie et les valeurs du milieu » (procès-verbal, 11 juin 2001).

Il est convenu que les membres de l'équipe puissent intervenir selon leur champ de compétence professionnelle (« nous restons des professionnels responsables de ce que l'on fait, peu importe le lieu où l'on travaille et le contexte d'intervention », procès-verbal, 11 juin 2001). L'équipe ne peut toutefois pas prendre en charge les citoyens. Pour ce faire, elle fait le lien avec les ressources.

Par ailleurs, les marcheurs rapportent rencontrer des difficultés à réaliser du porte-à-porte au sein du quartier, étant de plus en plus interpellés directement dans la rue par la population. Aussi, l'équipe rapporte

rencontrer beaucoup de personnes ayant été abusées sexuellement et se questionne : « comme ÉQ, comment on aide ces gens-là? » (procès-verbal, 3 juillet 2001).

Le dernier intervenant de proximité affilié à un organisme communautaire quitte l'ÉQ à la fin de l'été 2001. Pour des raisons financières, il ne sera pas remplacé. N'étant plus que trois marcheurs, l'un d'eux se voit dans l'obligation de marcher en solitaire alors que les deux autres travailleront en duo.

Au cours de l'automne 2001, deux représentants d'organismes communautaires agissant spécifiquement auprès de communautés culturelles autres que québécoises sont nommés pour siéger au comité de pilotage. Dans le même ordre d'idée, il est convenu que deux organismes des communautés culturelles soient dorénavant visités par l'ÉQ sur une base régulière. De plus, les marcheurs manifestent le souhait d'être davantage informés sur la pratique du vaudou.

Les partenaires envisagent de soumettre une demande de subvention conjointe aux Fonds Jeunesse. Des démarches sont en cours aux Centres jeunesse de Montréal afin d'affecter des ressources (marcheurs) au sein de l'ÉQ. Par suite des recommandations de l'ÉQ et, également, des commentaires et suggestions de citoyens, des changements positifs se sont produits dans le quartier. Entre autres, la surveillance des parcs s'est accrue. En outre, les partenaires considèrent la possibilité d'embaucher une personne de plus, qu'ils financeraient eux-mêmes.

Au cours de l'automne 2001, l'ÉQ rencontre une dizaine d'intervenants de l'équipe de la Direction de la protection de la jeunesse agissant au sein de leur territoire d'intervention. Conclusion de cette rencontre : l'ÉQ devra être patiente quant à une éventuelle participation des intervenants des Centres jeunesse.

Les membres de l'équipe discutent de leur façon de faire lorsqu'ils rencontrent des gens suivis en CLSC. « Devrions-nous informer les intervenants du CLSC

sur nos stratégies quand nous rencontrons des personnes suivies au CLSC? [...] Est-ce que ça va aider la personne visée? Est-ce que ça va être utile pour l'intervenant? » (procès-verbal, 10 septembre 2001). Il est convenu de contacter les intervenants lorsqu'il est jugé aidant pour le citoyen ou pour l'intervenant de le faire. Cas par cas, l'équipe doit prendre le temps de réfléchir sur les objectifs et les stratégies à adopter face à certaines situations.

Une rencontre était prévue entre les membres de l'ÉQ et l'équipe de santé mentale en milieu naturel du Centre hospitalier Fleury, mais elle a été reportée à une date indéterminée. Les raisons de ce report sont le faible nombre de marcheurs ainsi que la réorganisation s'opérant au centre hospitalier. Le restaurant Les Fourchettes de l'Espoir ouvre ses portes au cours de 2001. Un consultant prépare une proposition de recherche qui sera soumise à la Direction de santé publique.

Par suite d'une démarche de l'ÉQ auprès de certains représentants du milieu scolaire, les professeurs vont recevoir une formation sur les abus sexuels au cours de l'hiver 2001-2002. Devant la fréquence des problématiques liées aux abus sexuels sur le terrain, l'équipe envisage de rencontrer les intervenants du CLSC Montréal-Nord afin d'identifier les besoins et la réalité du secteur est à cet égard. De leur côté, les Centres jeunesse de Montréal recensent leurs intervenants habilités à intervenir auprès des individus vivant de telles situations. D'ailleurs, ils ouvrent leur formation en matière d'abus sexuels à l'ÉQ ainsi qu'à quelques équipes du CLSC Montréal-Nord.

Lors d'une rencontre du comité de pilotage, les partenaires discutent à nouveau de la participation de marcheurs provenant des Centres jeunesse de Montréal. Pour l'instant, une telle implication ne constitue pas une priorité administrative. Trois organismes communautaires déposent une demande de subvention conjointe au Fonds Jeunesse afin de tenter d'ajouter trois marcheurs à l'ÉQ.

L'ÉO rencontre des policiers du poste de quartier 40. Concernant les situations dans lesquelles les policiers et l'ÉO interviennent, cette dernière se questionne : « comment l'intervention de l'un peut-elle renforcer l'intervention de l'autre? » (procès-verbal, 10 décembre 2001). Après cette rencontre, il est convenu que l'ÉO rencontre tous les policiers afin qu'elle se présente à l'ensemble du corps policier, de telles rencontres permettant aussi d'échanger sur les interventions et les mandats de chacun. Quatre références de policiers ont par la suite été adressées à l'équipe pour intervenir auprès de personnes en difficulté.

« trop divulguer des renseignements, on risque de brûler à la fois l'approche milieu et les marcheurs » (procès-verbal, 4 juin 2002). À la suite de plusieurs rencontres de travail avec les marcheurs et la direction du CLSC, une première version du devis de recherche est remise au comité de pilotage afin qu'il puisse bien saisir les tenants et aboutissants de la recherche. C'est finalement au cours du mois de septembre 2002 que les chercheurs et les membres du comité pilotage s'entendent sur une version définitive du devis de recherche. La collecte de données débutera durant l'automne de la même année.



L'ÉO commande un document traitant de l'intervention interculturelle. Un avocat, par suite d'une présentation au comité de pilotage, produira un document indiquant les limites légales, éthiques, professionnelles et les marges de manœuvre de l'approche milieu.

L'ÉO signale au comité de pilotage, au printemps 2002, les problèmes potentiels reliés à la crise du logement. Une intervenante de la Direction de la protection de la jeunesse participe à une rencontre de l'ÉO. Les intervenants souhaitent harmoniser leurs interventions respectives.

Au cours de l'été 2002, l'équipe annonce la formation d'un comité spécial concernant les abus sexuels. Une tournée des équipes du CLSC Montréal est prévue pour l'automne. L'histoire nous apprendra qu'elle n'aura pas lieu. L'ÉO rencontre les policiers du poste de quartier 40 pour faire un bilan par suite de leur première rencontre, six mois plus tôt. L'ÉO craint qu'à

L'arrivée de l'automne apporte une bonne nouvelle au comité de pilotage. En effet, la subvention du Fonds Jeunesse leur a été accordée. Trois nouveaux marcheurs se joindront à l'ÉO. Toutefois, il demeura un manque à gagner de 15 000 \$. Une demande est faite auprès des partenaires institutionnels pour qu'ils comblent l'écart. Durant l'hiver suivant, les membres du comité de pilotage versent les fonds permettant d'obtenir la somme nécessaire à l'embauche des trois nouveaux marcheurs.

Pour chiffrer approximativement la fréquence de la problématique des abus sexuels chez les utilisateurs des services du CLSC Montréal-Nord et pour recenser les habiletés en matière d'intervention auprès des victimes, un comité spécial, créé à l'initiative de l'ÉO, administre un questionnaire-maison aux employés du CLSC. À la suite de cette initiative, une intervenante du CLSC prépare un programme de formation sur les abus sexuels.

Grâce à leur position privilégiée, les marcheurs constatent la recrudescence de certaines problématiques dans le quartier : la déficience intellectuelle, l'insalubrité des logements et les problèmes de santé mentale.

Au fil du temps, la composition de l'ÉQ s'est modifiée. En effet, après seulement une semaine d'actions réalisées directement sur le terrain, deux des six marcheurs quittent l'ÉQ. L'une d'elles provient du milieu communautaire alors que l'autre est une employée du CLSC Montréal-Nord. L'intervenante du milieu communautaire devait être remplacée à l'automne, mais ce remplacement n'aura jamais lieu.

Malheureusement, les informations contenues dans les procès-verbaux ne nous indiquent pas les raisons de ce

Grâce à leur position privilégiée, les marcheurs constatent la recrudescence de certaines problématiques dans le quartier : la déficience intellectuelle, l'insalubrité des logements et les problèmes de santé mentale.

départ. Environ six mois plus tard, une autre intervenante-partenaire quitte elle aussi l'ÉQ. Quelques mois plus tard, soit en février 2001, la superviseure consultante part à son tour. Le mois suivant, une intervenante provenant du milieu communautaire doit se retirer du projet pour des raisons préventives. Son organisation d'affiliation la remplace un mois plus tard. Ce remplaçant, d'origine haïtienne, quitte à son tour l'ÉQ à la fin de l'été. Entre temps, une conseillère clinique se joint à l'équipe à la fin du printemps 2001. Ainsi, après une première année d'actions sur le terrain, seuls trois marcheurs, tous trois rattachés au CLSC Montréal-Nord, demeurent membres de l'ÉQ.

Vu de l'extérieur, nous constatons que ce manque de continuité constitue un obstacle majeur pour une équipe d'intervenants qui tente de définir les balises de son intervention. De plus, ces multiples changements vont à l'encontre des principes centraux de l'approche milieu où régularité et constance sont primordiaux.

Un intervenant, engagé par le CLSC Montréal-Nord, s'est joint à l'ÉQ pour quelques mois l'hiver suivant. Au début de l'été 2002, un coordonnateur se joint à l'équipe. Il en sera le responsable. L'automne suivant, l'ÉQ reçoit une stagiaire en technique de travail social

pour l'automne à raison de deux jours/semaine. Finalement, grâce aux Fonds Jeunesse, trois nouveaux marcheurs se joignent à l'ÉQ en novembre 2002 et ce, pour une période d'un an.

#### 4. Actualisation de l'approche milieu au quotidien

Depuis la création de l'ÉQ, les pratiques se sont modifiées. Selon les dires des membres, différentes écoles de pensée s'affrontaient au début à l'égard de la philosophie d'intervention et des stratégies de supervision. En fait, il se dégage de cette période une sorte de conflit d'interprétation entre la théorie et la pratique effective des marcheurs. Nous reviendrons sur cette divergence d'interprétation un peu plus loin. La pratique, selon leurs propos, se serait modifiée par suite de l'abandon de la stratégie autocratique de supervision. C'était environ neuf mois après la mise sur pied de l'ÉQ.

*« Nous ne devons pas faire à la place des citoyens mais nous pouvons faire avec eux, ce que nous ne pouvions pas faire lors de l'implantation de l'approche milieu. Par exemple, si une dame ne va pas chercher de l'aide auprès d'une ressource, nous nous demandons pourquoi elle ne le fait pas. Il ne faut pas devenir harcelant car cela risque de provoquer deux choses : 1) la personne se ferme sur elle-même ou 2) la personne passe à l'action mais elle le fait par manque de résistance, sans rien changer. Nous essayons maintenant de comprendre pourquoi nous devons accompagner la personne. »*

Extrait d'entrevue avec le duo de marcheurs

Selon les préceptes de l'approche milieu, ou du moins selon la lecture qu'en faisait leur superviseure de l'époque, l'intervenant ne doit jamais poser de gestes à la place du citoyen sous prétexte que cette forme d'action suppléante ne lui permet pas de s'autonomiser. C'est ainsi qu'au début, le rôle des membres de l'équipe se résumait à accompagner les citoyens dans leurs démarches de façon non interventionniste, et ce, sans exception. Toujours dans le but d'autonomiser

les citoyens, les marcheurs ne devaient pas transmettre d'informations aux citoyens sur les ressources du quartier. Cette prise de position émanant de la philosophie de supervision, telle que rapportée par les marcheurs et appuyée par l'examen des procès-verbaux de l'époque, soulève plusieurs questions à l'égard de la définition attribuée à l'autonomisation ou à la responsabilisation. En quoi consiste « responsabiliser » quelqu'un? L'individu « s'autonomisant » doit-il puiser uniquement dans ses propres ressources? Est-ce possible que tous les individus, peu importe leur situation ou leur trajectoire de vie, parviennent à poser certains gestes que nous, les marcheurs, de façon purement subjective, jugeons comme étant un critère d'autonomisation? Ne serait-ce pas plus approprié de fixer des « critères » d'autonomisation à partir de l'individu, de son histoire, de ses forces et de ses limites? Finalement, la transmission d'informations empêche-t-elle la responsabilisation des gens? Toutes ces questions résument pour ainsi dire les interrogations que les marcheurs avaient à l'égard du sens attribué à l'autonomie et des moyens pour y parvenir.

De plus, le malaise à l'égard de l'approche s'est concrétisé au moment où les marcheurs devaient renier leurs savoirs, oublier leurs connaissances des ressources et des organismes du milieu. Il y a eu ce que les marcheurs appellent la phase de *défroquage*, qui consistait à contester ouvertement la philosophie de supervision.

*« (Au début), nous ne devons même pas les informer que nous étions des employés du CLSC. Les personnes qui nous supervisaient nous disaient qu'il n'existait pas de situation d'urgence. Nous devons donc laisser aller les choses, ne pas intervenir. D'ailleurs, contrairement à aujourd'hui, nous n'avions pas de support clinique à l'époque. En quelque sorte, ces gens nous demandaient d'oublier nos savoirs. Toutefois, nous ne pouvons pas oublier nos savoirs. Nous sommes la somme de tous ces savoirs. Le discours des personnes nous supervisant ressemblait au discours d'une secte. Malgré cela, il nous arrivait de « défroquer ». Par exemple, nous avons déjà fait des signalements à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). (...) Cette période difficile a duré de 9 mois à un an. »*

Extrait d'entrevue avec le duo des marcheurs

Dans la même optique, Anna, la marcheuse solitaire, relate l'état de fait suivant.

*Au début, on demandait d'être plus en retrait, de ne pas poser de gestes, de ne pas donner d'informations sur les ressources du quartier. C'est le « client » qui devait faire toutes les démarches et notre rôle se résumait à l'accompagner de façon non interventionniste dans ce processus. J'ai accepté cette règle du jeu à l'amorce du projet pour finalement découvrir que cette approche était utopique en fonction de nos lieux d'intervention. Le malaise à l'égard de l'approche s'est concrétisé au moment où nous devions nier nos savoirs acquis, oublier notre connaissance des ressources et des organismes du milieu. Il y a eu ce que nous appelons la phase de « défroquage ».*

Extrait d'entrevue avec Anna

Il est à noter que, durant cette période, les intervenants de l'ÉQ ne bénéficiaient pas de soutien clinique. Devant ces éléments d'informations, cette absence de soutien clinique nous devient plus compréhensible, l'intervention psychosociale étant proscrite. De plus, nous comprenons également un peu mieux la non-exigence de formation en intervention psychosociale lors de la sélection des membres de l'ÉQ.

## 5. Aspects techniques et comparés entre une pratique monadique et en duo

En règle générale, les marcheurs organisent et planifient toujours leur semaine en prenant soin de laisser une marge de manœuvre pour l'imprévu. Toutefois, les situations d'urgence viennent à l'occasion bousculer, comme le raconte Anna, leur planification.

*Outre le fait qu'elle planifie son action quotidienne à partir de différents types de repères, une part de son travail journalier se structure autour d'urgences, voire de cas complexes, nécessitant l'établissement de liens avec d'autres professionnels.*

Extrait d'entrevue avec Anna

André et Sylvie, les marcheurs travaillant en duo se donnent des moments de réflexion et de discussion, notamment afin de se questionner sur la façon d'aborder certains citoyens ou certaines problématiques. Généralement, ces discussions se tiennent entre eux. Lorsque la situation s'avère complexe ou lorsqu'ils sont dans une impasse, ils en discutent avec tous les membres de l'ÉQ. Une conseillère clinique assiste à ces rencontres. Habituellement, ils « lisent » chaque situation avec une lunette évaluant le niveau de dangerosité.

Puisqu'elle « marche » seule, Anna ne bénéficie pas d'un second regard. Travaillant seule au quotidien, sa pratique, selon elle, diffère de celle de ses confrères fonctionnant en duo.

*Comme elle l'évoque fréquemment, la pratique d'Anna est principalement façonnée par son mode d'action solitaire. Si elle fonctionnait en duo, sans doute que tout serait différent. La différence dont parle Anna (fonctionner seul ou en duo) trouve sa source au sein de deux origines : son cursus disciplinaire et ses actions solitaires. Schématiquement, en interprétant les mots d'Anna, on peut caractériser sa pratique de petits pas, où la prise de contact s'établit sur des bases référentielles pour, par la suite, devenir « conversationnelles » se concrétisant directement dans les milieux de vie de ses « clients ».*

Extrait d'entrevue avec le duo des marcheurs

Pour sa sécurité, elle ne se rend pas aux domiciles dont elle ne connaît pas les occupants. Ainsi, elle ne réalise pas de porte-à-porte, limitant ses lieux d'intervention essentiellement aux endroits publics ou aux résidences privées où elle connaît a priori les personnes visitées. Puisque son bassin de clients peut difficilement être renouvelé, une part importante des actions d'Anna se concrétise auprès des gens qu'elle connaît. Cela lui permet de développer une relation plus profonde avec eux et de suivre à la trace l'évolution de leur trajectoire de vie.

***Ces blocs, que les marcheurs nomment aussi leur « bureau », constituent un de leur poste de travail***

Sa formation professionnelle dans le domaine de la santé concourt à façonner sa pratique, c'est-à-dire le sens qu'elle accorde à l'approche. Tout comme ses collègues, Anna soumet les situations complexes qu'elle rencontre à l'équipe. Toutefois, selon elle, les situations complexes sont peu fréquentes. Cet état de fait peut s'expliquer d'au moins deux façons. Premièrement, elle connaît bien les personnes auprès desquelles elle agit; deuxièmement, comme elle le raconte, le fait d'être témoin de situations souvent difficiles augmente son seuil de tolérance.

*Au fil du temps, le niveau d'inquiétude d'Anna s'est modifié. Le fait d'être témoin de situations particulières, de connaître l'histoire de vie de certains citoyens l'amène à avoir un seuil de tolérance plus élevé qu'au début du projet. Lorsque la personne n'est pas en danger et qu'elle ne met personne en danger, elle ne fera pas de pressions exagérées pour que la situation change. Elle laissera le temps faire son œuvre tout en restant présente dans la vie de l'autre.*

Extrait d'entrevue avec Anna

Les lieux d'intervention dépendent de leur fréquentation par les citoyens. Ainsi, plus un endroit est fréquenté par ces citoyens, plus grande est la probabilité que les marcheurs y soient. Ces lieux varient peu selon les saisons. Évidemment, les parcs sont moins fréquentés par les citoyens durant la période hivernale donc, les marcheurs les fréquentent alors moins eux aussi. Essentiellement, les lieux d'intervention sont les rues, les parcs, les domiciles

privés, les commerces ainsi que les ressources du quartier.

Pour André et Sylvie, les marcheurs en duo, c'est dans la rue, et plus particulièrement à leur « bloc<sup>12</sup> », que s'amorce généralement la prise de contact avec les citoyens.

*Aussi, un de nos lieux d'intervention est ce que nous appelons « le bloc ». Il s'agit de notre bureau « en plein air » au coin de la rue. Il est ouvert hiver comme été. Il est situé dans un lieu de passage. Les enfants, en finissant l'école, descendent Rolland et tournent sur Pascal. Les mères passent là. Les gens savent que nous sommes là. C'est un coin stratégique. À cet endroit, il y a beaucoup d'amorces qui se font. Je dirais que c'est le lieu où nous avons historiquement amorcé les interventions et c'est encore vrai aujourd'hui. Un premier contact est établi. Puis, parfois, deux ou trois jours plus tard, la personne arrête. À l'occasion, c'est la semaine d'après. Les gens se questionnent sur ce que nous faisons. Nous expliquons rapidement le travail que nous faisons. Les gens nous demandent si nous allons à la maison. S'ils souhaitent que nous arrêtions chez eux, nous leur indiquons à quel moment nous allons passer sur leur rue. Notre « bloc », c'est un peu comme notre accueil.*

Extrait d'entrevue avec les marcheurs en duo



se donner comme « objectif » de prendre un rendez-vous avec un médecin. Les marcheurs vont intégrer cela dans la conversation et vont s'informer si la dame a effectivement pris un rendez-vous avec un médecin. Il s'agit d'une des façons de faire un suivi.

Plusieurs citoyens les reconnaissent comme étant des travailleurs de rue ou des intervenants sociaux. Ils observent que certains citoyens ont parfois de la

difficulté à expliquer ce qu'ils font. Lorsque les citoyens leur réfèrent quelqu'un, ils vont dire: « Ils vont peut-être t'aider eux autres. Ils vont regarder ça avec toi. C'est comme des travailleurs de rue. »

La confidentialité est un élément crucial à la pratique, d'autant plus qu'il existe un réseau de communication au sein du quartier. Les gens du quartier se connaissent et se parlent. Compte tenu de l'approche milieu où les jumelages entre les citoyens supposent un certain bris de la confidentialité, les marcheurs se doivent de faire attention à ce qu'ils disent et à qui ils le disent : leur rôle demande d'être discret.

Une façon de s'assurer de préserver la confidentialité consiste à colliger synthétiquement les actions en cours de façon semi-codée, voire cryptée, dans des carnets de bord. Les intervenants y inscrivent des

<sup>12</sup> Au tout début des rencontres, les marcheurs parlaient des blocs. En fait, cette image fait référence à de réels blocs de béton situés sur un terrain vague dont l'utilité sert à empêcher des autos de se stationner, d'occuper ce lieu comme un stationnement.

bribes d'informations anonymes. Puisqu'ils ne tiennent pas de dossier sur leurs clients, ces notes leur permettent de se retrouver.

*Pour se retrouver, elle peut inscrire « madame avec deux enfants au coin de la rue ». Il lui arrive d'accoler la problématique. Lorsqu'elle s'engage, fait une promesse, elle le note dans son carnet. Il lui arrive de reconstruire son horaire en fonction des gestes qu'elle pose.*

*Extrait d'entrevue avec Anna*

Chaque matin, ils établissent leurs priorités d'intervention et les suivis à effectuer, ils identifient les personnes à contacter, etc. André et Sylvie réalisent ce travail ensemble alors qu'Anna le fait seule.

Les marcheurs réalisent très peu de travail nocturne. Ils essaient de marcher une fois ou deux par semaine le soir l'été. Les contacts sont très différents. Le matin, comme le note Anna, « il n'y a pas grand chose qui se passe dans la rue ». Nous croyons que ce travail diurne influence grandement la pratique. En effet, nous pensons, et cela est corroboré par plusieurs citoyens, que les réalités diurnes et nocturnes du quartier diffèrent. Ainsi, les clientèles et les problématiques de nuit se distingueraient de celles rencontrées de jour. Conséquemment, les pratiques des marcheurs s'en verraient modifiées, étant donné qu'ils sont témoins de problématiques qui ne sont pas visibles le jour. Le travail de Kirszbaum (1998) réalisé dans deux villes de France montre que le travail de nuit relève de l'urgence. Toutefois, toujours selon Kirszbaum (1998, 83), les comptes rendus du travail de ces acteurs, que l'on nomme *correspondants de nuit*, « fournissent aux services classiques un *plus* en termes de connaissance du terrain, grâce à la vision directe qu'ils possèdent des problèmes ».

## 6. Représentations des interventions : perspectives des marcheurs

Lors de l'implantation de l'ÉO, une part importante des contacts établis se fit grâce au porte-à-porte. Outre le porte-à-porte, plusieurs scénarios existent pour

prendre contact avec les citoyens. En voici quelques-uns. (1) Les marcheurs observent un citoyen pendant un certain temps. Leurs regards se croisent à plusieurs reprises. Ils l'abordent en le saluant et ils se présentent. (2) Ils s'entrelient avec un citoyen qu'ils connaissent. Une tierce personne se joint à eux, connaissant leur interlocuteur. Ils se présentent à cette tierce personne. (3) Un citoyen qu'ils connaissent converse avec un autre citoyen, celui-ci leur étant inconnu. Ils vont à leur rencontre et se présentent. (4) Un citoyen les interpelle (sur la rue, par téléphone, etc.) pour quelqu'un d'autre (exemple : un homme les appelle, expliquant qu'une voisine passe ses journées à se bercer, pleure souvent et ne semble pas manger). (5) Une personne pivot<sup>13</sup> leur confie son inquiétude pour une tierce personne. Ils cumulent de l'information sur cette personne et vont frapper à sa porte. Dans semblable situation, la marcheuse qui travaille en solo demande à un collègue de l'accompagner, si la situation exige une action immédiate. Bref, la prise de contact s'établit notamment sur des bases référentielles (exemple : un propriétaire d'épicerie réfère une femme du quartier) pour, par la suite, devenir conversationnelle, se concrétisant directement dans les milieux de vie des citoyens.

Concrètement, les actions auprès des citoyens se résument en grande partie à : (1) les écouter; (2) analyser leur situation et leurs conduites individuelles et sociales; (3) les jumeler les uns aux autres; et/ou (4) leur offrir des services ou les référer à des ressources institutionnelles et communautaires du quartier.

Schématiquement, nous pouvons caractériser leur pratique par l'image des petits pas. Questionnés sur leur façon de travailler, les marcheurs expliquent qu'ils tentent toujours de comprendre la situation des citoyens en la *contextualisant*. Concrètement, ils rassemblent toutes les informations qu'ils détiennent sur un citoyen et sur son réseau social. Ils peuvent ainsi déjà déterminer l'aide potentielle sur laquelle le citoyen pourra compter. Bref, ils adoptent une

<sup>13</sup> Une personne pivot occupe, au sein d'un quartier, une position amenant à rencontrer beaucoup de citoyens. Cette personne détient habituellement de nombreuses informations sur la vie de quartier étant donné sa position particulière au sein de celui-ci (exemple : un prêtre, un épicier, une coiffeuse, etc.).

approche systémique. Idéalement, ceux-ci tentent de diversifier leurs sources d'informations. Ils évaluent toujours le danger. Lorsque des enfants sont impliqués, ils portent une attention particulière à leur sécurité. Par la suite, ils proposent des ressources et des solutions au citoyen à partir des informations cumulées. La décision d'entreprendre ou non une démarche revient à terme au citoyen. Toutefois, si le niveau de dangerosité est élevé ou s'il y a des enfants en jeu et qu'ils sont en position de vulnérabilité, la situation est différente : ils interviennent. Cette façon de procéder exige de posséder une excellente connaissance des ressources. L'efficacité des intervenants adoptant cette approche réside en partie dans la diversification de ces ressources quant aux approches et aux clientèles visées. Il ne faut pas oublier cependant que ces intervenants dépendent des ressources présentes et des services qu'elles dispensent, tant en termes de quantité que de qualité. Dans un contexte où les demandes affluent et où les ressources sont restreintes, les marcheurs se heurtent parfois aux limites du système.

Pour les intervenants, il s'avère incontournable de bien comprendre la situation du citoyen afin de saisir, entre autres, ses résistances et ses craintes. Ainsi, nous comprenons que les marcheurs, plutôt que de se placer en situation de confrontation en faisant pression sur le citoyen ou en tentant de le convaincre sans cesse (ce qui suggère que l'intervenant détiendrait la vérité), tentent de comprendre le citoyen à la lumière de sa trajectoire de vie. Cette compréhension de la situation leur permet de déterminer si leur stratégie d'intervention consistera davantage à responsabiliser le citoyen ou à l'accompagner dans sa démarche. Bref, avant de soutenir un citoyen dans sa démarche, les marcheurs essaient de comprendre pourquoi ils doivent l'accompagner. Dans le but d'en arriver à une compréhension juste et complète de la situation du citoyen, les marcheurs se fixent trois préalables indispensables : (1) établir une relation de confiance avec le citoyen pour qu'elle atteigne une certaine profondeur; (2) contextualiser la

situation qui s'effectue par la collecte d'informations émanant de diverses sources : des familles, des voisins, des professionnels de la santé, etc. et; (3) analyser la situation à partir des démarches effectuées par la personne.

Un aspect central de l'approche milieu, comme nous l'avons dit auparavant, consiste à intervenir sur les réseaux sociaux des individus et ce, en (1) les développant; (2) les soutenant; et (3) en les réactivant. Comme nous l'avons mentionné, une façon de développer les réseaux sociaux des citoyens du quartier suppose de réaliser des jumelages. Il s'agit de découvrir ce que les marcheurs appellent les « richesses humaines » du quartier. Autrement dit, les forces du quartier. Selon les acteurs de terrain, ils réalisaient davantage de jumelages lors de l'implantation de l'ÉQ qu'actuellement. Rapidement, ils se sont aperçus que cela

s'avère parfois difficile. Les situations d'abus sexuels sont un exemple illustrant que le pairage entre les familles pour créer une ressource de gardiennage est très complexe, car les intervenants ne peuvent être assurés du contexte dans lequel les enfants seront gardés. D'ailleurs, selon leurs propos, ils n'ont pas « 100 000 histoires de succès ». Ils expliquent en partie leurs difficultés à jumeler les citoyens par la détérioration du quartier. Ils ne peuvent toutefois déterminer, à la lumière des éléments qu'ils détiennent, à quel niveau le quartier s'est détérioré, si ce n'est en matière de criminalité. Selon les observations recueillies, les citoyens affrontant moins de problèmes ne sauraient pas comment aider les autres, estimant que seuls des professionnels peuvent le faire. Si les intervenants vivent parfois de l'impuissance dans leurs interventions auprès de certains citoyens, il est compréhensible que les citoyens, n'ayant pas nécessairement de formation en relation d'aide, se sentent eux aussi incapables de s'entraider.

Dans un contexte où les demandes affluent et que les ressources sont restreintes, les marcheurs se heurtent parfois aux limites du système.

Rapidement, ils se sont aperçus qu'il s'avère parfois difficile de faire des jumelages. Les situations d'abus sexuels sont un exemple illustrant que le pairage entre les familles pour créer une ressource de gardiennage est très complexe, car les intervenants ne peuvent être assurés du contexte dans lequel les enfants seront gardés.

Afin de réaliser des jumelages, les marcheurs estiment qu'il faut : (1) posséder une bonne connaissance des gens, notamment pour des raisons de sécurité; et (2) faire preuve d'une prudence extrême lorsque des enfants ou des personnes souffrant de toxicomanie sont en jeu. Ils doivent également être attentifs aux problèmes éthiques que peuvent susciter les jumelages. De plus, il importe de préserver la réputation de l'ÉQ qui pourrait être rapidement ternie par un mauvais jumelage. Imaginons que de forts liens de confiance se construisent entre les marcheurs et une mère dans le besoin et qu'ils trouvent une famille disposée à garder périodiquement ses enfants de sorte qu'elle puisse participer à un programme de formation. Imaginons encore que ses enfants soient abusés par un adulte vivant dans la famille ou proche de celle-ci. Si une telle situation se produisait, elle risquerait fort de miner sérieusement la crédibilité des marcheurs, ceci parce que le territoire d'intervention est tellement petit que plusieurs citoyens pourraient apprendre cette histoire.

## 6.1 Illustrations de jumelage

Voici deux exemples de jumelages que les marcheurs réalisent.

*Dans le quartier, nous connaissons une mère dont l'enfant souffre de leucémie. Sous un certain angle, cette mère est experte en la matière. Elle connaît des médecins sensibles à sa situation et à celle de son enfant. Elle connaît des ressources. Elle sait comment un parent ayant un enfant leucémique peut se sentir, etc. Nous pouvons lui demander si elle accepte d'aider une autre mère dont l'enfant souffre de leucémie. En aucun cas, nous n'insistons.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

*Une grand-mère s'offre pour s'occuper d'enfants afin de donner du répit à une maman. Parallèlement, nous connaissons une jeune mère monoparentale qui est débordée. Nous jumelons donc la jeune mère à la grand-mère. Pour s'assurer que tout va bien et pour soutenir la grand-mère si nécessaire, nous la rencontrons à plusieurs reprises.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

## 6.2 Illustrations d'actions sur les réseaux

Les exemples de travail en réseau sous-entendent des actions visant à resserrer ou encore à créer des liens de solidarité et d'entraide entre citoyens. Dans plusieurs situations, les jumelages sont impossibles, entre autres, quand l'on soupçonne des abus.

*La personne responsable d'une institution du quartier a fait appel à nous afin d'identifier un adulte pouvant accompagner un enfant du quartier à un endroit donné. Nous avons donné le nom d'une femme à la personne responsable. Cette dernière communiquera avec la femme pour lui demander. Nous avons donc mis en lien ces deux personnes.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Loin de s'arrêter là, cet exemple illustre la mise en place de certaines stratégies développées par les marcheurs. En effet, cette demande les a informés brièvement de la situation de la famille de l'enfant. Comme ils le soulignent, cette famille est peut-être très isolée. Pour l'instant, ils ne le savent pas. Tranquillement, ils élaborent un « plan ». Éventuellement, ils vont passer dans cette rue-là et vont probablement s'attarder à l'adresse indiquée. Si un enfant joue dehors à des heures où il ne le devrait pas, ils vont graduellement prendre contact avec cette famille et tenter d'établir une relation de confiance avec elle.

*Une autre situation concerne une personne âgée qui s'ennuyait. Ses enfants ne venaient pas la visiter souvent. Nous avons entrepris des démarches afin de jumeler la dame à une autre citoyenne. Lors d'une visite du fils de la dame, celle-ci l'a informé de nos démarches. Par suite de cette discussion, la famille s'est mobilisée. Les enfants de la dame ont décidé de se relayer afin de tenir compagnie à leur mère le plus souvent possible. Il ne fut pas nécessaire de jumeler la dame à une autre citoyenne. Nous pensons que le fait d'avoir été là et d'avoir écouté la mère a permis aux enfants de réaliser qu'ils ne venaient pas la voir souvent.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Souvent, le travail des marcheurs auprès des citoyens consiste à changer l'attitude de méfiance qu'ils entretiennent à l'égard des institutions.

*Souvent, nous démystifions la Direction de la protection de la jeunesse. Nous tentons de mettre les parents en situation de confiance avec la Direction de la protection de la jeunesse plutôt que de les liquer contre celle-ci. Pour changer l'attitude de méfiance que certains citoyens entretiennent à l'égard des institutions, ils nous arrivent souvent d'expliquer et de clarifier le rôle de divers professionnels : travailleurs sociaux, psychologues, psychoéducateurs...*

Extrait d'entrevue avec les marcheurs en duo

Cette méfiance, selon nous, peut trouver son origine dans plusieurs sources, telles que : des expériences antérieures négatives, des oui-dire ou des préjugés et une mauvaise connaissance de la mission et du rôle des institutions. Comment les marcheurs, détenant une fine connaissance de leur territoire d'intervention, expliquent-ils cette méfiance? Celle-ci est-elle généralisée à l'ensemble des institutions ou est-elle spécifique à certaines? Souvent, les marcheurs vont aussi expliquer et clarifier le rôle de divers professionnels. Ils examinent aussi les motifs derrière les questions qu'ils posent aux parents. Parfois, ils font un retour avec les professionnels. Ils tentent de mettre les parents en confiance avec la Direction de la protection de la jeunesse, plutôt que de les opposer à celle-ci. Cette méfiance des citoyens envers les institutions souligne l'importance, du moins à nos yeux, de la perception, du jugement posé par les citoyens sur l'ÉQ. Pour ces derniers, les acteurs institutionnels sont-ils des alliés ou, au contraire, des complices d'institutions susceptibles, par exemple, de retirer les enfants de la famille, de réduire leurs prestations d'aide sociale, etc.? Proviennent-ils du milieu institutionnel ou du milieu communautaire? S'ils sont perçus comme faisant partie du milieu institutionnel, il est pour eux difficile de franchir les barrières les séparant des citoyens. En outre, les marcheurs pourraient facilement « prendre parti », soit pour le milieu institutionnel (rendant quasi-impossible l'établissement de liens avec les citoyens), ou pour les

citoyens (rendant difficile l'établissement de relations de collaboration avec les institutions).

En jumelant les citoyens entre eux et en les encourageant à solliciter leur environnement social ou à le réactiver, l'équipe développe les réseaux de citoyens par le biais de références à des organismes. Ce faisant, des liens interpersonnels et sociaux peuvent se créer au sein de ces organismes. Toutefois, la création de liens sociaux entre les citoyens et les organismes dépend de la nature de ces derniers et de la qualité des services dispensés.

Autant que possible, les membres de l'équipe résistent à la logique d'urgence émanant des besoins des citoyens. Ils résolvent ce problème par une mise à distance critique quant aux événements que peuvent vivre une personne.

Ils recherchent aussi des informations pouvant permettre de contextualiser la situation avant de poser des gestes.

Lorsque le citoyen n'est pas en danger et qu'il ne met personne en danger, les marcheurs ne font pas de pressions démesurées pour que la situation change. Toutefois, ils créent ce qu'ils appellent un filet de sécurité autour de la personne. Les marcheurs affirment que, ce qui importe, c'est le rythme du citoyen, pas le leur. Si le citoyen souhaite entreprendre des démarches dans deux ans, ils attendront. L'approche qui consiste à respecter le choix de la personne s'apparente ici à la réduction des méfaits<sup>14</sup>. On

<sup>14</sup> Au Québec, la réduction des méfaits est un courant de pensée qui constitue un domaine d'action fondé sur l'humanisme et le pragmatisme qui, depuis le début des années 1990, mobilise nombre d'intervenants dans le domaine de la prévention des conduites à haut risque. Cette approche part du principe qu'il est impensable d'éliminer la drogue, comme d'ailleurs les conduites à risque en matière de sexualité, et qu'il est préférable de développer des stratégies fondées sur la trajectoire de la personne plutôt que réprimer ses pratiques par la criminalisation. Une partie importante de cette approche découle des problèmes vécus par les toxicomanes et, plus récemment, de la sexualité à risque chez les homosexuels. Tout d'abord promu par divers intervenants constatant les limites des discours et des actions de prévention moralistes et individualistes de type *Just Says No to drugs*, la réduction des méfaits, comme perspective et stratégie de prévention, connaît un rayonnement qui touche dorénavant des institutions de rééducation et de réadaptation, tels que les Centres jeunesse

constate donc, si l'on se réfère aux fondements de l'approche milieu, qu'il ne s'agit plus d'un travail se réalisant en amont des problèmes, mais bien plus en aval de ceux-ci. Aussi, les approches des marcheurs ressemblent de très près au travail d'accompagnement et de suivi qu'effectuent des ressources alternatives auprès de personnes ayant des problèmes de santé mentale, des jeunes de la rue, des prostitués et des toxicomanes (Bastien, et al. 2004).

Cependant, dans certains cas, les citoyens doivent être « poussés ». Les marcheurs laissent le temps faire son œuvre tout en restant présents dans la vie de l'autre. Toutefois, ils conservent la conviction que le travail à faire pour se sortir d'une situation problématique ne peut qu'émerger de la volonté de la personne et de sa capacité à poser des gestes menant ultimement à un changement de situation. Plutôt que d'être témoins des échecs ou des réussites des citoyens, ils les accompagnent dans leurs démarches si nécessaire.

Une partie du travail des marcheurs consiste à faciliter les liens entre les citoyens et les diverses ressources du quartier. Par exemple, ils peuvent expliquer au citoyen le fonctionnement ou le jargon d'un milieu (exemples : milieu scolaire, protection de la jeunesse). Dans certaines situations, les marcheurs vont contacter les organisations pour les citoyens, car souvent, ils connaissent personnellement des employés de ces ressources, ce qui n'est pas toujours le cas des citoyens. Ces informations nous indiquent que le développement de liens de collaboration doit certes relever d'un engagement entre les établissements, mais surtout de « contacts personnalisés » entre intervenants. Bref, il s'agit d'une démarche d'approvisionnement et d'établissement de liens

et le milieu carcéral. Partageant avec la promotion de la santé un souci de conceptualisation et d'action inspiré de la systémique, la réduction des méfaits cherche à agir de façon circulaire sur le trio : (1) individu, (2) collectivité et (3) politique. Cette logique d'action se distingue des approches prohibitionnistes de contrôle social et du moralisme qui condamne et criminalise l'usage des drogues ou encore, des pratiques sexuelles dites non sécuritaires. Cet extrait provient d'un article en cours de rédaction, dont le titre provisoire est *Réduction des méfaits, travail de rue et conflits éthiques : le cas d'Anna Kirillovna dans les rues de Montréal*, Bastien, R., Bouthiller, M.-E., Roy, É., Morissette, C., Fournier, K., Desjardins, G.

de confiance semblable à celle réalisée auprès des citoyens. De part et d'autre, les individus s'approprient graduellement, apprennent de l'univers de l'autre.

*Une femme joint difficilement les deux bouts. Nous la référons à une ressource de dépannage, mais elle affirme y avoir été refusée. Nous l'accompagnons à cette ressource. Un problème semble effectivement exister entre la femme et l'organisme. Actuellement, nous tentons de comprendre la nature des tensions entre eux. Éventuellement, nous interviendrons pour faciliter les échanges entre cette citoyenne et la ressource.*

Discussion de groupe avec les marcheurs.

*Une mère très isolée ne recevait pas de soutien. Nous lui avons parlé d'un organisme du quartier. Nous lui avons dit que c'était elle qui devait appeler, mais que nous pouvions l'aider si elle avait de la difficulté à exprimer sa situation et ses besoins. La dame a appelé l'organisme en notre présence. Par la suite, nous avons demandé aux gens de l'organisme si c'était possible d'accélérer le processus afin que la dame rencontre quelqu'un plus rapidement que d'habitude. C'est ce que les gens de l'organisme ont fait.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Cette dernière illustration, à l'instar de la précédente, met en lumière le pouvoir que les marcheurs détiennent lorsque la personne veut obtenir de l'aide et qu'elle éprouve de la difficulté à l'obtenir. Nous reviendrons ultérieurement sur le pouvoir détenu par les marcheurs dans le cadre de leur pratique.

## 7. L'ÉQ : perspectives d'employés du CLSC, de partenaires et de citoyens

Pour les six employés rencontrés lors du groupe de discussion, le rôle de l'ÉQ auprès des citoyens et au sein de l'organisation « n'est pas toujours clair ». De façon générale, ils s'entendent pour dire que l'ÉQ rassure les citoyens par sa constance et sa régularité dans le quartier. Ils comparent l'équipe à « un ange gardien » bienveillant déambulant dans les rues. Tel un point de repère, le fait de voir des visages familiers

rassure les citoyens. Ils savent qu'en cas d'urgence, ils peuvent les appeler ou entrer directement en contact avec eux. Par ailleurs, cette constance contribue à l'appropriation de l'ÉQ par les citoyens. Ainsi, puisque « les gens voient les mêmes personnes circuler, si, un jour un citoyen souhaite parler, il leur parlera ».

Tout en offrant un autre modèle d'intervention aux citoyens, l'ÉQ permettrait de faire la promotion des organismes communautaires, soit en démystifiant les ressources, soit en référant les gens. L'ÉQ, en démystifiant, entre autres, les services offerts et en accompagnant les gens, permet à beaucoup de personnes de venir au CLSC, qui n'y venaient pas avant. Selon une intervenante, « certaines personnes pensent que le CLSC pourrait leur enlever leurs enfants. L'ÉQ dédramatise ça ».

L'ÉQ contribue également à briser l'isolement des citoyens en tissant des liens entre les citoyens du quartier, en les jumelant tout en tenant compte des risques liés à cette stratégie et en créant de l'entraide. Une entraide qui peut se matérialiser par le retissage de liens familiaux. En termes pratiques et en se référant aux propos d'une des marcheuses, voici une représentation de l'entraide telle qu'elle s'actualise.

*(...) à partir du désir d'entraide des citoyens, elle (la marcheuse) peut trouver des lieux où les personnes peuvent s'investir. La connaissance fine du secteur d'intervention qu'elle possède lui donne la possibilité de recréer des liens familiaux d'entraide à partir de cousins et de cousines. Une fois les réseaux créés, la décision de modifier une situation problématique ou conflictuelle appartient à la personne.*

Extrait d'entrevue avec une marcheuse

Pour les partenaires communautaires dont sept individus furent rencontrés lors du groupe de discussion, les membres de l'ÉQ sont « nos yeux et nos oreilles ». Ils sont donc en quelque sorte leurs informateurs, faisant le lien entre eux et les familles. De plus, l'ÉQ permet « de rejoindre des personnes qui ne le seraient pas autrement ». Une particularité de l'ÉQ est qu'elle aide les gens à s'autodéterminer en les incitant à se prendre en main. « L'ÉQ ne donne pas le

poisson, mais plutôt la canne à pêche, et indique l'endroit où aller pêcher », explique un partenaire.

Bref, les intervenants de l'ÉQ visent l'appropriation du pouvoir par les citoyens du quartier. Pour ce faire, elle amène les gens à développer différents scénarios, ou « plans de match », afin de régler certains de leurs problèmes. Elle propose des services aux citoyens tout en leur offrant du soutien. L'ÉQ contribue aussi à développer un réseau amical entre les citoyens en faisant du « réseautage ». L'ÉQ peut donc jumeler des citoyens si, par exemple, quelqu'un a besoin d'une gardienne ou d'aide pour déménager. Les intervenants de l'ÉQ créent ainsi de l'entraide entre les voisins. L'équipe joue également un rôle à l'égard de la prévention en désamorçant des situations qui pourraient s'avérer problématiques. Faisant référence à des activités criminelles, un partenaire conçoit la présence régulière de l'équipe au sein du quartier comme un « œil surveillant » pouvant rassurer certains citoyens et « enlever le « goût » aux autres ». Bref, leur présence continue dans le quartier peut dissuader certaines personnes de poser certains gestes. L'ÉQ suscite aussi des prises de conscience chez certains citoyens car elle n'est pas, à leurs yeux, « institutionnalisée ». C'est pourquoi, selon certains partenaires, les citoyens ne perçoivent pas les membres de l'ÉQ comme étant « des travailleurs sociaux mais comme des marcheurs ». Finalement, le travail de l'équipe contribue à « mettre une image sur les statistiques ».

Les policiers considèrent que la présence de l'ÉQ apporte une stabilité dans le quartier. La vigilance et la présence continue des membres de l'équipe dans le territoire assurent un suivi auprès de certaines familles. Bref, les marcheurs permettent de ne pas perdre de l'information. Les policiers les considèrent comme étant « des bons voisins avec des ressources ».

Pour l'intervenante des Centres jeunesse, l'ÉQ est connectée à la réalité des gens du quartier. Elle guide et accompagne les citoyens tout en les mettant en lien avec les ressources. Pour elle, les intervenants de l'équipe ressemblent à des aidants naturels.

Le milieu scolaire, quant à lui, reconnaît le rôle de guide et de soutien de l'ÉQ à l'endroit de la population. L'ÉQ permet à certains enfants de recevoir l'aide nécessaire en mettant parfois de la pression sur certaines organisations. De plus, l'équipe facilite la mise en place d'un filet de sécurité autour des enfants. Les marcheurs donnent des pistes aux enseignants et aux autres professionnels scolaires et les aident à demeurer vigilants.



Selon le milieu communautaire, l'intervention de l'ÉQ est intelligente, humaine et communautaire. Leur approche vise l'autonomisation des citoyens. Les actions et les interventions des marcheurs sont adaptées aux citoyens et respectent leur rythme. Puisque l'équipe fait toujours le même trajet, les citoyens savent qu'ils sont à tel endroit à telle heure. Leur présence régulière contribue à un appivoisement mutuel entre l'ÉQ et les citoyens. Tout se fait graduellement. L'ÉQ se soucie de la représentation des autres nationalités au sein de l'équipe puisqu'elle

facilite les contacts avec d'autres clientèles (cultures différentes). L'ÉQ a déjà sollicité les gens des communautés culturelles afin de savoir comment intervenir avec eux.

Une intervenante des Centres jeunesse de Montréal juge les interventions de l'ÉQ comme étant de nature communautaire, touchant tous les systèmes, visant l'autodétermination des gens en mettant l'accent sur leurs forces. Non jugeantes, empathiques et graduelles, c'est ainsi qu'elle caractérise les actions des marcheurs. Ceux-ci soutiennent les citoyens du quartier, mais une fois le lien de confiance établi, ils peuvent les confronter. En quelque sorte, l'ÉQ fait partie du réseau des citoyens.

Le milieu scolaire est d'avis que l'ÉQ établit un lien de confiance avec les citoyens. Leur relation dépasse le stade de bon ami. L'ÉQ guide parfois les citoyens et, d'autres fois, les confronte, mais toujours avec respect. Pour des citoyens provenant des communautés culturelles, le fait que l'équipe ne soit pas du CLSC est moins menaçant. Bien que leur démarche soit en progression, l'ÉQ est, de l'avis des membres du CLSC, une sorte de partenaires, le chaînon qui manquait.

Quant aux citoyens, de façon générale, ils conçoivent les marcheurs comme étant des personnes ressources marchant dans la rue. Selon eux, l'ÉQ écoute, aide, dirige et réfère les gens. Une citoyenne souligne le fait que l'équipe travaille dans « l'ici et maintenant », les citoyens souhaitant les rencontrer n'ayant pas à prendre un rendez-vous « pour le mois prochain ». D'ailleurs, une citoyenne mentionne que, comparativement aux autres intervenants, avec les membres de l'équipe, « c'est eux qui viennent vers nous autres plutôt que nous autres, vers eux ». De plus, « eux, ils ont le temps ». Selon certains citoyens, les marcheurs se distinguent des autres intervenants (par exemple, ceux agissant au sein d'institutions) à deux niveaux. Premièrement, ils n'imposent pas une solution aux gens et, deuxièmement, voient la misère des gens et comprennent leur réalité.

## 8. Cohabitation de l'approche milieu au sein du CLSC Montréal-Nord

Les marcheurs identifient deux périodes concernant les relations de collaboration avec leurs collègues du CLSC. Lors de la création de l'ÉQ, le bureau se situait au même étage que l'accueil psychosocial. À cette époque, suivant leur routine du matin, ils échangeaient de façon informelle avec leurs collègues. Ces échanges se déroulaient dans les corridors et concernaient des cas rencontrés, l'exemple qui suit illustre ce cas.

*Une femme souffre de problèmes de santé mentale mais ne prend pas ses médicaments. Sa voisine est inquiète et nous demande de la visiter. Nous découvrons qu'elle n'a pas beaucoup de soutien et que son réseau est limité. Elle est toutefois suivie par un intervenant du CLSC Montréal-Nord. Nous rejoignons cet intervenant pour finalement découvrir que la situation stagne.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Avec le déménagement du bureau au dernier étage du CLSC, la dynamique a changé. Aujourd'hui, leurs contacts sont devenus plus formels. Par exemple, ils s'appellent pour discuter de certaines situations. Ils organisent aussi des tournées des différentes équipes du CLSC. Bref, la distance physique a modifié le caractère informel de leurs collaborations avec leurs collègues du CLSC Montréal-Nord. À notre avis, cette distance physique a sûrement nui au « réflexe » des intervenants du CLSC de solliciter l'ÉQ dans leurs dossiers.

Selon les dires des marcheurs, ces situations de collaboration sont parfois très complexes. Même s'il ne s'agit aucunement de l'intention des marcheurs, les intervenants peuvent interpréter négativement leurs actions, se sentant jugés, voire même disqualifiés. Pour entrevoir positivement ce type d'action, il nous apparaît impératif de considérer les connaissances dont ils disposent et celles détenues par l'intervenant comme étant

complémentaires. Malheureusement, il n'est pas toujours facile de créer ce type de communication.

À l'image de leur démarche auprès des citoyens, les marcheurs tentent de mettre en lien des intervenants du quartier, qu'ils soient employés du CLSC Montréal-Nord ou des partenaires institutionnels et communautaires. Par exemple, ils peuvent créer des ponts entre les gens des milieux scolaire, communautaire et institutionnel afin qu'ils puissent coordonner leurs actions. Pour ce faire, ils peuvent informer un professionnel des besoins d'une famille sur le plan alimentaire et lui demander d'aviser la famille de l'existence d'une ressource de dépannage alimentaire. Ainsi, au lieu de compter sur les marcheurs, le professionnel contacte directement la famille. Dans le cas d'un enfant dont la sécurité est menacée, ils essaient de mettre en place un filet de sécurité autour de lui. Concrètement, ils mobilisent le plus grand nombre possible de personnes gravitant autour de l'enfant. Cette forme d'intervention, certes porteuse, fait réfléchir les marcheurs à l'égard de la confidentialité et de l'éthique.

Outre la réalisation d'interventions auprès de citoyens dans leurs milieux de vie, les marcheurs réalisent aussi ce que nous pourrions appeler des actions *relais*, c'est-à-dire des interventions qui potentialisent des actions déjà en cours. À titre d'exemple, ils peuvent s'enquérir du suivi d'un citoyen d'avec un travailleur social, un psychologue, etc. Comme les trajectoires de vie de plusieurs personnes sont complexes, douloureuses et problématiques, il arrive souvent que plus personne ne s'inquiète de leur état de santé physique et psychique. Dans ce contexte, les marcheurs « sèment de l'inquiétude » auprès des ressources dans le but de les alerter ou de les ré-

*alerter*. Lorsqu'ils sont témoins d'une situation problématique où des acteurs institutionnels ou communautaires pourraient agir de façon plus efficace et efficiente, ils les resensibilisent à ce problème. Afin de ne pas menacer ou confronter les intervenants, cette

Les marcheurs « sèment de l'inquiétude » auprès des ressources dans le but de les alerter ou de les ré-alerter. Lorsqu'ils sont témoins d'une situation problématique où des acteurs institutionnels ou communautaires pourraient agir de façon plus efficace et efficiente, ils les resensibilisent à ce problème.

façon de procéder requiert probablement beaucoup de doigté et de diplomatie de la part des marcheurs. À titre illustratif, nous exposons ici la mise en place d'un filet de sécurité autour d'un enfant placé en situation de vulnérabilité.

*Des gens gravitant autour de l'enfant avaient mentionné que ce dernier était perturbé depuis quelques temps. À cause d'informations privilégiées dont nous (les marcheurs) disposions, il nous fut possible de retracer le nom et l'adresse de l'enfant. En contactant le directeur de l'école pour le sensibiliser à notre questionnement, nous avons découvert qu'il connaissait bien cet enfant. De là, nous avons créé un contexte pour que le directeur et le travailleur social, qui connaissait aussi l'enfant, puissent se rencontrer et faire le point sur la situation. Parallèlement, nous poursuivions notre quête d'informations en nous enquérant des points de vue de personnes proches de l'enfant. Finalement, les gens de l'école se sont concertés et ont dit qu'ils allaient observer avec plus d'attention les conduites de l'enfant. En créant un environnement favorable au sein de l'école, l'élève a commencé à dévoiler à son professeur qu'il était victime d'abus sexuels. Un signalement a été fait à la Direction de la protection de la jeunesse et des procédures judiciaires furent engagées contre l'abuseur. La situation dont nous parlons aura duré en tout une semaine.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Le rôle de l'ÉQ au sein du CLSC est perçu de deux façons : (1) organisationnelle et; (2) à l'échelle individuelle. Certains employés rencontrés considèrent qu'au niveau de l'organisation, l'ÉQ influence indirectement la programmation du CLSC par leur position de proximité. Cette même proximité avec les citoyens du quartier contribuerait à « personnaliser certaines réalités » du territoire. Tout comme pour les citoyens, l'équipe remplit une fonction de « phare » pour le CLSC. De plus, elle permettrait de solidifier les liens du CLSC avec le milieu communautaire. À un plan individuel, l'ÉQ favoriserait l'élargissement de la perception des intervenants dans certaines situations, entre autres, en donnant accès à de l'information que les employés n'auraient pas

L'ÉQ influence indirectement la programmation du CLSC par sa position de proximité.

autrement. « Nous avons eu une toute autre vision de la situation de la dame. Entre autres, nous nous sommes rendus compte qu'il y avait beaucoup de personnes qui avaient tenté de l'aider » illustre une intervenante. Une autre employée affirme solliciter l'ÉQ afin d'avoir « de l'information avant d'aller dans des blocs d'appartements qu'elle ne connaît pas : est-ce un bloc "hot"? » Finalement, l'équipe assurerait le lien entre la clientèle et les employés du CLSC. Bref, elle serait semblable à une agente de liaison.

Les employés du CLSC Montréal-Nord que nous avons rencontrés rapportent collaborer fréquemment avec l'ÉQ et ce, particulièrement autour des problématiques enfance-famille. Alors que les collaborations entre le CLSC et l'ÉQ se limitent généralement à certains professionnels issus de quelques équipes du CLSC, d'autres personnes, dont certaines ont été rencontrées, comparent leurs collaborations à celles prévalant au sein d'une équipe multidisciplinaire. Entre eux, les collaborations s'actualisent principalement par des échanges d'informations sur les clients et sur certaines ressources, par un arrimage en matière de suivi et de l'accompagnement d'un client et une préparation concertée sur le terrain.

*« Plusieurs personnes arrivaient et nous disaient qu'elles se cherchaient un logement. [...] Nous, nous ne pouvions pas leur indiquer s'il y avait des appartements disponibles. L'ÉQ a fait une tournée dans le quartier et a noté les logements disponibles et nous a donné la feuille ».*

Groupe de discussion avec des membres du CLSC

Ces échanges d'informations se réalisent dans le respect et la confiance dans un cadre informel. Selon les employés du CLSC rencontrés, les informations échangées n'auraient pas la même visée. Pour les employés du CLSC, les informations transmises par l'ÉQ contribuent à obtenir une vision d'ensemble de la situation vécue par un client alors que, pour l'ÉQ, ces informations permettent d'obtenir soit des conseils sur une action à poser, soit une approbation ou une validation d'une action déjà posée. La collaboration entre l'ÉQ et les employés du CLSC prend également la forme d'une *priorisation* des

références à l'accueil psychosocial du CLSC. De plus, selon les perceptions de certains, les employés du CLSC constituent une ressource pour l'ÉQ en apportant du soutien de façon informelle aux membres de l'équipe, notamment en les écoutant, en leur permettant de prendre du recul par rapport à leur travail sur le terrain. « Ils ont souvent besoin de prendre du recul. Ce n'est pas toujours facile ce qu'ils vivent. Ils ont de la difficulté à prendre une distance. Ils rencontrent de grosses problématiques dans le milieu », rapporte une intervenante.

Nonobstant l'appréciation que les employés rencontrés font du travail réalisé par l'ÉQ, certains rapportent recourir à l'équipe seulement dans les situations où ils font cavalier seul (« moi je fais appel à l'ÉQ lorsque je suis toute seule dans un dossier »), ou s'ils n'ont pas de prise sur la situation. Bref, ils ne sollicitent l'ÉQ qu'en dernier recours.

Selon les employés, la collaboration avec l'ÉQ nécessite un changement de cadre de référence. Pour une intervenante, la collaboration avec les marcheurs représente « une troisième façon de faire qui reste à construire. Il ne faut pas attendre que l'équipe fasse comme nous et il ne faut pas que les marcheurs attendent qu'on fasse comme eux ».

Idéalement, soutiennent les employés du CLSC, des personnes spécialisées, par exemple en santé mentale ou en déficience intellectuelle, devraient marcher avec l'ÉQ sur une base régulière pour rencontrer des citoyens ayant des besoins particuliers. Aussi, que ce soit au sein des équipes avec lesquelles l'équipe collabore déjà ou non, l'intégration des marcheurs et la collaboration avec ceux-ci devraient se généraliser. Pour ce faire, les employés du CLSC proposent d'accroître les occasions de rencontres avec l'ÉQ, entre autres, en ayant des rencontres régulières avec eux et en diminuant la distance physique : bureaux au même étage, réunions à des endroits rapprochés, etc. De plus, le CLSC gagnerait à se décroiser et à offrir la possibilité aux employés de sortir du CLSC.

Les intervenants devraient aussi faire preuve d'innovation, notamment dans les stratégies de soutien (« nous avons eu une belle complicité dans l'invention de nouvelles façons de faire »), et devraient réaliser davantage de travail en matière de prévention. Des intervenants de l'ÉQ pourraient couvrir l'ensemble du territoire de Montréal-Nord et leur stabilité serait maintenue (les mêmes intervenants agissant dans les mêmes rues).

En somme, l'implantation de l'ÉQ aurait eu un impact plus ou moins grand, à la fois, sur le travail de certains employés du CLSC et sur la clientèle se présentant au CLSC. L'équipe permet, dans certaines situations, d'alléger la tâche des intervenants. En effet, la lourdeur des problématiques vécues par certains citoyens du quartier exige parfois beaucoup de temps et d'énergie. Après l'implantation de l'équipe, il y a eu une adaptation, du moins partielle, de la façon de faire de certains employés du CLSC puisque l'accueil psychosocial du CLSC priorise les références des marcheurs. Du côté des collaborations avec le milieu communautaire, les personnes rencontrées déclarent posséder une meilleure connaissance des ressources communautaires, mais ne notent pas d'augmentation en fait de collaborations avec elles.

L'implantation de l'ÉQ aurait quelque peu modifié la clientèle utilisant les services dispensés par le CLSC. En effet, certains individus fréquentent dorénavant le CLSC et d'autres y viennent plus rapidement ou dans un état moins critique. Lors de l'implantation, les employés rapportent un certain débordement pour ce qui est de l'orientation.

De plus, le fait de côtoyer certains professionnels ayant une formation différente aurait influencé le travail de l'ÉQ ainsi que l'établissement de liens de collaboration. En effet, la fréquentation d'employés possédant une formation médicale a augmenté le nombre de collaborations dont la visée était d'ordre médical. On peut croire que cette influence fut réciproque.

## 9. Modes de collaboration avec les partenaires institutionnels et communautaires

*Les collaborations entre l'ÉQ et les partenaires communautaires se composent essentiellement de références de citoyens vers différents organismes du quartier. L'ÉQ fait le lien entre les organismes et les familles. De plus, l'ÉQ transmet de l'information aux organismes car, selon les partenaires communautaires rencontrés, elle connaît le milieu. Cette connaissance particulière du milieu permet de mettre en lumière certaines problématiques vécues par des citoyens, dont les partenaires connaissent l'existence sans en être réellement témoins ou n'en percevant pas l'ampleur réelle. Les informations détenues par l'ÉQ par leur situation de proximité susciteraient ainsi certaines réflexions chez les intervenants du quartier.*

Extrait du groupe de discussion avec les partenaires

Avec les ressources du quartier, les collaborations se réalisent dans un cadre informel. Plutôt que de prendre des rendez-vous, ils fonctionnent selon leur « *run de lait* ». Leurs visites des ressources peuvent sembler fortuites alors que, dans certains cas, elles sont calculées.

Il arrive que leurs perceptions des problèmes accablant les citoyens diffèrent de celles de leurs collaborateurs. Par exemple, les policiers observent plusieurs situations de violence conjugale sur le territoire, qualifiant même cette réalité de « fléau ». Pour leur part, les marcheurs se disent peu témoins de situations de violence conjugale. Un autre exemple renvoie à la problématique des abus sexuels. Dans le cadre de leur pratique, cette problématique était répandue dans de nombreuses familles. Or, leurs collaborateurs communautaires et institutionnels ne semblent pas rencontrer aussi fréquemment de telles situations.

Quant à la problématique des abus sexuels, largement fréquentes selon les marcheurs, nous pouvons poser

l'hypothèse que c'est peut être la très grande proximité des marcheurs avec les citoyens qui leur permet d'assister à ces dévoilements, passés ou présents. Ainsi, les confessions d'un individu concernant les abus sexuels dont il a été victime exigent peut-être un contexte relationnel particulier et il est possible que le travail de proximité offre cette opportunité. Par ailleurs, les épisodes de violence conjugale ont peut-être lieu plus fréquemment le soir et la nuit et, puisque la pratique des marcheurs est essentiellement diurne, ils ne seraient que très peu témoins de cette forme de violence. À l'instar des abus sexuels, on retrouve aussi d'importants tabous qui font en sorte que les victimes hésitent à témoigner de la violence subie. On peut aussi avancer que le climat de terreur que déclenche un agresseur sur sa victime ait pour effet de la rendre craintive quant aux représailles.

Tous les partenaires que nous avons rencontrés s'entendent pour dire que la collaboration entre l'ÉQ et eux est très bonne et ce, peu importe leur affiliation organisationnelle.

Pour leur part, des professionnels du milieu scolaire soulignent l'importance d'une bonne connaissance du réseau par les intervenants avant même de faire le saut dans la rue, tout comme le fait de jouir d'une certaine crédibilité auprès des autres intervenants. Comme le fait remarquer un membre du milieu scolaire : « Les marcheurs connaissaient bien le réseau avant même d'être membre de l'ÉQ. Ils avaient déjà une certaine crédibilité ». Connaître le réseau des services et jouir d'une bonne crédibilité auprès des partenaires (par exemple, en étant perçu comme un intervenant compétent en matière d'évaluation) constituent deux éléments facilitant l'établissement de liens de collaboration entre les travailleurs de rue et les autres intervenants (Duval et Fontaine, 2000). Dans le milieu scolaire, la collaboration semble se concrétiser par un partage d'informations et un arrimage entre les intervenants scolaires et ceux de l'équipe. Cet arrimage conduit parfois à des modifications des pratiques au sein du milieu scolaire. Tout comme avec les citoyens, l'ÉQ donne des pistes et guide les intervenants scolaires. Très polyvalente, la collaboration serait « adaptée aux besoins et à la réalité des gens ». Bref, il y aurait une adaptation de

l'intervention aux citoyens plutôt qu'une adaptation des citoyens aux interventions et aux programmes d'intervention.

Les collaborations entre l'ÉQ et les partenaires communautaires se composent essentiellement de références de citoyens vers différents organismes du quartier. Pour eux, l'équipe fait le lien entre les organismes et les familles. De plus, elle transmet de l'information aux organismes car, selon les partenaires communautaires rencontrés, « elle connaît le milieu » en étant « connectée à la réalité ». Cette connaissance particulière du milieu permet de mettre en lumière certaines problématiques vécues par des citoyens, dont les partenaires connaissent l'existence sans en être réellement témoins, ou alors n'en percevant pas l'ampleur réelle. Les informations détenues par l'ÉQ en raison de leur position de proximité susciteraient ainsi certaines réflexions chez les intervenants du quartier.

Selon le policier communautaire, les services policiers du quartier constituent une ressource pour l'ÉQ. Alors qu'ils outillent l'ÉQ en les renseignant sur leur façon de faire et en les conseillant sur la façon d'agir dans certaines situations, les policiers, pour leur part, ne formulent pas de demandes à l'équipe et n'ont pas d'attente envers elle. Pour ce qui est du partage d'informations, l'équipe transmet de l'information aux policiers seulement si le développement d'un enfant est compromis. Bien que les marcheurs ne soient pas des informateurs, ils ont permis l'arrestation de prédateurs sexuels en étant « des bougies d'allumage ». Le policier souligne lui aussi l'importance, pour les intervenants, de bien connaître le réseau et d'être reconnus comme étant des personnes crédibles. Toutefois, cette crédibilité et cette connaissance du réseau prennent du temps à construire. Le policier rapporte que la relation de confiance avec l'ÉQ s'est établie au fil du temps. Bref, il semble que la démarche de l'ÉQ auprès des organismes est semblable à celle entreprise auprès des citoyens. Il s'agit d'un apprivoisement mutuel.

Il y aurait une adaptation de l'intervention aux citoyens plutôt qu'une adaptation des citoyens aux interventions et aux programmes d'intervention.

Du côté des intervenants des Centres jeunesse, la collaboration avec l'ÉQ gravite autour d'un partage d'informations et d'un arrimage sur le plan des interventions. Selon les dires de l'intervenante, l'échange d'informations, toujours réalisé avec l'accord du client, s'est bien déroulé dans le passé. Il s'agirait d'une question de jugement. Les intervenants des

Centres jeunesse et ceux de l'ÉQ se donnent des pistes d'intervention. L'intervenante en Centres jeunesse note une ouverture chez ses collègues

des Centres jeunesse quant à une collaboration éventuelle avec les marcheurs. Toutefois, puisque les Centres jeunesse sont « des grosses machines », le mécanisme est lent.

Il existerait ainsi une complémentarité entre le travail des Centres jeunesse et celui de l'ÉQ puisque celle-ci fait le lien avec les ressources communautaires. Ainsi, la présence de l'équipe au sein d'un dossier permet à l'intervenante de compléter tous les volets de la famille et ce, grâce à l'approche communautaire utilisée. Finalement, le fait d'accompagner les marcheurs permet aux autres intervenants de mettre une image sur les statistiques et sur les rapports, ce qui peut, d'une certaine façon, faciliter la collaboration.

L'intervenante des Centres jeunesse identifie toutefois des problèmes potentiels pouvant nuire à la collaboration. Tout d'abord, il s'avère possible que la perception de la dynamique familiale des intervenants des Centres jeunesse et celle des membres de l'équipe soient très différentes, voire opposées. Également, si l'équipe soutient le citoyen et que cela entre en conflit avec la position de l'intervenant des Centres jeunesse, des conflits peuvent émerger. Pour l'intervenante, la transparence et l'honnêteté permettent d'éviter de telles confrontations. Une troisième source potentielle de conflit réside dans la frontière floue « entre la confidentialité et la complicité ». Selon l'intervenante, cela dépend des intervenants. Une quatrième source potentielle de conflit a trait à la communication. En outre, la philosophie d'intervention pourrait constituer un obstacle à la collaboration.

Finalement, les collaborations dépendent de la façon de percevoir le travail des marcheurs. Est-ce que leur travail est complémentaire au nôtre ou devons-nous leur rendre des comptes? Selon le milieu communautaire, il importe de reconnaître que ce sont des êtres humains qui créent des liens entre eux. Ce ne sont pas des organisations. « Ce sont les personnes qui créent des liens, qui s'apprivoisent. Pas des boîtes. »

Aussi, il importe de reconnaître que la construction d'un service tel que l'ÉQ nécessite plusieurs années et exige des assises institutionnelles. Afin de faciliter les collaborations, la reconnaissance de la mission de chaque organisation s'avère également cruciale.

Pour l'intervenante des Centres jeunesse, l'important consiste à se donner des moyens pour que l'ÉQ fonctionne. Ainsi, il est impératif que ses membres maintiennent les rencontres entre eux pour favoriser le partage d'expériences sur le terrain ainsi que l'accès à une personne ressource. Une condition gagnante de l'ÉQ réside dans le fait que les intervenants sont, premièrement, des professionnels d'expérience et, deuxièmement, ne sont pas menaçants. Une autre condition gagnante à ce mode d'intervention est la capacité des intervenants à percevoir les forces et les faiblesses des gens. La personnalité des intervenants joue également beaucoup quant à la réussite de l'ÉQ.

Toutes les personnes rencontrées affirment que leur collaboration avec l'ÉQ est très bonne, certaines allant même jusqu'à dire qu'elle est idéale. Malgré cela, quelques questions se posent. Tout d'abord, plusieurs mentionnent l'importance d'assurer la survie financière de l'ÉQ. Aussi, plusieurs souhaiteraient l'implantation de d'autres équipes à l'échelle du territoire de Montréal-Nord.

Plusieurs apprécient les rencontres régulières avec l'ÉQ et soulignent l'importance de les maintenir. En effet, connaître l'équipe est une chose, mais connaître les marcheurs en est une autre. Dans le milieu policier, ce fait est d'autant plus important compte tenu du contexte de travail. Bref, présenter les marcheurs à tous les policiers du poste de quartier s'avère crucial.

Le milieu communautaire souhaiterait aussi l'accroissement du nombre de marcheurs. De plus, bien que les personnes rencontrées reconnaissent que le caractère intergénérationnel de l'équipe soit un

Une troisième source potentielle de conflit réside dans la frontière floue « entre la confidentialité et la complicité ».

point favorable, il importe de s'assurer de l'expérience des plus jeunes. Idéalement, le pairage serait intergénérationnel et interculturel.

Par ailleurs, sensibiliser les responsables des « grosses boîtes » constituerait un incontournable. Une fois de plus, la question de la pérennité de l'équipe est soulevée afin de ne pas être contraint de se retirer après avoir créé des relations de confiance avec les citoyens. Donc, il faut assurer la relève et poursuivre le suivi au comité de pilotage.

Pour leur part, les membres du milieu scolaire souhaitent le maintien de la représentativité culturelle du milieu au sein de l'ÉQ. Des craintes sont exprimées quant à « l'expansion » de l'ÉQ comme le suggèrent les autres participants au groupe de discussion. La question de son financement à long terme est également soulevée.

Concernant le « pouvoir » qu'ils détiennent, les marcheurs le conçoivent à deux niveaux : (1) le pouvoir qu'ils détiennent par l'intermédiaire de leurs « contacts », c'est-à-dire de l'information qu'ils ont sur la vie des citoyens et leurs connaissances des ressources du territoire et (2) le pouvoir d'engendrer un changement chez les citoyens. Par exemple, ils ont le pouvoir d'être plus informés que les citoyens, notamment à l'égard du fonctionnement des diverses organisations publiques et communautaires du quartier. Ils ont accès à des représentants comme le directeur d'une école primaire du quartier, ce qui n'est pas nécessairement le cas du citoyen. Donc, les marcheurs reconnaissent que ce pouvoir doit être utilisé avec parcimonie car il y a un risque de *faire à la place des citoyens*, ce qui irait alors à l'encontre de l'approche. À leurs yeux, le pouvoir de changer est entre les mains du citoyen. C'est en croyant en eux et en leur donnant confiance que les marcheurs espèrent que des changements se produiront.

*Nous connaissons une citoyenne sans emploi. Nous l'avons questionnée sur les raisons derrière le fait qu'elle ne se cherchait pas d'emploi. Nous ne la harcelions pas. Nous l'avons informée de la disponibilité prochaine d'emplois dans les environs. Nous avons cru en elle, en son potentiel. Nous l'avons encouragée. Tout simplement. Il aurait été facile d'aller voir les personnes concernées et leur dire que nous connaissons quelqu'un qui avait le potentiel.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Le travail de proximité, qu'il soit réalisé seul ou en duo, comporte plusieurs risques de dérives. Afin de maintenir une certaine distance par rapport aux situations qu'ils rencontrent dans leur pratique, les stratégies des marcheurs consistent entre autres à : (1) prendre le temps; (2) discuter entre eux; (3) discuter avec leur conseillère clinique ou avec tout autre intervenant du CLSC Montréal-Nord; et (4) se limiter dans leurs rapports conversationnels.

Anna (l'une des marcheuses), pour prendre exemple sur sa pratique, se questionne souvent sur les distances qu'elle doit établir avec ses « clients ». Les trois premières stratégies sont employées essentiellement lorsque les marcheurs se sentent dans une impasse ou si la situation rencontrée est complexe. Ainsi, les marcheurs peuvent, par exemple, arrêter leur intervention, prendre le temps de réfléchir et d'en discuter afin d'y « voir plus clair ». Les discussions avec la superviseuse clinique permettent de jeter un regard à la fois clinique et externe sur ces situations complexes. Bref, ces rencontres permettent de prendre un recul face à ce qui est vécu sur le terrain et de recentrer l'intervention s'il y a des dérives.

## 10. Vision du quartier par les marcheurs, les collaborateurs et les citoyens

*Elle a remarqué, au cours des dernières années, un certain nombre de changements s'étant opérés dans le quartier. La criminalité y est toujours présente, mais elle a diminué quelque peu depuis environ un an. Parmi les changements, elle note que la prostitution, bien que toujours présente, est beaucoup plus subtile. En effet, la prostitution serait davantage juvénile. Les membres des gangs de rue seraient toujours actifs. Ces derniers seraient armés et tiendraient parfois des propos à caractère sexuel à l'endroit des femmes, renforçant son sentiment d'insécurité. Dans le quartier, elle mentionne la présence de plusieurs vols, notamment des « home invasion » et ce, même en plein jour. La citoyenne explique cette connaissance de la criminalité par l'emplacement de son logement, celui-ci étant en plein cœur de l'action des gangs de rue.*

Extrait d'un entretien avec une jeune mère au sujet de sa vision du quartier

Presque unanimement, les citoyens décrivent leur quartier comme étant très criminalisé. Certains citoyens, vivant « en plein cœur de l'action », sont témoins de la vie criminelle du quartier, notamment des activités des gangs de rue. Les propos de plusieurs citoyens témoignent d'une bonne connaissance de la vie criminelle, indiquant les endroits où se transigerait la drogue et où se consommeraient des substances illicites. La plupart des citoyens semblent vivre d'une certaine façon dans la peur puisqu'ils peuvent difficilement dénoncer les actes criminels, sous peine de recevoir des menaces ou d'être victime de représailles. Certains ont déjà été « avertis de ne pas rester sur le balcon » parce qu'ils voyaient « trop d'affaires ».

*Ces menaces semblent fonctionner. En effet, la dame hésite avant d'accepter de participer à l'entrevue car elle veut pas embarquer dans rien pis d'avoir des problèmes après... que ça irait à leurs oreilles...*

Retranscription d'observation lors d'une entrevue avec une citoyenne

Nous pouvons déceler dans les propos des citoyens un sentiment d'impuissance par rapport à leur situation puisque, comme ils le disent, même en ayant contacté à plusieurs reprises la police, rien n'a changé. Selon nombre de citoyens, les policiers détiennent peu de pouvoir sur ces jeunes qui, paraît-il, connaissent très bien leurs droits. Ces jeunes « rient de la police, ils rient de la loi ». Selon les observations de certains citoyens, la criminalité serait telle au sein du quartier que « la police aurait perdu le contrôle de la situation ». Comment, dira un citoyen, sentir que nous avons du pouvoir sur un réseau criminalisé lorsque, selon notre perception, les forces de l'ordre ne semblent pas en avoir elles-mêmes?



Avec les années, le niveau de criminalité aurait varié au sein du quartier. Les citoyens ont observé une hausse des actes criminels depuis l'arrivée des gangs de rue, il y a environ dix ans. Cette recrudescence de la criminalité aurait eu, entre autres, pour effet d'inciter les « bonnes personnes », dont des personnes âgées, à quitter le quartier.

Actuellement, la criminalité y est toujours présente, mais elle a diminué quelque peu depuis environ un an (nous sommes à la fin 2003). Ils attribuent cette baisse au fait que plusieurs membres de gangs de rue seraient incarcérés.

Plusieurs citoyens observent un haut taux de roulement de la population. Ce roulement serait provoqué en partie par des déménagements volontaires à l'extérieur du quartier (ils ne sont « pas capables de supporter le quartier ») et par un nombre important d'évincements.

Les citoyens évincés, selon les citoyens, tendraient à demeurer dans le quartier par la suite, ou quitteraient le quartier pour y revenir l'année suivante. Pour une citoyenne, il s'agit d'une forme subtile d'itinérance. En effet, selon ses observations, plusieurs personnes vivraient trois mois à un endroit, puis changeraient de bloc d'appartements (mais demeureraient toujours dans le même quartier) après avoir été évincées et ainsi de suite.

« C'est comme une voisine. Elle s'est poussée de son logement. Maintenant, elle reste juste à côté. »

Les citoyens seraient de façon générale très méfiants, entre autres par rapport aux gangs de rue, mais aussi entre eux. Les citoyens ne peuvent dénoncer les jeunes des gangs puisque le risque de représailles est

élevé. Toutefois, « si le monde se mêle de leurs affaires, ce n'est pas dangereux » selon quelques citoyens. (« La police nous demande de donner des noms, mais nous ne pouvons pas. On vit *icitte* ».)

*Les citoyens rencontrés rapportent se sentir plus ou moins en sécurité dans le quartier. En réponse à ce sentiment d'insécurité, ils ont développé des stratégies afin de s'assurer une certaine protection. Notamment, la femme raconte qu'elle entre dans un portique d'immeuble lorsqu'elle se sent suivie. Ainsi, elle laisse passer les gens devant elle. L'homme, pour sa part, dit qu'il se surveille et qu'il porte attention aux bruits suspects, tout simplement.*

Retranscription d'observation lors d'une entrevue avec une citoyenne

Selon l'un des citoyens, il y aurait beaucoup de violence dans le quartier, notamment à l'endroit des enfants. Ces derniers seraient également négligés par leurs parents. Malgré ces constatations, la Direction de la protection de la jeunesse serait peu présente dans les environs. En parlant de son voisinage, une citoyenne affirme que « si t'entres la DPJ ici, tu vas avoir de l'ouvrage! Tu vas avoir ben des familles brisées mais tu vas avoir de l'ouvrage! ».

Les opinions des citoyens divergent à l'égard de l'entraide au sein du quartier. De façon générale toutefois, ils en observent peu. Une citoyenne explique cette faible entraide par leur incapacité à aider plutôt que par le manque de volonté. En effet, sur le plan matériel, plusieurs personnes ont de la difficulté à joindre les deux bouts. Il devient alors difficile, voire impossible, de soutenir matériellement d'autres personnes de son entourage. Lorsque les citoyens notent de l'entraide au sein du voisinage, ils font souvent référence aux dynamiques d'entraide au sein des « blocs » appartements où, par exemple, les locataires surveillent les enfants des autres (« si mes yeux ne peuvent pas voir mes enfants, je sais qu'il y a d'autres yeux qui vont le faire »), et où des petits plats sont souvent cuisinés pour plus d'une famille.

Une citoyenne affirme que « ce qu'elle connaît de Montréal-Nord, c'est sa réputation ». C'est pour cette raison, d'ailleurs, qu'elle ne connaît personne et affirme ne pas vouloir connaître les citoyens du quartier. « Je ne leur parle pas et je ne veux pas leur parler. »

*Les citoyens expliquent leurs perceptions par l'attitude individualiste des citoyens du quartier. Plusieurs questions peuvent être soulevées par ce lien supposé. Ne serait-ce pas plutôt le résultat d'une méfiance généralisée due à la criminalité omniprésente ou encore, le fruit d'un état perpétuel de survie individuelle ou familiale rendant impossible l'aide à autrui? Pour sa part, l'homme rencontré affirme rendre quelques services à des personnes âgées de son entourage. Puisqu'il possède une voiture, il les transporte à certains endroits, notamment à leurs rendez-vous médicaux. En échange, ces personnes lui donnent un peu d'argent.*

Retranscription d'observation lors d'une entrevue

Une citoyenne affirme que les interactions qu'elle a avec ses voisins se limitent presque exclusivement aux gens habitant dans le même bloc qu'elle. En effet, elle est très méfiante à l'endroit de tous les autres habitants du quartier puisqu'elle ne les connaît pas. Cette entraide se concrétise essentiellement par du soutien physique ou matériel.

D'autres révèlent que, par suite d'expériences antérieures, ils ont décidé de garder une distance par rapport aux autres citoyens, ayant déjà suffisamment de problèmes sans s'occuper des problèmes des autres. En parlant d'une femme confrontée à plusieurs problèmes, la citoyenne lance : « je ne veux plus la voir. J'ai assez de mes problèmes. ».

Des citoyens soulignent le manque flagrant de propreté au sein du quartier. Un homme associe la malpropreté du quartier à la criminalité affirmant que « quand c'est sale, toute la rapace arrive ». Ils déplorent l'absence de services de récupération et l'infection de coquerelles dans plusieurs logements. Ils notent également la grande distance physique entre Montréal-Nord et les différents services existants à Montréal. Quant à la réputation de Montréal-Nord, elle serait mauvaise. En effet, ils entendent dire que Montréal-Nord est le site d'actes violents, notamment de meurtres et ce, sans avoir été nécessairement victimes ou témoins de tels actes. Une citoyenne affirme que « ce qu'elle connaît de Montréal-Nord,

c'est sa réputation ». C'est pour cette raison, d'ailleurs, qu'elle ne connaît personne et affirme ne pas vouloir connaître les citoyens du quartier. « Je ne leur parle pas et je ne veux pas leur parler. »

## 11. Problèmes accablant les citoyens du secteur est de Montréal-Nord

*Le couple décrit leur famille comme étant repliée sur elle-même, notamment à cause de la barrière linguistique. La dame semble particulièrement souffrir de cet isolement. Elle a tenté à quelques reprises d'établir une communication avec des voisins afin de développer une relation avec eux, mais en vain. Elle explique cet « échec » par ses difficultés à communiquer en français ainsi que par les problèmes dont semblent souffrir certaines personnes (exemple : sa voisine serait alcoolique). De plus, leurs relations avec certains voisins génèrent un stress supplémentaire. En effet, la relation avec l'un d'eux se limite à des coups frappés régulièrement au plafond par ce dernier afin que cessent de faire du bruit les enfants du couple. Finalement, le couple rapporte peu d'entraide entre les voisins du quartier. Pour eux, l'entraide vient de l'extérieur, dont de l'école de francisation.*

Extrait d'une entrevue d'une mère et d'un père immigrants ayant six enfants

Les problèmes que les marcheurs identifient comme accablant les citoyens diffèrent des raisons pour lesquelles les citoyens s'adressent à eux. La distinction entre la demande initiale et les divers problèmes vécus par les individus ne nous apparaît pas particulièrement exceptionnelle. En effet, en intervention plus « traditionnelle », il s'agit d'un phénomène fréquent. Il est probable que les demandes initiales visent à répondre à des besoins fondamentaux : questions de « survie » qui ne sont pas trop « impliquantes » sur le plan émotif, par exemple, une personne qui souhaite connaître les procédures à suivre pour chercher un emploi plutôt que les révélations d'une victime de violence durant l'enfance. En effet, puisque de telles problématiques

sont plus facilement abordées dans un contexte de confiance. Voici une illustration de la différence entre les problèmes accablant les citoyens, tels que perçus par les intervenants, et l'objet de la demande d'aide de ces citoyens.

*Les enfants d'une mère ont été placés par la Direction de la protection de la jeunesse. La mère consomme des drogues dures. La demande d'aide de la dame ne concernait pas son problème de toxicomanie. Elle avait besoin de nourriture. Après un certain temps, elle se plaignait des intervenants de la Direction de la protection de la jeunesse et voulait savoir comment récupérer ses enfants. Ce n'est que la dernière fois que nous l'avons rencontrée qu'elle a abordé son problème de consommation. Nous l'avons référée à un centre de désintoxication.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

Au sein du quartier, les marcheurs observent que beaucoup de citoyens vivent dans la pauvreté, voire la très grande pauvreté. Ainsi, les besoins fondamentaux de plusieurs ne sont pas comblés. Dans leurs interventions, les marcheurs ne peuvent faire abstraction de cela. Donc, avant d'aborder des questions d'ordre psychosocial, ils s'occupent des besoins de base.

Dans leur travail, les marcheurs côtoient des personnes souffrant de problèmes de santé mentale. La toxicomanie touche nombre de citoyens. Depuis quelque temps, ils remarquent de plus en plus de personnes déficientes intellectuellement. La négligence parentale constitue une autre problématique qu'ils ont observée avec le temps. En effet, lors de l'implantation de l'ÉQ, plusieurs personnes leur signalaient l'ampleur de la négligence parentale au sein du quartier. À cette époque, ils l'observaient peu. Après quelques temps, ils furent témoins de nombreuses situations de négligence. Toujours du côté de la protection de l'enfance, ils ont été étonnés par la fréquence de la problématique des abus sexuels. Par exemple, au cours de la dernière année, ils sont entrés en contact avec plus de 35 familles où cette problématique a été vécue, est vécue ou le sera probablement. Parmi les enfants et les jeunes, un nombre important manifeste des troubles de comportement. Également, l'expérience acquise par

les marcheurs leur suggère que plusieurs citoyens ont des problèmes en matière de proximité, se caractérisant par une absence de frontières. Par exemple, ils sont sur le trottoir et un enfant leur grimpe dessus ou les embrasse alors qu'ils ne l'ont jamais vu. Cette quasi absence de frontières chez les enfants pourrait être attribuée à un lien d'attachement qu'ils qualifient de « dysfonctionnel » avec le parent. D'après ce que les gens leur racontent, plusieurs familles sont continuellement en situation de crise de génération en génération. Une part des gestes qu'ils posent se destine à des « clients » qui ne sont pas en lien formel avec des ressources communautaires ou publiques. Voici deux exemples relevés par les marcheurs.

*Par exemple, cette mère toxicomane n'a pas entrepris les démarches qu'elle avait à faire. Cela a provoqué le placement de ses enfants, la dislocation de la famille. Elle va probablement abandonner son logement. Un propriétaire dans le quartier sera mécontent. Il va probablement se plaindre. Il va être méfiant par rapport à une autre personne assistée sociale qui va vouloir louer un logement. Tout cela augmentera les préjugés. Cela coûte beaucoup d'argent aussi.*

*Une dame souffrant de problèmes de santé mentale occasionne plusieurs problèmes dans son bloc d'appartements. Elle dérange tous ses voisins et pourrait même être dangereuse. La police a été obligée de se déplacer plusieurs fois. Elle a finalement été expulsée de son logement. Cette dame est dans le chaos. C'est tout son passé qui, au fond, fait qu'aujourd'hui elle est comme cela. Jeune, elle a vécu de l'abus sexuel intra-familial. Elle se retrouve actuellement dans une situation économiquement difficile. Nous soupçonnons qu'elle surconsomme des médicaments.*

Discussion de groupe avec les marcheurs

En ce qui concerne les personnes intellectuellement déficientes ayant des enfants, ces derniers sont souvent placés par la Direction de la protection de la jeunesse. Cette situation provoque la dislocation des familles. Selon les marcheurs, les ressources pour ces citoyens favorisant, par exemple, l'acquisition de compétences parentales et la stimulation des enfants sont insuffisantes.

En plus, ces personnes doivent subir des tests afin de pouvoir bénéficier de ces ressources et ces tests, selon les marcheurs, coûteraient très cher. Alors, même s'ils parviennent à convaincre un parent de passer un test afin de recevoir une aide spécifique, les marcheurs pensent qu'ils ne réussiraient pas à lui faire bénéficier des ressources. Ils se disent et se sentent impuissants dans ces situations-là. Chez les parents, ces situations engendrent de la tristesse.

Fréquemment, dans le quartier, les marcheurs constatent que nombre de personnes ne connaissent pas leur histoire et celle de leur famille. Par exemple, ils ne savent pas d'où ils viennent, comment leurs parents se sont rencontrés, etc. Le duo de marcheurs explique, de deux façons différentes, cet état de fait.

*Selon moi, les familles chaotiques n'ont pas le temps de s'occuper de leur histoire car elles doivent continuellement gérer les crises : crise pour manger, crise pour le jeune qui s'est fait placer, crise avec le directeur d'école, crise parce que le père vient de se faire arrêter, etc. Dans pareille situation, elles ne racontent pas leur histoire.*

Extrait d'entrevue avec le duo des marcheurs

*Ce n'est peut-être pas parce que ces gens ne possèdent pas d'histoire. Peut-être que leur histoire est si lourde ou douloureuse qu'ils ne veulent tout simplement pas ouvrir sur celle-ci à n'importe qui.*

Extrait d'entrevue avec le duo des marcheurs

Pour les employés du CLSC ayant participé au groupe de discussion, « pauvreté, dépression, isolement, négligence, violence, déficience intellectuelle, monoparentalité, toxicomanie et faible scolarisation constituent des problématiques qui accablent la population de Montréal-Nord<sup>15</sup> ». À l'instar des employés, les citoyens reconnaissent les mêmes

<sup>15</sup> Cette lecture, que nous ne remettons pas en cause, mérite toutefois d'être resituée dans son contexte. Comme d'autres auteurs l'ont démontré, dont Weller (1998; 2002), l'analyse que nous faisons d'une situation demeure toujours teintée par la place que nous occupons et le statut que nous possédons. Aussi, comme ces participants ont des expériences différentes des marcheurs et des partenaires, par exemple, l'état de situation qu'ils brossent du secteur pourrait sans doute varier en fonction de leur posture. Ce qui n'invalide en rien l'analyse qu'ils font de la situation.

problèmes, mais ajoutent les points suivants : le stress découlant de la peur de représailles des membres de gangs de rue, la prostitution, le vol et la violence envers les enfants.

Malgré le fait qu'un grand nombre de citoyens cumulent plusieurs de ces problématiques, ce n'est pas l'ensemble de la population qui y serait confrontée. Le nombre de personnes déficientes intellectuellement semble croître au sein du quartier ainsi que la *parentalité* chez ces personnes. Les personnes âgées résidant dans les tours de logements auraient été souvent déracinées de leur quartier d'origine, « comme des immigrants », et souffriraient d'isolement. Le surpeuplement du territoire et des logements ainsi que l'insalubrité de ces derniers posent problème. Une intervenante souligne l'isolement des enfants. Selon ses observations, « plusieurs ne vont pas en garderie, ne savent rien. Ils sont devant la télévision, huit dans un 4½. Ils n'ont pas d'espace, pas de terrain. Ils sont coincés entre quatre murs. Il y a peu de parcs aux alentours ». Du côté médical, plusieurs citoyens souffrent d'asthme. Finalement, la criminalité et la présence de gangs de rue à Montréal-Nord insécurisent plusieurs citoyens.

Malgré la très grande mobilité résidentielle des citoyens, la population de Montréal-Nord est relativement stable. Ainsi, on pourrait croire que les citoyens déménagent constamment, mais à l'intérieur du quartier. On peut se questionner quant aux motivations de certains citoyens à déménager à répétition au sein d'un même quartier. Sont-ils attachés à leur quartier ou, au contraire, en sont-ils « prisonniers<sup>16</sup> »? Ce constat émis par les citoyens et les marcheurs semble entrer en contradiction avec les données de l'enquête de Statistique Canada pour l'année 2001.

<sup>16</sup> Dans le cadre d'entretiens réalisés avec des citoyens du quartier, il semblerait que la thèse de la contrainte de demeurer dans le quartier, notamment en raison du faible coût des logements, soit la plus probable.

Le caractère multiculturel de Montréal-Nord est perçu comme constituant, à la fois, une force pour la population et un problème vécu par certains citoyens sur le territoire. En raison de l'arrivée de nombreux immigrants en provenance de divers pays, dont Haïti, l'Italie, l'Algérie, les pays de l'Amérique du Sud et du Maghreb, etc., l'hétérogénéité culturelle, et fort probablement celle des valeurs, de la population de Montréal-Nord peut constituer un obstacle dans la constitution des liens sociaux.



Tout comme à l'égard des ressources sociales, la population immigrante se distingue quant à la scolarité. Malgré tout, ce degré de scolarité laisse croire que ces personnes ont vécu des succès (« ils ont eu la force de quitter leur pays ») et qu'elles possèdent certaines ressources internes, telles que de bonnes facultés intellectuelles. Selon les employés rencontrés, les personnes faiblement scolarisées tendent peu à encourager et à soutenir leurs enfants dans la poursuite de leurs études. Par ailleurs, il arrive que des croyances religieuses contribuent à maintenir ces gens dans l'ignorance.

Les employés du CLSC notent l'épuisement de plusieurs familles en raison d'un manque de soutien ainsi que la faible fréquentation par les enfants des ressources leur étant destinées. Selon les employés du CLSC, la crainte d'être jugé entrave la demande d'aide de certains citoyens du quartier. Une méconnaissance des services dispensés, des préjugés justifiés ou non, de mauvaises expériences

antérieures contribuent à maintenir ou accroître la méfiance de nombreux citoyens à l'égard de certaines professions ou organisations. Nombre d'entre eux ont donc besoin d'accompagnement.

Les partenaires, quant à eux, notent une nouvelle tendance quant à l'origine des nouveaux immigrants. En effet, de plus en plus de gens immigreront de l'Afrique du Nord et de l'Amérique du Sud. Bien que la multiethnicité ne constitue pas un problème en soi, celle-ci est associée à des difficultés potentielles. Entre autres, des problèmes d'intégration pouvant découler des différences de cultures. Les enfants d'immigrants seraient fréquemment confrontés à une dualité entre leur famille et la société d'accueil. Pour ce qui est de l'intervention auprès de ces populations, il s'avérerait difficile d'établir des liens de confiance avec elles, les membres des communautés culturelles se méfieraient particulièrement des intervenants des Centres jeunesse. De plus, on se doit de tenir compte du trajet migratoire des individus et des raisons ayant motivé l'immigration. Il existe également parfois des différences de points de vue entre les personnes immigrantes et celles de la société d'accueil, notamment quant à la façon d'élever un enfant et sur ce qui est considéré comme étant problématique. Finalement, les gens ayant immigré (à l'exception des Haïtiens) seraient davantage isolés que les non-immigrants, bénéficiant du soutien d'un petit réseau social. Bref, ils pourraient compter sur moins de ressources.

Puisque Montréal-Nord ne jouit pas d'une réputation favorable, certaines personnes auraient honte d'y vivre. Cette étiquette serait difficile à porter et ce, particulièrement pour les jeunes. Selon une intervenante, certains auraient « honte de donner leur adresse ». « Souvent les jeunes ne se perçoivent pas comme étant pauvres, mais l'étiquette est difficile à vivre », complète une seconde intervenante. Cette

Les employés du CLSC notent l'épuisement de plusieurs familles par manque de soutien ainsi que la faible fréquentation par les enfants des ressources leur étant adressées. Selon les employés du CLSC, la crainte d'être jugé entrave la demande d'aide de certains citoyens du quartier.

L'évitement du sujet de l'insécurité peut donc devenir une norme sociale. Paperman (1991) avance l'hypothèse que l'évocation de l'insécurité serait en fait une forme d'évaluation (l'échec) de sa capacité d'adaptation dans un milieu hostile.

image négative serait notamment projetée et entretenue par les médias.

Quant aux citoyens rencontrés lors des groupes de discussion, ils affirment que les problèmes vécus par les citoyens du quartier sont de plusieurs ordres : la pauvreté, la *monoparentalité*, la toxicomanie et l'alcoolisme, le stress découlant d'une peur de représailles de la part des gangs de rue, les problèmes de santé mentale, les vols, la prostitution ainsi que la violence envers les enfants et la négligence parentale. Quelques citoyens jugent même que la victimisation des enfants y serait plus élevée qu'ailleurs. Toutefois, à propos des actes violents présents dans son quartier, une citoyenne avance qu'il « y en a sûrement encore, mais je le vois pas... peut-être que je veux pas le voir, car je pourrais pas rester ici ». Certains citoyens apportent une nuance au sentiment d'insécurité vécu par d'autres citoyens, affirmant que « si le monde se mêle de leurs affaires, ce n'est pas dangereux ».

En guise de conclusion, revenons sur le thème de l'insécurité évoqué par les citoyens. À plusieurs reprises, ils parlent du climat criminogène qui prévaut dans leur quartier. Ils parlent d'insécurité, mais dans des termes relativement flous, laissant croire que, s'ils agissent correctement, ils s'éviteront les foudres de ceux qui font peur.

Or, les travaux de Paperman (1991) démontrent que le sentiment d'insécurité est, surtout lorsque des individus se trouvent dans des milieux (territoires, secteurs, HLM, etc.) où la violence existe, très difficilement communicable. Ainsi, les gens préféreront parler de n'importe quel sujet plutôt que de s'ouvrir sur la peur ressentie, surtout lorsque celle-ci est manifeste. L'évitement du sujet de l'insécurité peut donc devenir une norme sociale.

Paperman (1991) avance l'hypothèse que l'évocation de l'insécurité serait en fait une forme d'évaluation (l'échec) de sa capacité d'adaptation dans un milieu hostile. Témoigner formellement de l'insécurité vécue, voire même perçue, revient à dire que l'on est faible et craintif. C'est sans doute pour ces motifs que les citoyens parlent avec méfiance et crainte de ce sentiment, préférant dire ce qu'il font pour s'adapter *convenablement* dans leur milieu : regarder de tous les côtés avant de rentrer chez soi, jeter un coup d'œil du balcon avant de sortir, regarder un délit se commettre plutôt que d'appeler les forces de l'ordre, etc. Il s'agit là d'une piste de recherche intéressante à suivre. Comment et de quelle manière comprendre les effets de l'insécurité sur le développement citoyen?

## 12. Abus sexuel : brève histoire de cas d'une pratique en réseau

Tout au long de ce rapport, nous avons abordé la question du travail (social) en réseau des marcheurs, voire même de l'ÉO en entier. Le lecteur sait donc que les marcheurs travaillent en réseau, qu'ils les activent, voire qu'ils en créent, mais nous ne voyons pas très bien comment, dans l'action, les événements s'articulent pour produire une intervention. Nous partirons donc d'un cas, celui de l'abus sexuel d'une enfant, pour exposer ce qu'implique un travail en réseau. Par la même occasion, nous verrons que les marcheurs ressemblent à s'y méprendre à des anthropologues, à la différence près que leur but n'est pas uniquement de donner à comprendre, comme le souligne Augé (1994; 25), « l'idée que les autres se font de la relation entre les uns et les autres », mais bien de poser des gestes pour que des situations insoutenables cessent. Ce qui, comme nous le verrons, ne peut se faire aussi efficacement qu'on le souhaite.

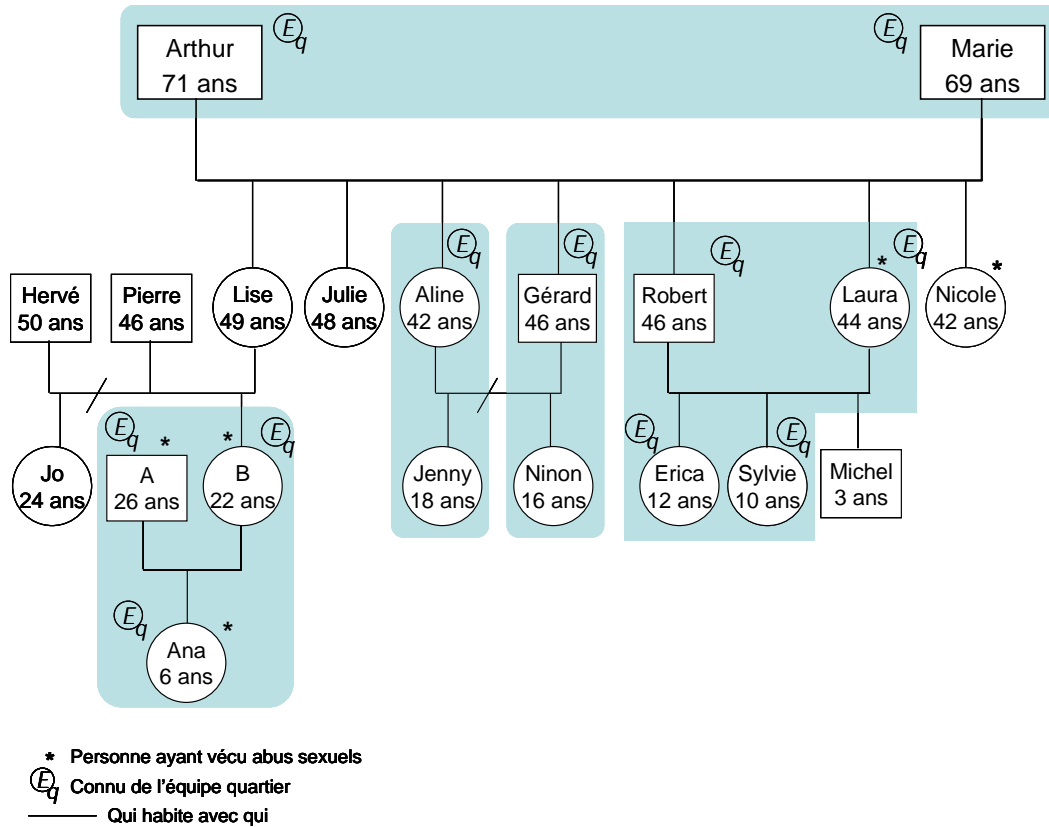
Au cours de 2005, les marcheurs formulent l'hypothèse qu'une enfant de six ans subit, depuis un certain temps, de l'abus sexuel de la part d'un adulte proche de la famille. C'est en parlant avec l'enfant, en constatant qu'elle a un comportement social perturbé qu'ils arrivent à cette conclusion. Considérant qu'ils connaissent personnellement plusieurs membres de la

famille et qu'ils détiennent de l'information de première main à l'effet qu'il y aurait des histoires d'abus dans cette famille, ils accordent une attention particulière à l'égard des conduites socioaffectives de l'enfant.

Leur façon de travailler, comme nous le disions plus tôt, s'apparente au travail de l'anthropologue et quelque peu au métier d'historien. Le *génogramme* qui suit témoigne assez bien des procédures qu'ils utilisent pour documenter un cas. Leurs sources de connaissance sont en premier lieu les conduites de l'enfant. À partir du moment où ils se doutent que l'état de santé physique et psychique d'un enfant est menacé, ils font preuve d'une sensibilité particulière pour s'enquérir d'informations leur donnant la possibilité d'infirmer ou de confirmer une hypothèse. L'acquisition de ces informations s'effectue de manière tacite, car ils ne peuvent manifestement pas dévoiler la nature de leur recherche.

Sans entrer dans les détails les menant à mettre en place un filet de sécurité autour de l'enfant, avec des intervenants de divers milieux, ils arrivent toutefois à susciter suffisamment d'inquiétude pour que des ressources professionnelles proches de l'enfant déposent un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse. Mais pour des motifs qui sont hors du contrôle des personnes en cause, le signalement, dans les faits, ne sera pas retenu. Ce qui n'empêche pas les marcheurs de maintenir un très haut niveau de vigilance à l'égard de cet enfant. Dans la mesure de leurs moyens et aussi pour ne pas briser les liens de confiance qui les unissent aux citoyens du quartier, la marge de manoeuvre qu'ils possèdent est réduite, cela même s'ils sont, en se fondant sur leurs expériences professionnelles, assurés qu'il y a une situation d'abus.

## Génogramme – Famille Roy au 25 janvier 2005



Comme les marcheurs l'indiquent, il n'est pas toujours simple de faire retenir un signalement à la DPJ. D'une part, tout dépend de la personne avec laquelle les « signaleurs » entreront en contact. Comme ils le disent, il faut trouver quelqu'un de sensible. Il faut aussi des preuves solides. De l'avis des marcheurs, pour l'instant, les aspects juridiques entourant les abus et l'inceste sont insuffisants. L'opinion et les connaissances des intervenants sociaux sont souvent discrédités par les personnes agissant dans la sphère légale.

Or, comme l'abus et l'inceste se fabriquent dans le silence et la honte, la grande majorité des acteurs ou témoins sont peu loquaces. Et cela est encore plus vrai en ce qui concerne la victime, en l'occurrence les enfants.



## Troisième chapitre : Réactions et commentaires du comité scientifique ainsi que des participants

Dans le cadre de la recherche descriptive intitulée *Étude microsociale du travail de terrain réalisé au CLSC Montréal-Nord : le cas de l'Équipe Quartier et de ses marcheurs*, il a été convenu de former, tel que présenté au début de l'étude, un comité scientifique. Initialement, ce comité était composé de quatre membres et, au fil du temps, deux personnes se sont ajoutées : Yves Vaillancourt et Marie-Ève Bouthillier. Ce comité, surtout actif à la fin de l'analyse des résultats, avait pour rôle de permettre une mise à distance critique de l'étude menée. Dans cette section de l'ouvrage, nous proposons donc au lecteur les fruits du travail de ce comité, dont nous avons choisi de rapporter les propos portant sur l'objet d'étude de la recherche, soit le travail de proximité accompli par les marcheurs au CLSC Montréal-Nord depuis 2000, ainsi que des critiques se rapportant tout autant à la facture de la recherche qu'aux actions des marcheurs. Nous faisons enfin dans la présente section un large écho aux échanges, aux commentaires et aux questions qu'ont soulevés les présentations faites par les membres du comité lors de la rencontre de suivi de l'approche milieu tenue le 10 mars 2005 au CLSC Montréal-Nord. Le but de notre démarche suppose donc une mise en commun des réflexions menées et des commentaires qu'ils suscitent chez les premiers acteurs concernés, ceux sur le terrain, c'est-à-dire les marcheurs.

Avant de céder la parole aux membres du comité, il nous semble pertinent d'ajouter quelques mots. Nous débuterons par l'analyse que Louis-Robert Frigault fait du problème des abus sexuels tels qu'ils sont connus dans le cadre de cette étude. Nous enchaînerons avec le texte d'Alex Battaglini qui porte sur le problème d'agir auprès de groupes ethnoculturels autres que québécois. Considérant le fait que les pratiques de proximité comportent des enjeux éthiques différents d'autres formes de travail social, Marie-Ève Bouthillier nous fera part de son interprétation des conflits éthiques qui se posent dans l'action. Pour terminer sur une note prospective, nous présenterons le texte d'Yves Vaillancourt traitant des conditions de

transférabilité d'une approche, disons autonome, dans des organisations similaires.

Mentionnons en terminant que nous reproduisons le plus fidèlement possible les interventions des divers intervenants, celles-ci ayant été présentées, enregistrées et notées à l'occasion d'une rencontre du comité de suivi de l'approche milieu<sup>1</sup> tenue le 10 mars 2005 au CLSC Montréal-Nord. Pour faciliter la lecture et la compréhension, nous avons privilégié une structuration du texte en fonction de chacune des interventions des discutants, propos auxquels nous avons ajouté à leur suite les commentaires qu'ils ont suscités.

### 1. Comment composer avec les situations d'abus sexuels : perspectives sexologique et anthropologique?

*Louis-Robert Frigault*

Il n'est pas simple de se prononcer sur une démarche de recherche à laquelle nous n'avons pas participé activement en tant que chercheur. Toutefois, la lecture du rapport met en relief un certain nombre de questionnements que nous expliciterons. On nous a

<sup>1</sup> Nous nommons ici les personnes présentes à cette occasion avec, entre parenthèses, le nom de l'organisme ou de l'institution auxquels elles s'identifient. Robert Bastien (Direction de santé publique de Montréal), Alex Battaglini (Direction de santé publique de Montréal), Marie-Eve Bouthillier (Direction de santé publique de Montréal), Louis-Robert Frigault (UQAM), Yves Vaillancourt (Larepps, UQAM), Félix St-Élien (Maison des jeunes l'Ouverture), Micheline Cantave (Centre des Femmes Interculturel Claire), Denise Landry (Fondation de la Visite), Isabelle Rivard (Fondation de la Visite), Monique Desrosiers (École Adélarde-Desrosiers), Rachelle Giroux (Équipe Quartier), Jocelyn Guilbault (Équipe Quartier), Lise Normandeau (Équipe Quartier), Jean-Claude Richard (Équipe Quartier), Louise Beaudry (CLSC Montréal-Nord), Jean-François Hébert (Centre Mariebourg), Jacques Dubois (CLSC Montréal-Nord), François Lamy (CLSC Montréal-Nord, directeur des services multiclientèles), Danielle Fréchette (CLSC Montréal-Nord, cadre), Édith Sauvageau (1, 2, 3, Go! Montréal-Nord), Guy Drudi (Centre jeunesse de Montréal).

demandé de réfléchir sur la portée d'un regard anthroposexologique sur le travail de l'ÉQ et, plus spécifiquement, sur la question de l'intervention face aux abus sexuels. Bien que ce ne soit pas là la dimension centrale du rapport de recherche qu'il nous a été donné à lire, elle nous invite néanmoins à nous pencher sur la contribution de l'anthropologie de la sexualité à une meilleure compréhension du phénomène des agressions sexuelles, réalité répandue et souvent tue, sur laquelle nous avons eu l'occasion de travailler au cours de la dernière année dans le cadre d'un autre projet de recherche<sup>2</sup>. Notre regard externe s'intéressera, dans un premier temps, aux aspects théoriques et méthodologiques de la recherche en elle-même puis, dans un deuxième temps, aux enjeux de l'intervention en matière d'abus sexuels, problématique délicate s'il en est une.

### **Le travail des marcheurs et les liens avec le travail de recherche anthropologique**

Les méthodes de travail de l'ÉQ et de ses marcheurs présentent des points de convergence avec le travail de terrain anthropologique (recherche ethnographique), même si les objectifs de l'ÉQ visent une intervention de maillage, plutôt qu'un maillage permettant le recueil de données de recherche sur des sujets souvent sensibles.

À la lecture du rapport de recherche, on constate que les marcheurs se retrouvent souvent dans une position privilégiée pour découvrir la souffrance des individus et saisir les dynamiques de certaines familles ainsi que les difficultés qu'elles rencontrent. Il est par conséquent concevable qu'ils soient les employés des services sociaux les mieux placés pour déceler une situation d'abus ou pour recevoir des confessions, même à demi-mot, à propos de la présence de certains problèmes au sein de la famille. On peut réfléchir sur ce dernier point à la lumière des thèses de Foucault sur le pouvoir. Les marcheurs, puisqu'ils sont à l'affût des problèmes qui affectent les individus et les familles dans le quartier, se voient conférer un pouvoir

lié au savoir qu'ils détiennent et qu'ils ont acquis dans un contexte de confession. Les citoyens se confient à eux puisqu'ils ne s'affichent pas comme ayant un mandat clair de la part des services sociaux et, plus largement, des institutions. Pour ne pas compromettre leurs entrées dans le milieu, ils ne peuvent être ouvertement des intervenants sociaux (représentants de l'institution) et ne peuvent pas non plus divulguer librement aux services sociaux les informations qu'ils détiennent, sauf dans des cas extrêmes. Avec ces conditions imposées, ils ne peuvent faire autrement que favoriser les liens entre les citoyens en devenant des entremetteurs sociaux. Aussi, tel l'anthropologue qui ne divulgue jamais tout à fait ce qu'il fait lorsqu'il s'intègre à un groupe social pour mieux comprendre sa culture, ses pratiques, ses rituels, ses manières d'être et de penser, les marcheurs se servent stratégiquement de leur statut ambigu pour accéder à des informations qu'ils utilisent ensuite pour favoriser le mieux-être des citoyens du quartier qu'ils sillonnent. Si ce pouvoir constitue le moteur grâce auquel sont rendues possibles les interventions qui visent l'établissement de nouvelles solidarités citoyennes, il peut devenir un poids pour eux lorsqu'ils sont confrontés à des situations délicates, notamment lorsque le bien-être des enfants est en jeu.

### **Faire face aux abus sexuels, pas toujours simple pour les marcheurs**

Puisque les marcheurs ne doivent pas intervenir en tant que tel, comme il est souligné à plusieurs reprises dans ce rapport, ils se questionnent sur la pertinence de leur accompagnement, à distance, des citoyens. Aussi, dans leurs relations avec leurs partenaires, s'ensuivent des questions sur la confidentialité de leurs échanges : dans le cas des abus, lorsqu'un citoyen dit qu'il fera un signalement, ils n'ont en fait aucun moyen de vérifier si cela a été fait. L'idée soutenue ici est, bien entendu, qu'ils ne doivent pas le faire à sa place.

Bien que la mise en relief des problématiques liées aux abus sexuels (des enfants) par les marcheurs de l'ÉQ mène à une formation en matière d'abus sexuels dispensée à divers intervenants, l'ÉQ dit craindre qu'à divulguer trop de renseignements, elle risque de brûler

<sup>2</sup> Frigault, L.-R., Paradis, Y. et Goulet, M. (2004). *Les justifications des agresseurs sexuels*. Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de Laval, 104 p.

à la fois l'approche milieu et les marcheurs. Cette observation, bien que peu détaillée dans le rapport, soulève à notre avis des questions fondamentales qui révèlent le paradoxe dans lequel sont placés les marcheurs dans l'exercice de leurs actions de proximité. C'est comme s'ils étaient placés dans une situation où ils doivent responsabiliser les autres envers leur devoir citoyen, tout en renonçant eux-mêmes à ce même devoir. Rappelons que l'article 39 de la Loi sur la protection de la jeunesse stipule que :

*« Tout professionnel qui, par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants et qui, dans l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de l'article 38, est tenu de signaler sans délai la situation au directeur; la même obligation incombe à tout employé d'un établissement, à tout enseignant ou à tout policier qui, dans l'exercice de ses fonctions, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être considéré comme compromis au sens de ces dispositions. Toute personne autre qu'une personne visée au premier alinéa qui a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis au sens du paragraphe g) de l'article 38 est tenue de signaler sans délai la situation au directeur. Les premier et deuxième alinéas s'appliquent même à ceux liés par le secret professionnel, sauf à l'avocat qui, dans l'exercice de sa profession, reçoit des informations concernant une situation visée à l'article 38 ou 38.1. »*

Les marcheurs, en tant que professionnels d'un service public qui propose des services professionnels à des tiers, seraient par conséquent dans l'obligation de signaler les cas d'abus lorsqu'ils ont un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est ou peut être compromis. Délicates situations dans lesquelles sont par conséquent placés les marcheurs et les membres de l'ÉQ.

La recherche tend à établir que les abus sexuels sont rarement révélés par ceux qui opèrent les abus. Dans le cas des enfants, à moins de sentir qu'il existe un adulte dans leur entourage à qui ils peuvent en parler, ils vont maintenir le secret qui est souvent à la base de

la « relation établie » entre l'agresseur et sa victime. La situation d'abus sexuel comporte donc son lot de *doubles contraintes*. Pour les intervenants, il s'agit de négocier avec l'obligation de signaler et les objectifs de leur intervention dans le milieu. Pour les enfants, le dévoilement implique souvent des risques de perdre les liens de confiance établis avec une personne significative, ce qui repose sur une méconnaissance des rouages de la vie : les relations se forment et se déforment pour de multiples raisons, mais ils n'ont pas encore l'expérience de cette réalité. La honte et la peur de porter toute la responsabilité de la dissolution de l'unité familiale lorsque les abus sont perpétrés à l'intérieur de la famille sont quelques-uns des facteurs qui peuvent expliquer les réticences des enfants à dévoiler les abus qu'ils subissent.

Les travaux de recherche que nous menons sur les agresseurs sexuels nous montrent que les hommes qui abusent sexuellement des enfants se retrouvent dans des contextes sociaux, familiaux, conjugaux et professionnels souvent problématiques. Bien entendu, ceci n'est pas une règle. Il existe bien sûr des situations d'abus chez des enfants provenant de familles aisées et ne présentant pas de problèmes particuliers qui, à première vue, nécessiteraient l'intervention des services sociaux. Dans ce contexte, il semble que les marcheurs de l'ÉQ se retrouvent dans une position privilégiée pour déceler les situations d'abus. Ainsi, une connaissance fine des facteurs sociaux associés aux abus sexuels permettrait des interventions mesurées favorisant le bien-être et l'encadrement des victimes.

À propos de l'intervention en matière d'abus sexuels à proprement parler, l'exemple de l'intervention de l'ÉQ présentée dans le rapport servira de point de référence pour notre réflexion. Dans le cas cité, les auteurs du rapport avancent que le travail des marcheurs vise la mise en place d'un filet de sécurité autour d'un enfant en situation de danger. Alertés par des citoyens près de l'enfant que celui-ci était perturbé depuis quelque temps, les marcheurs, plutôt que d'aborder directement l'enfant ou son environnement familial (ce qui aurait peut-être paru suspect, tant du point de vue de l'enfant que de sa famille), ont cherché à sensibiliser le directeur de l'école fréquenté par

l'enfant. Le directeur et le travailleur social de l'école ont alors rencontré l'enfant et ont mobilisé les autres acteurs du service scolaire, ce qui a créé un environnement favorable à la révélation des abus sexuels par l'enfant. Ce n'est qu'alors qu'il y a eu signalement à la DPJ. Ce cas de figure montre bien comment les marcheurs de l'ÉQ, face aux contraintes liées à leur intervention (non interventionniste) sont obligés d'innover dans la manière d'agir face aux problèmes sociaux. Ils ne sont pas uniquement des dépisteurs de problèmes sociaux, mais deviennent, comme nous l'avons mentionné plus tôt, des entremetteurs. L'exemple cité est un cas d'espèce. Il serait intéressant d'ouvrir le débat sur cette question puisque l'information contenue dans le rapport ne nous autorise pas à spéculer sur la manière dont les marcheurs ont géré d'autres situations d'abus.

En conclusion, nous aimerions revenir sur quelques points que nous jugeons centraux. D'abord, sur le plan de la méthodologie de la recherche, nous dirons qu'elle est appropriée et innovante, tout comme l'est son objet d'étude. À propos de l'intervention de l'ÉQ et de ses marcheurs, ce qui constitue sa force semble attribuable aux bâillons qui limitent les différents intervenants et qui les contraignent au respect de la confidentialité. Cette contrainte est peut-être la clef qui permet de comprendre ce qui rend possible l'intervention visant à créer de « nouvelles » solidarités entre les citoyens. Le travail des membres de l'ÉQ étant volontairement non interventionniste, il en va alors de la survie de l'équipe de fonctionner comme elle fonctionne. Elle occupe une position interstitielle et c'est là que repose sa force, mais aussi ses limites. Si elle se réfère à l'institution, elle perd sa crédibilité d'acteur neutre et désintéressé, un peu comme si le prêtre, plutôt que de se rapporter au plus puissant, Dieu, discutait des péchés confessés avec ses confrères au cours d'assemblées générales. Mais peuvent-ils échapper aux contraintes de l'institution qui se doit perpétuellement d'évaluer les rôles et les réalisations de ses employés, notamment face à l'État?

## 2. Comment se fait-il qu'il n'y ait pas eu d'intervention auprès des membres des diverses communautés culturelles dont les Haïtiens?

*Alex Battaglini*

Notre commentaire à ce sujet se fait en deux temps. D'abord, nous proposons une brève critique générale du rapport puis, de manière plus précise, nous tentons de répondre à la question posée par les auteurs, à savoir, « comment se fait-il qu'il n'y a pas d'intervention auprès des diverses communautés culturelles dont les Haïtiens? »

Pour ce qui est de la question qui a guidé notre lecture, « comment se fait-il qu'il n'y a pas d'intervention auprès des diverses communautés culturelles dont celle des Haïtiens? » une évidence s'impose, soit l'absence de consultation sous une forme ou une autre auprès d'organismes qui oeuvrent auprès de certaines communautés ou encore auprès des immigrants. On constate en effet que, lors de l'implantation de l'approche milieu, la préoccupation concernant les populations autres que d'origine québécoise est absente des discussions que relate le rapport. Pourtant, la composition ethnique et culturelle du quartier aurait justifié à elle seule de nombreuses interrogations dès le départ. Plus précisément, ce n'est qu'une année après le début des discussions concernant l'implantation et quelques temps après les premières actions dans la rue que les responsables s'interrogent sur leur incapacité à rejoindre les populations immigrantes du quartier, du moins, c'est ce que laissent entendre les procès-verbaux dont fait état le rapport de recherche. Et ce n'est que six mois après ce constat que l'on note « l'urgence » de se doter d'une perspective « multiethnique ». Finalement, encore 8 mois plus tard, l'ÉQ rencontre des représentants d'un organisme du quartier qui œuvre auprès des immigrants.

Si le calcul est bon, il aura fallu près de deux années avant que des intervenants d'organismes ethniques [et des leaders tels que des pasteurs] ne soient rencontrés. Le rapport ne contient pas vraiment d'éléments qui permettraient d'expliquer pourquoi cette

initiative est arrivée si tardivement<sup>3</sup>. Quoiqu'il en soit, cela explique en grande partie les difficultés rencontrées par l'ÉQ à rejoindre ces populations. D'abord, les problèmes identifiés par l'ÉQ ne correspondaient peut-être pas à la réalité de ces communautés, et ce, même si l'ÉQ déclare s'arrimer aux problèmes exprimés par les citoyens. Ayant de la difficulté à rencontrer des membres des dites communautés, ils n'auraient pas été en mesure de les identifier adéquatement.

Une consultation dès le départ aurait permis d'identifier des problèmes qui peut-être sont plus spécifiques aux personnes d'origine haïtienne, ainsi qu'aux personnes d'autres provenances et d'immigration plus récente, d'Asie, du Moyen-Orient et d'Europe de l'Est. Il va sans dire que l'identification des problèmes détermine au départ les objectifs d'un projet, quel qu'il soit. Aussi, jusqu'à quel point les initiateurs du projet étaient-ils sensibles aux problèmes concernant plus spécifiquement les populations

<sup>3</sup> Après la présentation d'Alex Battaglini, Félix Saint-Élien (Maison des jeunes L'Ouverture) a tenu à faire une mise au point en mentionnant qu'il y a eu deux ou trois rencontres avec les leaders de la communauté haïtienne, comme les pasteurs. Au fil du temps, il y a eu un désintéressement dû au fait qu'on veut préserver l'intimité de la famille. Certaines familles n'aiment pas non plus qu'on entre chez eux, des barrières et des réticences parfois attribuables à des expériences malheureuses avec des travailleurs sociaux. Saint-Élien a aussi parlé de barrières linguistiques. Il suggère enfin d'inclure dans l'Équipe Quartier un membre haïtien afin de faciliter l'établissement de liens. François Lamy (CLSC Montréal-Nord), souligne que l'idée de passer par les pasteurs n'est pas morte et que les initiatives sont encore présentes. Danielle Fréchette (CLSC Montréal-Nord) mentionne qu'au début, les organismes communautaires ont été approchés pour diminuer la méfiance des communautés culturelles. Ensuite, il y a eu des problèmes de financement mettant en cause, notamment, l'influence du communautaire. Malgré tout, il y a quand même une certaine stabilité dans l'équipe; certains marcheurs sont là depuis le début. Guy Drudi (CJM) demande quelle est la logique qui sous-tend le projet en lien avec le contexte culturel. Est-ce une logique de service ou de mobilisation? Il faut approfondir la question que les interventions ne partent pas des problèmes évoqués par les gens visés. Donc, la question de la logique est importante. Les besoins et les réponses offertes ne sont pas au même niveau. Selon G. Drudi, l'innovation de l'Équipe Quartier se situe beaucoup dans sa capacité de lecture à partir du milieu, des problématiques, à partir de l'intérieur et non du bureau. Cette capacité explique la fracture entre l'Équipe Quartier et l'institution.

immigrantes du quartier? De prime abord, les mêmes problèmes sont identifiables au sein de ces communautés. Toutefois, il est possible que leurs sources varient. Par exemple, le racisme, la discrimination, l'éclatement familial dû à l'immigration, des chocs culturels, des troubles conjugaux découlant des remises en question des rôles hommes/femmes, l'anxiété due au statut migratoire dans le contexte culturel québécois, etc.

De plus, lorsqu'un ou des problèmes sont identifiés, il est pertinent de s'interroger sur l'existence effective de ces problèmes dans la communauté et, si oui, comment sont-ils perçus. Ce dernier point est fort important puisqu'il guide la nature d'une intervention. Par exemple, il existe de nombreuses problématiques considérées taboues (violence, éducation des enfants, santé mentale, etc.) au sein de certaines communautés et qui, par conséquent, imposent des interventions adaptées. À cet effet, le soutien de représentants de la communauté est indispensable. Donc, la consultation tardive des représentants de la communauté et la façon d'identifier les problèmes s'avèrent être des aspects du développement de l'ÉQ qui peuvent avoir contribué aux difficultés rencontrées pour rejoindre les populations immigrantes.

Par ailleurs, la rencontre avec les représentants de l'organisme ethnique, bien que tardive, est apparue très rentable pour l'ÉQ; c'est du moins ce que laisse entendre les recommandations des représentants de l'organisme en question. Leur constat pour expliquer les insuccès de l'équipe semble très juste. En effet, l'ÉQ peut susciter une certaine méfiance du fait qu'il représente une certaine autorité, méfiance qui sera d'autant plus grande chez ceux dont le statut est incertain et, finalement, du fait de l'absence de membre haïtien au sein de l'équipe.

L'inclusion d'un intervenant haïtien à l'équipe s'est avérée selon certains comme un atout intéressant. Toutefois, le rapport ne nous permet pas d'en juger très clairement. Dans quelle mesure cet ajout a véritablement permis une meilleure pénétration de la communauté haïtienne? Le rapport ne nous permet pas d'en juger autrement que par les dires des personnes rencontrées. Est-ce une impression, ou une

réalité? En fait, cette solution, comme c'est souvent le cas, soulève de nouvelles questions. D'abord, la question de la confidentialité. Si, comme le mentionnent les auteurs, dans un petit quartier, tout finit par se savoir, dans une sous-communauté au sein du même quartier, en l'occurrence la communauté haïtienne, il est possible que certains n'aient pas envie de se confier à une personne de leur propre communauté. En fait, leur confidentialité serait peut-être mieux protégée s'ils se confiaient à un non-immigrant. Plusieurs études rendent compte de cette préférence, surtout lorsqu'il s'agit de petites communautés ou encore de petits réseaux (Battaglini (2000), « Culture et santé », 57-74 in Gravel, S. et Battaglini, A. (2000), Culture, santé et ethnicité, Direction de santé publique de Montréal).

Par ailleurs, l'intervenant haïtien est-il limité à n'intervenir qu'auprès des Haïtiens? Si c'est le cas, nous entrons dans une logique monoethnique, alors que la composition du quartier est pluriethnique. En fait, l'importance d'une formation interculturelle apparaît ici fondamentale, et ce, tant pour les intervenants immigrants que pour les autres. Ont-ils eu une telle formation? Le rapport ne le mentionne pas. Cela dit, croire que seul un intervenant haïtien peut intervenir auprès des Haïtiens est, à notre avis, une erreur. De plus, ce serait irréaliste de penser que l'équipe pourrait avoir un représentant de chaque communauté. Bref, l'absence de formation interculturelle constitue aussi une hypothèse permettant d'expliquer les difficultés rencontrées par l'équipe. En contrepartie, ces formations sont parfois coûteuses et supposent que l'organisme libère les intervenants pour qu'ils puissent y participer.

Une dernière explication concerne la notion de proximité en soi. L'ÉQ intervient pour des problèmes qui, dans plusieurs sociétés, relèvent de la sphère privée (problèmes conjugaux, conflits intergénérationnels, etc.). Or, L'ÉQ appartient à la sphère publique et une incompréhension du rôle joué par les intervenants, notamment par les nouveaux arrivants, peut en partie expliquer leurs difficultés à établir des liens de confiance.

Pour conclure, il est courant que les enjeux interculturels ne soient pas abordés lors de la planification d'un programme ou d'un projet. Cette situation est loin d'être spécifique à l'ÉQ de Montréal-Nord. Généralement, cette préoccupation est laissée aux intervenants qui, sur le terrain, tenteront d'ajuster leurs interactions. Parfois cela ne change rien et permet néanmoins de rejoindre toute la population, parfois non. Cela dépend de la problématique abordée, des caractéristiques de la population visée, de l'expérience des intervenants en contexte pluriethnique, etc. Nous avons ici un bel exemple d'une situation où cette préoccupation aurait dû être présente dès le début.

### **3. Comment situer les aspects éthiques de l'approche quartier : enjeux et débats?**

*Marie-Ève Bouthillier*

Le rapport de recherche sur le travail de terrain effectué par les chercheurs soulève de nombreuses questions sur le plan éthique. Outre l'identification des aspects éthiques des interventions qui constitue l'essentiel de notre mandat, la publication des résultats de recherche est discutable et révèle également des enjeux éthiques importants. L'éthique de la recherche soulève d'entrée de jeu un questionnement à l'égard de ce que l'on peut ou non écrire de sorte que la diffusion des résultats ne devienne pas préjudiciable à l'ÉQ et aux personnes rencontrées sur le terrain. Cette affirmation apparaît d'autant plus pertinente quand il est question d'interventions dans un contexte d'abus et que la divulgation de certains faits permet, par exemple, à la police d'identifier les personnes en cause. Cette délicate question appelle un jugement éthique de la part des chercheurs. Les décisions concernant le dévoilement ou non d'informations sensibles devraient être préalablement négociées avec les différents acteurs et responsables de cette recherche. Un dialogue s'impose.

Avant d'identifier les sources potentielles de conflits que révèle le rapport<sup>4</sup>, il nous semble à propos d'effectuer un détour du côté de l'éthique et du travail de l'éthicien. Le mandat de ce dernier est essentiellement de susciter des questionnements en égard aux conflits de valeurs et de faciliter la prise de décision. Si, d'un point de vue linguistique, on attribue à l'éthique et à la morale la même signification, la différence entre les deux termes se situe essentiellement dans leur racine, grecque pour le premier et latine pour le second; l'éthicien Paul Ricoeur opère quant à lui une distinction qui nous semble ici pertinente (Ricoeur, 1985). L'éthique signifie alors la recherche du « bien vivre » et sous-tend la question : comment agir? Ricoeur (1990, p. 202) affirme que la visée éthique, c'est l'agir qui a pour « visée la vie bonne avec et pour autrui dans des institutions justes ». Le travail effectué par les marcheurs auprès de la communauté correspond bien à cette visée. La morale, quant à elle, aborde davantage l'aspect des devoirs, du « Que dois-je faire? » Elle implique une normativité. On peut penser aux différentes règles et aux codes de déontologie qui régissent les institutions et les pratiques. Ricoeur (1990) nous rappelle que la présence du mal et de la faillibilité rend obligatoire l'établissement des règles et des lois en société.

Le travail des marcheurs, nous l'avons dit, laisse entrevoir d'importantes tensions et sources potentielles de conflits. Nous en avons identifié sept. Un premier conflit peut d'abord survenir quand il y a une opposition entre la loi et l'éthique. Un intervenant pourrait par exemple poser un geste éthique dans le cadre de sa pratique, mais illégal au sens de la loi. On peut facilement imaginer qu'un marcheur oeuvrant auprès des toxicomanes et, par conséquent, fréquemment témoin du commerce de la drogue, soit

Un intervenant pourrait par exemple poser un geste éthique dans le cadre de sa pratique, mais illégal au sens de la loi.

Comment maintenir la confidentialité, souvent au prix de vives tensions entre collègues et au détriment d'une autre personne?

interpellé à cet égard. Une seconde source de conflit émerge lorsque les stratégies d'action utilisées semblent à leur tour contredire la loi. Un travailleur qui établit des liens avec des individus, qui sont par la suite détruits par une intervention policière, illustre bien les fréquentes contradictions dans les logiques d'action et les mandats de chacun.

Les conflits d'intérêts des acteurs sont également perceptibles alors qu'une action posée pour aider une personne peut en même temps nuire à une autre; il y a donc une opposition fondamentale entre deux actions.

Un marcheur qui aide un couple peut se retrouver pris entre les conjoints si l'un dévoile des informations incriminant l'autre, par exemple. Une autre source de tension peut aussi relever de considérations méthodologiques et épistémologiques, tels des conflits entre des approches dus à des visions du monde différentes. Une confrontation semblable s'exprime quand on parle, par exemple, d'une approche distale et d'une approche de proximité. Des conceptions différentes du monde peuvent également engendrer des tensions entre collègues.

La cinquième opposition perceptible à la lecture du rapport peut être appelée le conflit intersubjectif : un conflit qui se réfère à l'éthique implicite de l'intervenant. Les valeurs d'un travailleur de proximité pourraient, le cas échéant, être remises en question par les demandes de l'autre, des demandes qui sortiraient du cadre de référence personnel de valeurs du praticien, de ce qui est acceptable pour lui. Les contextes de violence et de négligence dont les marcheurs témoignent peuvent mettre au défi leur tolérance. Cette hostilité passe difficilement sous silence et ramène les intervenants à leur conscience et aux possibles gestes qu'ils envisageront ou non de poser.

Il est possible de cerner une importante source de conflit relative à la confidentialité, qui constitue d'ailleurs la trame de fond de tous les conflits identifiés jusqu'à présent. Détenir de l'information et à qui la

<sup>4</sup> Les références bibliographiques employées dans ce texte sont les suivantes. Abel, O. (1996). *Paul Ricoeur La promesse et la règle*, Paris, Michalon, 126p. Ricoeur, P. (1985). « Avant la loi morale : l'éthique », *Encyclopedia Universalis*, Supplément II, pp42-45. Ricoeur, P. (1990). *Soi-même comme un autre*, Paris, Éditions du Seuil, 420 p.

révéler? Comment maintenir la confidentialité, souvent au prix de vives tensions entre collègues et au détriment d'une autre personne? Voilà autant de questionnements qui interpellent tout particulièrement les marcheurs, pour qui le respect de la confidentialité est un aspect fondamental de leur pratique. Enfin, un dernier enjeu éthique émerge à l'égard cette fois du pouvoir détenu par les marcheurs. La position, la capacité de « pouvoir sur » quelqu'un, revêt en effet un potentiel de violence, un pouvoir de faire du mal. Cette possibilité amène ainsi l'intervenant à se demander : Qu'est-ce que je vais faire avec le pouvoir que j'ai? Cette question est d'autant plus criante puisque, d'une part, les marcheurs sont en contact avec des individus particulièrement vulnérables et, d'autre part, l'essentiel de leur travail vise à leur redonner ce dit pouvoir. Concrètement, les marcheurs ne doivent pas faire les choses à leur place, mais comment bien opérer un positionnement professionnel face à cet enjeu de pouvoir?

Devant la multiplicité des sources de conflit, le besoin de juger, de trancher et de prendre une décision s'impose. Le jugement éthique constitue une forme d'interprétation qui résulte à chaque fois, pour reprendre Abel (1996:94), en une *reconstruction singularisée*. En plus des différents niveaux du travail d'interprétation (établissement des faits, comparaison de différentes versions, recours à des précédents, etc.), Ricoeur (1990) ajoute une dimension importante qui intervient dans le jugement : l'imagination. Celle-ci joue de multiples rôles, tels que de s'imaginer à la place de l'autre, mais aussi de servir d'intermédiaire entre faits et règles et d'ouvrir sur d'autres lectures possibles (Abel, 1996, p. 96). Toutefois, Ricoeur ajoute que le jugement n'est pas une affaire intellectuelle que l'on fait seul, mais une œuvre à laquelle plusieurs participent comme dans *le débat public, le colloque amical et les convictions partagées* (Ricoeur, 1990, p. 337). De là s'opère une reconstruction d'une cohérence acceptable avec l'ensemble des jugements déjà sédimentés (Abel, 1996, p.98). Ainsi s'exerce la sagesse pratique. Dans les mots de Ricoeur : « *La sagesse pratique consiste à inventer les conduites qui satisferont le plus à l'exception que demande la sollicitude en trahissant le moins possible la règle* » (1990, p. 312). Les marcheurs de l'ÉQ doivent donc

développer et mettre en œuvre cette sagesse pratique face à l'adversité relative à certaines situations de proximité. Elle peut s'avérer précieuse pour ce travail, relativement atypique, pour lequel les bonnes pratiques sont encore en pleine émergence.

#### **4. La transférabilité de l'innovation au sein d'organismes publics : le cas de l'ÉQ**

*Yves Vaillancourt*

La lecture du rapport de recherche nous amène à formuler certains commentaires, d'abord à l'égard de notre mandat. Ce dernier suppose, à notre avis, la formulation d'une opinion quant à la possible transférabilité dans des sphères analogues de l'innovation sociale vécue à Montréal-Nord. Ce questionnement qui sous-tend notre intervention appelle le postulat de base suivant : la pratique des marcheurs constitue une innovation sociale perçue comme telle, une façon de faire qui n'est pas très répandue à Montréal. La volonté de transférer le projet ailleurs, notamment dans d'autres communautés locales de la région montréalaise, stipule en effet qu'il reçoive l'aval de plusieurs personnes ayant pris part au projet.

L'utilisation du terme transférabilité suppose une pérennisation, une généralisation de l'expérience, car, avant de transférer une expérience, il faut la faire durer. En d'autres mots, il faut faire passer la phase de l'expérimentation, rendre « établie » ou consolidée une expérimentation, avant de penser à sa diffusion, à sa pérennisation, à son institutionnalisation. La question fondamentale qui doit alors d'être posée est la suivante : Est-ce que la phase d'expérimentation de l'ÉQ est assez avancée pour qu'on songe à la transférer? On le voit, les notions de durée et de stabilisation apparaissent déterminantes pour parler de transfert. Ce constat fait surgir une autre interrogation : est-ce que l'expérimentation vécue à Montréal-Nord est là pour durer pendant plusieurs années avec le nécessaire soutien du CLSC? La pérennisation d'un projet pilote innovateur suppose en effet l'aval des institutions et des décideurs publics concernés par son émergence.

Partant du principe qu'une expérience gagnante intéresse les gens, sa pérennisation suppose aussi sa généralisation. Dans le cas où elle reste isolée, celle-ci risque en effet de s'essouffler et de se fragiliser. Alors, si l'on croit que l'approche milieu est porteuse de succès, il faut la rendre « contagieuse ». Cette volonté de faire connaître l'approche milieu se doit en même temps d'être suivie par une critique du projet, par une analyse de ses problèmes et de ses difficultés. À la lecture du rapport, on peut par exemple se demander comment interpréter l'important roulement de personnel dans l'équipe et, surtout, comment ce roulement est-il interprété? Est-il vécu comme décourageant ou perçu comme l'expression de problèmes plus profonds? Y a-t-il une stabilisation depuis 2005? La volonté d'apporter des ajustements à l'approche milieu se doit à son tour d'être interrogée de même que certaines lacunes qui se doivent d'être comblées, notamment par rapport aux difficultés qu'éprouvent les marcheurs à rejoindre les membres de la communauté haïtienne dans leurs actions.

L'institutionnalisation ou la pérennisation d'un projet interpelle directement les décideurs publics qui occupent un rôle clé dans ce processus. Ces décideurs — la Santé publique, le Centre de santé et de services sociaux, la Ville de Montréal, les arrondissements, le gouvernement du Québec etc.— rendent possible l'institutionnalisation d'une expérience par le biais de signaux valorisateurs, par le développement de politiques publiques soutenant, etc. Ces appuis contribuent en même temps à la légitimité d'un projet particulier et, sur cette lancée, à son implantation ailleurs dans des communautés locales où existent des besoins qui appellent le développement de projets semblables. Avant d'aller plus loin dans le processus de transférabilité à Montréal-Nord, il faudrait savoir, comme nous l'avons dit, s'il y a eu une stabilisation de l'innovation au fil des ans. Si, à travers les ajustements, les tâtonnements, le roulement, les lacunes à combler comme celle touchant les communautés culturelles, il y a eu une solidification ou une fragilisation de l'expérience. Il faut en effet rendre le projet novateur « établi » (en sens anglais de *established program*), avant de penser à l'exporter. La recherche évaluative présentement

La pérennisation d'un projet pilote innovateur suppose en effet l'aval des institutions et des décideurs publics concernés par son émergence.

menée constitue un moyen parmi d'autres de faire connaître l'expérience et de mettre au point les ajustements souhaitables, permettant ensuite son transfert. Somme toute, une expérience se doit d'être transférée, de trouver un écho ailleurs car, dans le cas contraire, on assiste à une perte de légitimité et par-delà, à un essoufflement et à un isolement de l'expérience, ce qui en retour la met en péril.

## Commentaires et questions des participants

Nous désirons apporter quelques précisions sur ce que ce rapport donne à apprendre. Les thèmes développés sous la forme de programmes d'action ou de projets visant des groupes cibles sont parfois déconnectés du milieu. Les connaissances qui servent de base à l'orientation de l'action ne reflètent pas ce que nous qualifions de réalité fine incluant des paramètres comme la culture locale, les tensions, le cumul des problèmes, dont la pauvreté, qui accablent les populations. En d'autres termes, les connaissances que nous employons pour donner un sens à l'action sont trop souvent distales et statiques. Un travailleur de rue déclarait, à cet égard : « Si je me fiais à ce que je lis dans les rapports, moi je ne verrais jamais de jeunes de la rue tels qu'ils sont décrits dans les écrits. » On peut, grâce à l'approche complémentaire développée au CLSC Montréal-Nord, constater un écart entre le haut et le bas de la pyramide. Mais cet écart ne constitue pas en soi un problème car les marcheurs, comme les autres membres de l'organisation, se co-influencent. On peut donc ici parler d'un haut niveau de complémentarité entre des cadres de l'action sous l'influence de dimensions normatives et autonomes. Contrairement aux hypothèses de Duval et Fontaine (2000) voulant qu'il y aient des heurts entre les cadres d'action précités, on peut, à partir de l'expérience du CLSC Montréal-Nord, soutenir qu'il est possible d'envisager une cohabitation profitable et bénéfique, ceci tant pour l'organisation et la population que pour les ressources, communautaires et publiques, du milieu.

*Marie-Ève Bouthillier :*

Les interventions en fonction du découpage qui est fait sont souvent perçues comme trop sectaires. La réalité vécue par les travailleurs de proximité est plus complexe. Les problèmes ne se présentent pas de la même manière que les mandats dévolus aux intervenants : on conçoit les interventions par tranches, par problématiques alors que les intervenants sont, par la nature même de leur terrain de pratique, des généralistes.

*Denise Landry :*

J'ai des questions qui s'adressent aux marcheurs. Est-ce que votre vision a changée? Parlez-vous dans les mêmes termes qu'avant de votre implication au sein de l'ÉQ?

*Réponse de Jean-Claude Richard :*

Certaines choses ont changé. Les réflexions ont changé, les perceptions ont changé aussi. Je suis moins tolérant qu'avant. Je n'écrirai plus dans un rapport : « Ce client n'a pas de demande. » Le fait de parler : c'est une demande.

*Denise Landry :*

Il faut une volonté de faire ressortir les éléments qui font la différence et le succès, permettant ensuite de transférer l'expérimentation ailleurs. Est-ce que certains membres du CLSC ont manifesté le goût d'être dans l'ÉQ?

*Jean-Claude Richard :*

Peut-être qu'un membre du CLSC a manifesté son intérêt? Les jeunes intervenants qui sont en contact avec les marcheurs ont quant à eux manifesté leur intérêt face à l'ÉQ.

*Denise Landry :*

Est-ce que les gens se livrent plus facilement maintenant?

*Réponse de Lise Normandeau :*

Oui.

*Jean-Claude Richard :*

Les confessions, pour reprendre l'idée de Louis-Robert Frigault, de certaines personnes ayant vécu des abus sexuels me déstabilisaient au départ. La porte de ces gens est souvent ouverte pour longtemps; je me sens honoré. Les gens adaptent leurs discours aux intervenants. Les confessions spontanées nous questionnent sur le lien de confiance que l'on doit créer. Des gens que l'on connaît depuis deux minutes seulement peuvent nous parler des abus vécus.

*Guy Drudi :*

Les confessions spontanées interrogent notre propre conception. Une personne peut être élue pour écouter des confessions et on ignore pourquoi.

*Jacques Dubois :*

Je veux faire un commentaire sur le quartier. Un quartier qui a été abandonné est long à se remettre sur pied. Au cours des ans, les problèmes se sont amplifiés et accumulés à Montréal-Nord. La tâche est lourde maintenant.

*Yves Vaillancourt :*

Je me questionne sur l'appui du CLSC à l'ÉQ. L'engagement de l'institution m'apparaît clair. Est-ce que le CLSC a modifié sa position depuis le début de l'expérimentation? Est-ce que l'expérimentation a modifié le CLSC?

*Réponse de François Lamy :*

Le CLSC n'a pas été changé, mais l'ÉQ est devenue les yeux et les oreilles du CLSC, qui brasse parfois les autres intervenants. Il y a une cohabitation viable entre le CLSC et l'ÉQ. J'ai la volonté de maintenir le lien avec l'ÉQ même s'il y a un paradoxe.

*Jean-Claude Richard :*

Est-ce que les intervenants font autrement depuis les débuts de l'équipe? Est-ce que les pratiques ont changé? J'ai la perception qu'il y a plus d'intervenants à domicile. L'ÉQ est appelée à donner leur opinion. Il y a plus de questions sur le bas de la pyramide; on fait des petits pas. Par exemple, le fait que l'ÉQ ait dit ne pas être à l'aise dans un contexte où il y a des abus sexuels a amené la tenue d'une formation sur le sujet dans une bonne partie.

*Danielle Fréchette :*

La présence de l'équipe recouvre plusieurs aspects positifs. L'expertise des marcheurs est reconnue et sollicitée dans des plans d'intervention, dans des collectes de données, etc.

*Louise Beaudry :*

Par rapport à la Loi 39, l'ÉQ a senti le besoin d'avoir une rencontre avec un avocat au sujet des abus. Comment se situer par rapport aux abus? Si l'ÉQ a à faire un signalement d'abus, elle le fait car la sécurité prime. Il faut tenter d'avoir une réflexion éthique dans ces cas. Cette réflexion est constante : est-ce qu'on peut justifier nos actions?

Quant au bâillon, la présence des marcheurs dans les plans de service pose des questions. Est-ce pertinent? Si ça se sait, peut-être que l'on n'aura plus de confessions? L'ÉQ doit se placer en périphérie, cette distinction est importante et doit être maintenue pour que les gens continuent de faire confiance face aux marcheurs.

*François Lamy :*

La présence de l'ÉQ dans des rencontres de nature administrative a souvent été bénéfique. L'ÉQ était souvent un « stresser », un poseur de questions.

*Robert Bastien :*

Je veux faire un retour sur la Loi 39 et les abus sexuels. Il y a une transposition du problème à la recherche. Le même problème se pose dans le milieu et dans le cadre de la recherche. On peut en parler dans le rapport, mais avec une prudence extrême.

*Danielle Fréchette :*

Il y a un malaise autour de l'ampleur des abus. Malgré tout ce qui se fait, cette réalité demeure et c'est une préoccupation de l'ÉQ. Qu'est-ce qu'on peut faire de plus ou de mieux?

*Yves Vaillancourt :*

Est-ce qu'il y a une ouverture ou non entre les acteurs de la DPJ et l'ÉQ?

*Réponse de Jean-Claude Richard :*

Depuis quelque temps, il y a des collaborations avec certains intervenants de la DPJ et certains intervenants du CLSC.

*Louise Beaudry :*

Quand on est dans un dossier, on découvre l'existence d'autres abus dans la famille : des abus de génération en génération. La société doit s'interroger là-dessus.

*Danielle Fréchette :*

Dans le rapport, on fait référence à la collaboration avec les Centres jeunesse. Il y a des différences entre les collaborations avec les Centres jeunesse et les intervenants sur le terrain.

*Jean-Claude Richard :*

Certains intervenants vont valider certaines informations auprès de l'ÉQ.

*Danielle Fréchette :*

La santé mentale est une problématique qui mériterait d'être davantage examinée.



## Discussion, au *je* : dans les coulisses de la pratique

*Tout cela se passait comme au théâtre.  
Il y avait quelqu'un, il y a toujours quelqu'un,  
dans les coulisses qui veillait à ce que les malheurs inévitables  
entrassent tout de suite dans le passé.*

Bove, E.<sup>1</sup>

La recherche sociale, indépendamment des optiques théoriques et méthodologiques, comporte généralement trois phases. La première consiste à circonscrire le problème de recherche, à emprunter une posture théorique et à sélectionner la méthodologie. La seconde concerne la collecte de données et la troisième se décline de la manière suivante : l'analyse des données et la rédaction du rapport et/ou d'articles. Toutes ces phases ont leurs lots d'inquiétude et de stimulation, mais c'est sans doute la dernière qui confronte le plus le chercheur à ses limites.

Le chercheur arrive à la fin de ce processus en se disant qu'il n'a rien compris et qu'il aurait fallu s'y prendre autrement.

En cours de recherche, le chercheur crée des liens conceptuels et pense être capable de faire comprendre le sens de ses *découvertes*. Mais dans bien des cas, le chercheur arrive à la fin de ce processus en se disant qu'il n'a rien compris et qu'il aurait fallu s'y prendre autrement. Comme le dit Diane Vaughan (1992; 173), relatant les propos d'une étudiante ayant terminé sa recherche doctorale, « progressivement, plus tu penses en savoir, plus tu te rends compte que tu ne sais rien ». Arrivé au terme de cette recherche, c'est un peu le sentiment que je ressens.

En tant que chercheur principal et responsable de cette étude, j'ai pris la décision d'écrire cette section à la première personne du singulier parce que je prends l'initiative d'intercaler une bonne part de mes expériences professionnelles et de mes impressions lorsque je reviens sur certaines dimensions de cette recherche.

Voilà près de six années que je réalise des recherches sociales sur les actions de proximité et la prévention. Avant de m'intéresser aux actions de proximité, je me suis impliqué dans des études sur les personnes ayant des conduites à risque dont les homosexuels, les prostitués, les toxicomanes et les jeunes de la rue. C'est en réalisant des travaux auprès de ces populations que je suis arrivé à la conclusion qu'il y avait des acteurs du social qui jouaient un très important rôle de médiateur entre les exclus, au sens

large du terme, et la société. Plus encore, ces acteurs sont en fait le maillon manquant pour

comprendre comment la prévention fonctionne. Il en est ainsi parce qu'ils sont, dans bien des cas, orientés par des commandes politiques et sociales, alors que nous n'avons aucune idée du rôle effectif qu'ils ont dans les efforts de prévention.

J'ai tout d'abord effectué en 2001 une étude exploratoire en vue de mieux comprendre cette pratique en mettant au premier plan le point de vue des acteurs de la rue associés à des organismes communautaires. Dans ce premier cas, la grande majorité des personnes rencontrées étaient des travailleurs de rue associés au mouvement communautaire et une part très importante de leurs actions était sous l'influence de la réduction des risques en matière de toxicomanie. Par la suite et grâce à la participation de Monique Besse, sociologue et psychanalyste à Paris, nous avons créé, avec le soutien du Ministère des Relations Internationales et le Consulat Général de France, un lieu d'échange où des acteurs de proximité de France et Québec ont pu, entre 2001 et 2002, discuter de leur pratique et vivre

<sup>1</sup> Bove, E. *Le pressentiment*, Castor Astral, Paris, p. 81. (Première publication, 1935)

des expériences concrètes sur le terrain. Dans ce deuxième cas, les Québécois, pour la majorité, agissaient en direction des jeunes de la rue aux prises avec des problèmes de consommation et étaient affiliés, pour la plupart, au mouvement communautaire. Toutefois, les travailleurs de proximité de France étaient tous étudiants en prévention spécialisée et travaillaient davantage dans des quartiers plutôt qu'avec des groupes d'individus en particulier, ou encore avec des problématiques de santé publique. Un livre décrivant les distinctions et les similitudes entre des acteurs de proximité du Québec et de France est d'ailleurs sur le point d'être terminé. Enfin, en 2003, je me suis investi dans une étude plus approfondie du travail de proximité en me fixant comme objectif de dégager les éléments de théorie de cette pratique. Dans ce dernier cas, j'ai constitué un échantillon très diversifié dans le but de comparer des pratiques en fonction des types d'intervention, de populations et de problèmes de santé guidant l'action de ces acteurs. Dans tous les cas, ces travaux de recherche se sont effectués dans une optique qualitative où s'entremêlaient des entrevues en profondeur, de l'observation directe et participante. En d'autres mots, je tente, avec plus ou moins de succès, de me mettre dans la peau de l'autre pour bien comprendre ce qu'il raconte. C'est là une position épistémologique qui comporte sa part de force et de pièges, dont le plus important est sans doute celui d'une trop grande proximité avec les « sujets » de la recherche. Pour éviter cet enfermement, il a donc été suggéré de faire un travail d'introspection comparable à la commande que passe le chercheur à ses sujets (Drapeau, Letendre, 2001) lorsqu'il leur demande, par exemple, « est-ce possible d'expliquer dans le détail comment vous entrez en relation avec l'autre? ».

Je vais donc tenter brièvement d'exposer les motifs qui sous-tendent ma curiosité pour les actions de proximité dans le but d'apporter un autre éclairage sur les résultats de cette recherche. Ce qui me fascine chez les travailleurs de proximité, c'est leur capacité d'adaptation, leurs audaces, leurs façons de bricoler, leurs manières bien personnelles de contourner les règles pour le bénéfice d'autrui, et surtout leurs habiletés à improviser. C'est d'ailleurs sur ce dernier point que je vais m'attarder.

Depuis que je fais de la recherche, il m'est très difficile de me conformer aux « standards » de l'entreprise scientifique. Je suis davantage intéressé par ce qui sort de l'ordinaire, allant jusqu'à m'intéresser aux faces cachées des situations qui semblent bien fonctionner, me demandant sans cesse comment je peux aborder un sujet. D'entrée de jeu, je recherche des sensations qui pourraient guider mon attention. En fait, la recherche est pour moi un moyen de me surprendre et j'ai passablement de problème avec la répliation, c'est-à-dire d'orienter mes travaux dans des trajectoires unifiées. En fait, dans bien des cas, je ne sais pas dans quelle direction aller et ce n'est qu'au contact du terrain que je commence à pouvoir m'orienter. Pour concrétiser une recherche, je suis très souvent dans l'obligation d'improviser, c'est-à-dire de me laisser guider par le dialogue avec les « sujets » et d'y puiser des indications de recherche. En analysant le discours des marcheurs, il ressort clairement qu'eux aussi improvisent, et c'est sans doute dans cet espace que nous nous retrouvons.

La finesse d'analyse, comme d'ailleurs une prise de distance critique par rapport à l'objet d'étude, en l'occurrence le travail des marcheurs, ne sont pas pleinement exploitées dans la facture de ce rapport de recherche. Ainsi ces aspects sont translatés dans cette présente section.

L'écriture de ce rapport de recherche suit, à peu près, la chronologie de notre méthode de collecte de données à laquelle s'est ajouté, en cours de route, des demandes expresses des marcheurs, à savoir la production de données statistiques sur leur territoire d'intervention et diverses présentations dans le cadre de colloques, souvent ciblés sur des thèmes précis, abus sexuels, transférabilité de l'innovation, etc. Ce rapport de recherche est systématique et rigoureux en soi, mais il comporte une absence d'analyse et de distance critique, ce qui a aussi été remarqué par des membres du comité scientifique. Pourquoi en est-il ainsi? Premièrement, la somme des données cumulées oblige à développer un plan rédactionnel respectueux du cadre d'analyse et des besoins du milieu, à savoir les marcheurs et le CLSC. À son tour, ce cadre, sans nécessairement qu'il soit d'une rigidité extrême, requiert de mettre au premier plan certaines

dimensions et d'autres au second plan. En tirant profit des travaux de Goffman, nous pourrions dire que ce rapport s'est tout d'abord attardé à présenter l'avant-scène de la pratique des marcheurs et de la place qu'ils occupent dans leur organisation, comme d'ailleurs dans leurs interactions avec des partenaires et des citoyens. Il s'agit là de la face visible et manifeste de leur pratique. Ce n'est qu'en second lieu, dans cette section, où nous ouvrons un peu plus la voie à ce qui se déroule dans les coulisses de cette pratique, c'est-à-dire dans l'interprétation que nous faisons du récit de leur pratique.

La facture comme le contenu de cette étude a satisfait les attentes et des marcheurs et des membres de l'ÉO. Lorsque je dis que le rapport plaisait, je ne veux pas dire qu'il était complaisant. Je veux simplement faire remarquer, et cela est en rapport avec l'implication soutenue des marcheurs et des membres du comité pilotage dans le processus d'analyse et de rédaction, qu'il rendait relativement bien compte de ce qu'est le travail des marcheurs. De plus, les marcheurs eux-mêmes se retrouvaient dans le texte, c'est-à-dire qu'il y avait une réduction de l'écart entre le sens accordé à leur travail et l'interprétation que nous en faisons. On peut donc dire que la mesure de fidélité, au sens où Angen (2000) l'entend, aura été une préoccupation de tous les instants et cela se reflète dans l'appréciation des participants à l'étude. De la même manière, on peut affirmer que l'optique ethnométhodologique s'apparie convenablement à la démarche de recherche, en ce sens que la manière dont les marcheurs exposent les problèmes auxquels ils sont confrontés, de même que les solutions qu'ils mettent de l'avant, sont relativement fidèles aux récits de leur pratique.



La recherche sociale sur le travail de proximité se concrétisant dans des organisations publiques québécoises constitue pour ainsi dire un terrain vierge. Il en est ainsi parce que très peu d'organisations publiques se sont inspirées du travail de rue, apanage du milieu communautaire (Lamoureux, 1994), pour développer, surtout dans le domaine de la prévention associée à des environnements de pauvreté et d'exclusion sociale, de nouvelles pratiques dans les champs de la santé comme du social.

À la lumière de cette recherche, comme d'ailleurs dans d'autres écrits, les emplois de proximité apparaissent à la fois comme des perspectives stimulantes et inquiétantes. En France comme au Québec, les pouvoirs publics ont, depuis le milieu des années 80, encouragé le développement d'emplois de proximité dans divers domaines en passant par l'aide à domicile jusqu'au travail de rue, dans le cadre de problématiques de santé pointues : santé mentale, toxicomanie, errance des jeunes, violences urbaines et insécurité, prostitution, personnes âgées. Les motifs à la base de ce choix, souvent plus politiques que communautaires, sont complexes.

Retenons que les inégalités sociales constituent néanmoins la toile de fond de l'émergence de ce secteur d'activité en croissance. Devant les poussées néolibérales et les effets de la mondialisation, rien ne laisse supposer que la pauvreté pourra, dans les pays

riches, être endiguée à brève échéance à moins d'un revirement majeur dans le rôle de l'État à l'égard de la distribution de la richesse et dans la refonte des politiques sociales. On peut aussi ajouter un autre élément pour expliquer l'augmentation et la diversification des formes de métiers de proximité. Pour Dussuet (2002), les métiers de proximité servent, « à pallier le relâchement des solidarités de voisinage » que l'on relègue dorénavant à des acteurs professionnels.

Le travail des marcheurs, vu comme des acteurs de proximité, s'effectuent donc dans un univers où l'espoir d'accéder à un « monde » meilleur est fortement limité

par le peu de voies de sortie et où rien ne laisse supposer que les « choses » vont s'améliorer. Toutes formes d'action

de proximité, surtout celles animées par des objectifs de prévention, visant la création d'une présence sociale par l'établissement de liens soutenus avec des populations victimes d'inégalités sociales, débordent des cadres classiques de la prévention moderne. Elle constitue en soi une forme nouvelle d'action citoyenne hybridée entre un travail de nature clinique et une conscience sociale soutenue par l'humanisme. Mais le

revers de l'action de proximité, et plus encore son expansion dans le champ social, dorénavant justifiée par des inégalités

sociales persistantes, réside justement dans le fait que ces métiers existent, se développent et se multiplient comme une forme d'assistantat durable. C'est à ce niveau qu'il faudrait s'interroger, mais non sans négliger qu'il pourrait en même temps s'agir d'un signe précurseur d'une importante réforme du rôle des agents sociaux. Car, dans les faits, l'ÉQ dans son entier et les marcheurs en particulier, à leur manière et à leur échelle, concrétisent trois souhaits émis par Lipsky (1980; 192; 193) en ce qui concerne l'humanisation du rôle des agents dans les relations de services. Premièrement, ils déploient passablement d'énergie pour stimuler l'autonomie des citoyens auprès desquels ils agissent. Deuxièmement, l'organisation qui héberge cette équipe, en l'occurrence le

Les métiers de proximité servent « à pallier le relâchement des solidarités de voisinage » que l'on relègue dorénavant à des acteurs professionnels.

Les marcheurs ne sont pas que des « applicateurs » de solutions à des problèmes sociaux, ils sont aussi des traducteurs des problèmes sociaux qui affligent un nombre important de citoyens.

CLSC Montréal-Nord, offre des conditions optimales pour que les marcheurs améliorent leur pratique avec un sentiment clair de reconnaissance.

Troisièmement, en donnant toute la latitude possible aux marcheurs et aux membres de l'ÉQ pour qu'ils puissent faire écho aux problèmes qui accablent les citoyens de leur secteur d'intervention, le CLSC aide ces acteurs à devenir des agents de changement<sup>1</sup>.

Comme nous le mentionnons dans ce rapport, les marcheurs ne sont pas que des « applicateurs » de solutions à des problèmes sociaux, ils sont aussi des traducteurs de la réalité sociale qui afflige un nombre

important de citoyens. À ce chapitre, les marcheurs apportent souvent plus de questions que de solutions.

En tablant sur leur pratique, il y aurait tout lieu de se demander comment il se fait qu'un secteur de la ville soit marqué par un niveau aussi élevé de dislocation des liens sociaux, requérant, de ce fait, le recours à de nouvelles pratiques sociales. Comme ils agissent dans une optique de prévention, les résultats de leurs actions sont souvent difficiles à évaluer, à tout le moins ils savent très bien qu'ils ne peuvent, à eux seuls,

s'attribuer les bénéfices des changements positifs au sein de leur secteur d'intervention. Comme nous l'indiquons dans la mise en contexte au début de ce rapport, les marcheurs

savent très bien qu'ils ne peuvent, et cela, même en établissant des partenariats forts avec les ressources du milieu, provoquer des changements de fond. Ainsi, lorsqu'ils ne sont pas occupés à documenter des situations problématiques pour justement mobiliser le milieu, ils colmatent des brèches.

<sup>1</sup> Agir dans la proximité commande le réglage de la distance à l'autre et à soi (Weller, 2002). Un mauvais réglage pourrait entraîner des dérapages, comme précipiter de l'épuisement professionnel, ou encore engendrer un sentiment d'inadéquation. Les marcheurs réussissent relativement bien à conjuguer ces deux aspects (distances et proximité) par le réglage des distances, entre autres par l'entremise de la supervision clinique et du soutien de la direction du CLSC et des partenariats qu'ils établissent.

## Retour sur l'émergence de la pratique des marcheurs

On découvre dans cette recherche que le travail de proximité, tel que réalisé par les marcheurs, ne peut se définir sous l'angle d'une discipline. Comme le montre la pratique effective des marcheurs, leurs acquis professionnels et leur formation théorique ont dû s'adapter à leur lieu d'action, voire aux caractéristiques de la population et au territoire. Très fortement comparable au travail de rue se concrétisant au sein des organismes communautaires, les stratégies d'intervention des marcheurs s'apparentent à une pratique socialement située dans un univers local<sup>2</sup>. Le monde dans lequel l'autre (le citoyen) se trouve module la réponse que le travailleur de proximité peut offrir.

Le rôle de l'intervenant oeuvrant directement dans les milieux de vie des gens est triple. Premièrement, nous pouvons le décrire comme le dépositaire d'un savoir de première main sur la vie quotidienne des gens qu'il côtoie, ce que d'autres acteurs du social, ne pouvant se poser sur le territoire de l'autre, ne peuvent réaliser. Deuxièmement, il agit sur les milieux, comme d'ailleurs sur les individus, ceci en utilisant des savoirs pratiques et théoriques qu'il détient en vue, par exemple, d'améliorer les conditions de vie des gens, de les orienter vers d'autres services, de créer une mise en mouvement au sein de la collectivité, de mettre en place un filet de sécurité, de resserrer les liens sociaux, de prévenir, d'éduquer et de repérer les problèmes qui accablent les membres de la collectivité ou qui sont engendrés par ceux-ci. Troisièmement, comme il est au centre de la vie des citoyens, il est

<sup>2</sup> La définition qu'offre le Site International en travail de rue résume bien ce que nous entendons par travail de proximité. « Qu'on les nomme travailleurs sociaux de rue, éducateurs et/ou animateurs de rue, travailleurs de proximité, travailleurs en milieu ouvert, « detached workers » ou street workers, toutes, tous, s'engagent régulièrement et résolument sur le terrain afin d'offrir à un public qui souffre de la faim, de l'abandon et des inégalités sociales, des services de qualité où l'humain, le respect de l'autre et la confiance constituent les pierres angulaires de l'action. »

<http://www.travail-de-rue.net/fr/index.htm>

aussi médiateur et pacificateur. Enfin, on peut aussi ajouter à cette énumération de rôles possibles qu'il est en bonne position pour développer une analyse critique des politiques sociales et de santé ainsi que des services.

Le quartier, le territoire, le HLM, l'appartement, le centre commercial et le parc ne sont pas des « zones » statiques. Ces réalités, comme le laissent entrevoir les marcheurs, et d'ailleurs tous les participants de cette étude, sont socialement et culturellement dynamiques. Elles ont pour effet de moduler le type d'action (la réponse) du travailleur de proximité. Il s'agit qu'une nouvelle communauté s'installe<sup>3</sup>, qu'une drogue apparaisse, comme le crack, qu'une usine ferme ses portes, que la criminalité change de formes, pour que l'action change de cible et même de visage. Par ces exemples, nous voyons bien que l'acteur de proximité ne peut imposer son savoir car il est en constante négociation.

Dans cette logique, il s'agit que l'attention du marcheur se porte en direction d'un problème particulier, comme les abus, pour qu'une partie importante de son action se structure dans ce sens. Mais en adoptant ainsi un point focal particulier, d'autres dimensions peuvent alors échapper à la vigilance de l'intervenant. Prenons, par exemple, un travailleur de proximité pour qui les relations interethniques sont préoccupantes.

<sup>3</sup> À ce sujet, il existe un très intéressant ouvrage de Philippe Bourgois intitulé *En quête de respect : le crack à New York, Paris, Seuil, 2001*. Ce livre retrace l'expérience d'un anthropologue (l'auteur) au début des années 90 dans un quartier de East Harlem à New-York au moment où le crack fait son entrée et entraîne avec lui une réelle descente aux enfers. Il est, entre autres, question des stratégies de survie par la création d'une culture économique anémique, où la vente de crack se transforme en poumon financier pour le quartier. Un résumé du livre figure sur Internet à l'adresse suivante : <http://www.erudit.org/revue/as/2002/v26/n2/007071ar.html>.

Dans ce cas, son cadre d'analyse et d'action sera centré sur ces aspects<sup>4</sup>. On peut donc ici parler d'une forme particulière de pouvoir discrétionnaire comme il en est question dans travaux de Lypski (1980) sur le rôle des agents sociaux. Les autres événements de la vie quotidienne pourront ainsi échapper à son attention. C'est pourquoi cette pratique doit être très bien soutenue afin qu'elle puisse se développer en tenant compte, non pas uniquement de ce qui est vu et vécu par le travailleur de proximité, mais aussi de ce que d'autres intervenants, utilisant d'autres techniques et d'autres positions, peuvent entrevoir.

La recherche sociale tend à démontrer que la structuration de l'action, posée dans un cadre de proximité, ne peut se concevoir sous l'angle d'une problématique de santé spécifique, surtout lorsque les populations ciblées sont sous l'emprise d'inégalités sociales. Les travaux de Fassin (1998) et de Jaeger (2000; 2005) vont dans ce sens. Dans une clinique, par exemple, on peut diriger un « patient » vers une personne qui possède une « spécialité » à l'égard d'un problème particulier : souffrance psychique ou souffrance physique. Sur la base de cette référence, le « patient » pourra exposer le problème qui l'accable et, de ce fait, bénéficier de l'aide d'un professionnel : travailleur social, médecin, psychologue, infirmière. Cette approche, dite « d'experts », ne fonctionne pas ainsi lorsque le milieu de vie du citoyen devient le lieu de travail du travailleur de proximité. À ce chapitre, il

<sup>4</sup> Ce constat est également vrai pour tous les intervenants sociaux. Selon leur sensibilité, leur intérêt à l'égard d'une problématique, ils orienteront leur intervention en conséquence. Prenons l'exemple suivant. Au cours des années 1980, on note une amplification significative des méfaits engendrés par les gangs de rue à Montréal-Nord. Ce phénomène est très peu connu et documenté. Toutefois, certains intervenants sont, plus que d'autres, au courant des activités criminelles de ces groupes : vols, prostitution juvénile, enlèvement, traite des femmes et des filles, danseuses nues. Ces intervenants sensibilisent, par la suite, d'autres ressources du CLSC dont des travailleurs sociaux, des psychologues, des infirmières et des médecins. Ainsi, une fois informés, ces intervenants pourront développer une attention particulière, ce qui leur permettra d'investiguer les modes de vie des adolescentes et, par delà, réussir à comprendre et aussi à intervenir directement sur les problèmes qui accablent ces jeunes. Cet exemple sert à illustrer le fait que la sensibilité à l'égard des gangs de rue pourra permettre à des intervenants d'analyser et de traiter l'information transmise par l'usager, en l'occurrence une adolescente.

peut être intéressant de retenir l'analyse que Lipsky (1980) fait du rôle des agents sociaux, au sens large du terme, incluant ceux qui s'intéressent aux aspects sanitaires, lorsque les citoyens entrent en relation de manière *non volontaire* avec eux. Aux yeux de Lipsky (1980), ces personnes ont des personnalités propres et des trajectoires de vie singulières. Au moment du contact *non volontaire* avec des agents sociaux, le citoyen est rapidement transformé en « client ». Ce label, comme le fait remarquer Lipsky (1980), n'a pour fonction que de catégoriser, de cataloguer et de *processer* un cas pour qu'il se transforme ultimement en bénéficiaire. Ces caractéristiques qu'attribuent des agents sociaux à des citoyens n'existent pas à l'extérieur de l'institution qui requiert, aux fins d'un traitement, une fragmentation fonctionnelle (Lipsky, 1980; 59).

La manière selon laquelle les marcheurs travaillent s'entrevient davantage comme une action citoyenne volontaire. C'est dorénavant par l'intermédiaire du ou des problèmes vécus par le citoyen que le travailleur de proximité doit concevoir son action. Comme le notent des travailleurs de rue, « sur la rue, ce n'est pas toi qui choisit la personne vers laquelle tu veux aller, c'est elle qui fait ce choix » (Bastien, et *al.* 2001). Cette dimension a pour effet de modifier profondément la façon dont les rapports entre le travailleur de proximité et le citoyen se construisent.

Lorsqu'on compare ce type de pratique à d'autres formes de services, une distinction s'impose. Dans le premier cas, le citoyen doit se déplacer ou être convoqué pour bénéficier de services. Sur la rue, il est impossible de transposer les règles qui prévalent dans des sites fixes comme le CLSC. En fait, il est impossible d'imposer un savoir en particulier, voire même sa présence. La caractéristique centrale du travail de proximité, ce que nos travaux démontrent (Bastien et *al.*, 2001; Bastien et *al.*, 2002; 2004), réside dans la construction, l'établissement et le maintien du lien social. Sans la création de ce portail, aucune action de proximité ne pourra se réaliser, et surtout se perpétuer. Il en est ainsi car beaucoup de citoyens sont méfiants à l'égard des professionnels, à l'exemple des travailleurs sociaux, à qui ils attribuent un pouvoir énorme sur leur destinée. Toujours en se

référant au travail de Lipsky (1980), il ne faudrait pas négliger que certains agents sociaux peuvent devenir une partie du problème qui affligent les « pauvres ». Comme il l'explique, lorsque les situations de vie se complexifient, les pauvres se sentent enfermés dans une toile d'araignée d'intervenants qui ont des orientations conflictuelles (Lipsky, 1980:6).

Il faut toutefois apporter une nuance à l'effet que la figure d'autorité que représente le travailleur social est, dans bien des cas, liée à son affiliation organisationnelle et à la marge de manoeuvre qui est impartie au mandat du professionnel. Ainsi, un travailleur social de la Direction de la protection de la jeunesse est détenteur, sur le plan symbolique et légal, d'une autorité, passablement plus forte que celle d'un travailleur social du CLSC même si celui-ci détient dans les faits les mêmes pouvoirs.

Par l'intermédiaire de la rue, il est aussi rarement possible de situer l'action dans un cadre spatiotemporel pour baliser les échanges. Comme l'expliquent les marcheurs eux-mêmes, il est pratiquement impossible de fixer un rendez-vous à une personne et de la blâmer lorsqu'elle n'honore pas son engagement. Au mieux, on peut lui rappeler qu'il y avait un rendez-vous de fixé. Il s'agit que le citoyen perde la garde de son enfant, que la maladie l'affecte, pour que l'action prévue se développe autrement, qu'elle se transforme en aide de survie ou, le plus simplement du monde, en présence sociale.

En fait, la prévention, lorsqu'elle se concrétise dans le milieu de vie des gens, s'apparente davantage à une organisation floue et cet aspect constitue une force et non son contraire. Pour ces mêmes raisons, il est pratiquement impensable de concevoir une relation d'aide dans une logique de segmentation disciplinaire ou par problèmes : le sida, la toxicomanie, le sexe, les abus, la violence, etc. En d'autres termes, la prévention de proximité ne peut se structurer à l'avance autour d'un problème issu du champ des experts. C'est le problème vécu et senti par le citoyen qui devient le guide de l'action.

Comme nous l'avons indiqué au départ, la prévention de proximité ne résulte pas d'un cadre formel de

pratique émanant d'une discipline que l'on pourrait apprendre et maîtriser, par exemple, à l'université. Cette pratique n'est pas non plus liée par un corps de connaissances unifié susceptible de baliser professionnellement l'intervention. Ce sont avant tout les dynamiques sociales locales qui donnent à cette pratique un sens, une portée et une orientation. Trop peu souvent explorée, il existe une deuxième raison, intimement liée à la première, qui fait en sorte que cette pratique se définit comme étant sous influence, ou façonnée par des réalités externes et indépendantes des praticiens eux-mêmes. Il s'agit du fait que les acteurs qui s'y engagent possèdent une part très importante de pouvoir pour donner le ton à leur pratique. En d'autres mots, l'identité de l'acteur, dont sa trajectoire de vie personnelle et professionnelle, joue un rôle prépondérant dans ce qu'est cette pratique. À l'instar du genre (femmes ou hommes) et du groupe ethnique, l'expérience, comme d'ailleurs les connaissances et le sens de l'engagement, voire l'identité, mais plus encore la sensibilité de l'acteur et sa subjectivité, font en sorte qu'il est difficilement envisageable d'interchanger les acteurs comme on pourrait le faire avec d'autres acteurs sociaux dont les pratiques se définissent par le libellé de leur emploi et des politiques de l'organisation.

Comme le démontrent les marcheurs eux-mêmes, ils font des choix très importants en ce qui concerne la sélection des publics vers lesquels ils se rendront (disponibles) et ils font de même pour les problèmes qui accablent les gens. Si certains sont capables de prendre à leur charge des situations comme l'abus ou la négligence, d'autres préféreront s'attaquer à des problèmes d'un autre ordre, par exemple, la solitude des personnes âgées, l'insécurité des enfants sur le chemin de l'école, ou encore la toxicomanie. Ces choix sont bien entendus dictés par la distribution locale des problèmes sociaux et sanitaires qui affligent les populations, mais l'action qui prendra forme est en bonne partie sous le contrôle exclusif des marcheurs. La sensibilité de l'acteur, alliée à sa marge de manoeuvre, lui permet ainsi d'agir à sa manière et de développer, de ce fait, une expertise reconnue, non pas nécessairement par ses pairs, comme on peut le sous-entendre dans une organisation classique, mais bien par des citoyens, ce qui représente une force en

soi. Comme ils ne sont pas soumis à un « contrôle » normatif et qu'ils n'ont pas non plus d'objectifs de résultats, au sens technocratique et bureaucratique du terme, ils peuvent avec une liberté certaine choisir leurs lieux d'action, déterminer, de concert avec des citoyens, la durée de l'action et le sens de cette action. Leur terrain de manoeuvre est donc plus grand que leurs pairs qui œuvrent au sein des murs de la même organisation, à savoir le CLSC. Le pouvoir des marcheurs ne se limite toutefois pas à leur terrain de manoeuvre. À l'amorce du projet, la coordination suggérait aux marcheurs de « ne pas faire à la place des citoyens », sous prétexte que cela pouvait nuire au développement de l'autonomie citoyenne. Comme ils sont quotidiennement présent dans la vie des gens du quartier et qu'ils entrevoient les limites du pouvoir des citoyens, ils mettront tout en œuvre pour que la philosophie initiale d'action soit révisée en profondeur. Voilà donc un autre exemple du pouvoir qu'ils possèdent.

Le champ d'action des marcheurs a tout d'abord été délimité, voire orienté, par des tensions urbaines propres à toute banlieue aux prises avec des problèmes de pauvreté chroniques et persistants. Le mode d'action des marcheurs s'est toutefois élaboré dans la périphérie des problèmes sociaux engendrés par les citoyens, domaine davantage réservé aux policiers et aux propriétaires d'immeubles. En fait, dès le départ, et cela est sans doute toujours véridique, les marcheurs jouent plusieurs rôles : celui de sonneur d'alarme, de pacificateur, d'entremetteur. Mais les marcheurs, à l'instar de ceux qui font du travail de rue dans des organismes communautaires, ne font pas qu'agir. Ils sont aussi, à l'image de l'anthropologue, témoins et détenteurs privilégiés de la culture dans laquelle ils évoluent. Cette facette du travail de proximité est sans doute la moins bien éclairée par la recherche sociale. Lorsqu'on regarde ce que faisaient les marcheurs au début et ce qu'il font à l'heure actuelle, il est intéressant de constater qu'ils ont, plus qu'auparavant, raffiné leur art de débusquer des situations problématiques et de mettre en mouvement d'autres acteurs qui prendront le relais.

## En guise de conclusion : quelques pistes de recherche

Nous terminons ce rapport en ouvrant quelques pistes de recherche. Premièrement, il pourrait s'avérer intéressant de développer de nouvelles techniques de recherche susceptibles de faciliter l'accès aux situations d'interactions professionnelles et cliniques des marcheurs. Nous suggérons cette voie d'exploration car il nous a été impossible de documenter ces aspects dans le cadre de cette recherche. Les marcheurs ont abondamment décrit leurs méthodes de travail, mais la recherche reste pour ainsi dire coupée des dynamiques effectives qui lient les marcheurs aux citoyens. Autrement dit, il nous est impossible de nous mettre dans la peau d'un témoin pour décrire avec finesse les méthodes des marcheurs. Le seul matériel dont nous disposons, ce sont des récits ou encore, les témoignages de citoyens, de partenaires et de pairs. Ces sources de connaissances sont fiables; néanmoins, il ne s'agit pas de savoirs directs. Deuxièmement, nous aimerions revenir sur la question des abus sexuels. Ce problème, mis en relief par les marcheurs, soulève plusieurs questionnements. Les écrits traitant des abus sexuels, de l'inceste et de la pédophilie sont sous l'influence de diverses disciplines dont la psychiatrie, la psychologie, et les questions d'ordre légal et criminel. Un rapide survol d'écrits dans différentes revues nous permet d'avancer qu'il existe très peu d'études et de recherche qui tiennent compte de l'influence des conditions socioéconomiques et des inégalités sociales à titre de facteurs pouvant concourir, entre autres, en *forçant* d'une certaine manière la promiscuité, à pousser des citoyens à perpétuer ou à entrer dans des logiques de transgressions fortes. Troisièmement, nous présumons que le travail des marcheurs peut être entrevu comme un analyseur des politiques, c'est-à-dire qu'il se fait l'écho de la réussite ou de l'échec de politiques ou encore, de l'organisation des services de première ligne. Il serait justifié, et sans doute profitable, d'amorcer des recherches axées sur ces aspects, considérant que ces acteurs sont en relation directe avec des citoyens fortement sous l'influence des politiques et des services.



## Bibliographie

- Angen, M.J. (2000). Evaluating Interpretive Inquiry: Reviewing the Validity Debate and Opening the Dialogue. *Qualitative Health Research*, Vol. 10, No 3. 378-395.
- Augé, M. (1994). *Pour une anthropologie des mondes contemporains*. Champs, Flammarion. Paris.
- Barrett, R. (1998). *La traite des fous : la construction sociale de la schizophrénie*. Éditions Les empêcheurs de penser en rond : France.
- Bastien, R., Besse, M., Labesse, D. (2005). *Lorsque l'exclusion questionne les efforts de prévention : analyse croisée de pratiques françaises et québécoises en travail de proximité. (Livre en cours de rédaction)*
- Bastien, R., Battaglini, A., Raynault, M-F., Larose, G. (2004). Prévention de proximité vers des populations jeunes, exclues et vulnérables : *incursion dans l'univers des cultures et pratiques d'intervention de terrain. Étude en cours*.
- Bastien, R., Lévy, J., Olazabal, I., Trottier, G. & Roy, É. (2001). *Analyse descriptive de la prévention dans le travail de proximité : la problématique des MTS/VIH et celles connexes*. Direction de santé publique Montréal : Montréal.
- Bastien, R., Lévy, J., Olazabal, I., Trottier, G., & Roy, É. (2002). *Analyse descriptive de la prévention des MTS/VIH dans le travail de proximité : questions pour la recherche et les politiques de santé*. Dans G. Godin, J.J. Levy, G. Trottier (Eds). *Vulnérabilités et prévention VIH/sida : Enjeux contemporains*. Les Presses de l'Université Laval.
- Brisson, P. (2000). *L'usage des drogues et de la toxicomanie*. Gaétan Morin : Montréal.
- Cariotte, C., & Lalande, M. (1996). *Projet d'intervention ciblée d'un quartier de Montréal-Nord. Quadrilatère regroupant les boulevards Léger, Rolland, Maurice-Duplessis et Langelier*. Loisirs et vie communautaire. Ville de Montréal-Nord.
- Chabot, D., Mercier, C., & Guay, J. (1993). Une approche proactive d'intervention communautaire en milieu rural. *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 12, 177-198.
- CLSC Montréal-Nord. (1999). *Approche quartier*. Document interne.
- Coulon, A. (1993). *Ethnométhodologie et éducation*. PUF. Paris.
- Drapeau, M., Letendre, R. (2001). *Quelques propositions inspirées de la psychanalyse pour augmenter la rigueur en recherche qualitative*. *Recherches qualitatives*, Vol. 22, 2001 (73-92).
- Dufort, F., LeBossé, Y., & Papineau, D. (2001). La recherche en psychologie communautaire : la construction des connaissances à travers l'action. Dans F. Dufort & J. Guay. (eds.) *Agir au cœur des communautés : la psychologie communautaire et le changement social* (pp. 368-410). Les Presses de l'Université Laval : Québec.
- Duval, M., & Fontaine A. (2000). Lorsque des pratiques se heurtent : les relations entre les travailleurs de rue et les autres intervenants. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 13, 49-68.
- Fainzang, S. (2001). L'anthropologie de la maladie aux prises avec la question de la rationalité. *Ethnologie comparée*, No 3.
- Fassin, D. (1998). *Les figures urbaines de la santé publique : enquête sur des expériences locales*. La Découverte : Paris.
- Goffman, I. (1968). *Asile*. Éditions de Minuit. Paris.
- Goffman, I. (1972). *Les cadres de l'expérience*. Éditions de Minuit. Paris.
- Guay, J. (1996). L'approche proactive : rapprocher nos services des citoyens. *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 9, Numéro 2, 35-48.
- Guay, J. (1997). *L'entraide et l'approche milieu : des interventions centrées sur les réseaux sociaux*. Cahier du GÉris : Hull.
- Guay, J. (2001). L'intervention de réseau et l'approche milieu. Dans F. Dufort, & J. Guay. (eds.) *Agir au cœur des communautés : la psychologie communautaire et le changement social* (pp. 249-293). Les Presses de l'Université Laval : Québec.
- Hamel, S., Cousineau, M.M., Léveillé, S. et al. (2002). *Évaluation du processus de construction d'un modèle de prévention du phénomène des gangs par le développement social communautaire : l'an 2 de Jeunesse et gang de rue*. Rapport de recherche inédit.
- Jaeger, M. (2000). L'articulation du sanitaire et du social : travail social et psychiatrie. Dunod, Paris.
- Jaeger, M. (2005). Psychiatrie versus médico-social : comment sortir des logiques de territoires. *Santé mentale au Québec*, Vol. XXX, No 1. (83-95).
- Joubert, M. (2001). Sur la prévention de proximité. *Cahiers Proximités*, 1. Paris.
- Kirszbaum, T. (1998). Correspondants de nuits, (77-89), *Revue Esprit*, À quoi sert le travail social, mars-avril 1998, Paris.

- Lamoureux, G. (1994). *Histoire du travail de rue au Québec. 250-255*. Actes du colloque Une génération sans nom. PIMP, Montréal, Québec.
- Lamoureux, G. (1994). *Histoire du travail de rue au Québec. Une génération sans nom : Actes du colloque* (pp. 250-256), Montréal.
- Lecerf, Y. (1985). Lexique ethnométhodologique, extrait de *Pratiques de formation (analyses). Ethnométhodologies. Numéro spécial de la revue Pratiques de formation, numéro double 11-12.*  
<http://vadeker.club.fr/corpus/lexique.htm>.
- Lypski, M. (1980). *Street-Level Bureaucraty*. Russell Sage Foundation. New-York.
- Paperman, P. (1991). « Quelques raisons pour ne pas parler d'insécurité dans les quartiers ayant mauvaise réputation ». dans Bernard, Y., Segaud, M., *La ville inquiète : habitat et sentiment d'insécurité*, Éditions de l'Espace Européen, La Garenne-Colombes, 119-135.
- Patton, M. Q. (2001). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Sage : London.
- Perrenoud, P. (2001). *Mettre la pratique réflexive au centre du projet de formation*. Dans Cahiers Pédagogiques, janvier 2001, No 390, (42-45).
- Pharand, S. (1995). *Le travail de rue au Québec. Revue documentaire*. Unité de santé publique du Centre hospitalier régional de Rimouski : Rimouski.
- Pierret, J. (2002). Vivre avec les multithérapies dans l'infection par le VIH : analyse *longitudinale 1998-2000 dans le cadre de la cohorte APROCO*, (rapport de recherche). CERMES, CNRS, INSERM, EHESS : Paris.
- Schön, D. (1983). *The Reflexive Practitioner : How Professional Think in Action*. Basic Books : New York.
- Vaughan, D. (1992). *Theory elaboration: the heuristics of case elaboration (172-202)* in *What is a case?* Ragin, C. C., Becker, H., S. Cambridge University Press. New-York.
- Weller, J.M. (1994). Le mensonge d'Ernest Cigare : problèmes épistémologiques et méthodologiques à propos de l'identité. *Sociologie du travail*, 1, 25-42.
- Weller, J.M. (2002). Stress relationnel et distance au public : De la relation de service à la relation d'aide. *Sociologie du travail*, 44, 75-97.
- White, D. (2001). Maîtriser un mouvement, dompter une idéologie – l'État et le secteur communautaire au Québec. ISUMA., Vol. 2, No 2.  
[http://www.isuma.net/v02n02/white/white\\_f.shtml](http://www.isuma.net/v02n02/white/white_f.shtml)

## Mesures de sécurité de l'ÉQ

Les intervenants de l'ÉQ se déploient à l'intérieur d'un secteur ciblé du territoire de Montréal-Nord, secteur choisi sur la base de données sociodémographiques indiquant un degré de paupérisation importante et la présence de diverses caractéristiques retenant l'attention du CLSC (exclusion sociale, multiethnicité, décrochage scolaire, isolement, monoparentalité, criminalité). Au quotidien, l'action des intervenants consiste à sillonner les rues et les parcs du quartier, faire du porte-à-porte de façon à rencontrer les citoyens, les familles, les commerçants et les organismes terrains, créer des alliances avec les citoyens et les familles en difficulté, agir en amont des problèmes, compléter et influencer l'offre de services du CLSC et de ses partenaires, améliorer la qualité de vie de cette population et raffiner les façons de rejoindre les populations à risque et méfiante envers les services communautaires et institutionnels.

Le CLSC Montréal-Nord, par sa direction multicientèles et son chef de programme, s'assure que des mesures soient en place pour assurer la sécurité des intervenants de l'ÉQ.

**Principe de base :** L'évaluation et les observations exprimées par l'un ou l'autre des intervenants sont respectées et des mesures sont prises en conséquence.

De façon générale et non exhaustive, **les mesures suivantes sont appliquées :**

- Aucun porte-à-porte en solo.
- Si une demande est faite par une personne inconnue à ce jour de l'ÉQ, la visite s'effectue à deux.
- Si la demande de visite est faite par un nouveau résidant dans un contexte jugé à risque (immeuble connu pour sa dangerosité, personne suspecte, etc.), une évaluation rigoureuse de la demande est faite par téléphone avant de s'y rendre en duo.
- Certains immeubles ne sont pas visités dans le cadre du porte-à-porte s'ils sont considérés à risque.
- Lors de l'entrée dans un immeuble, on localise les portes de sortie, sinon les intervenants s'assurent de prendre les moyens nécessaires pour assurer leur sécurité.
- Lors de l'entrée dans un logement, les intervenants s'assurent de leur positionnement physique de façon à assurer leur sécurité.
- Dans le cadre d'une visite jugée à risque potentiel, l'intervenant avise un membre de l'équipe de son arrivée sur les lieux, de la durée approximative de l'intervention, de l'adresse du logement visité et des ententes sont prises pour assurer sa sécurité ou celle du duo (appel de l'intervenant à sa sortie de l'immeuble, appel des coéquipiers, etc.).
- Une communication codée peut être utilisée pour transmettre un message à un co-équipier. Par exemple, mentionner un rendez-vous avec un autre résidant pour interrompre une visite à domicile ou une rencontre informelle dans un lieu public, ou encore, attirer l'attention de l'autre de diverses manières (pousser le pied de l'autre...).

- Les informations données par les citoyens du quartier sont prises en considération. Par exemple, ne pas utiliser tel passage entre deux immeubles, ne pas visiter tel immeuble compte tenu d'activités criminelles possibles, terminer les visites du quartier avant la nuit tombante, etc.
- Les informations des citoyens se transmettent d'un intervenant à l'autre.
- Dans tout lieu, que ce soit un parc, un immeuble ou une rue, un balayage visuel se fait pour apprécier le niveau de sécurité de l'endroit (reconnaissance d'individus connus ou inconnus, activités louches, attroupement, etc.).
- Dans les cas où une personne rencontrée manifesterait des signes de dangerosité, les intervenants agissent en conséquence (retrait, appel aux services 911, etc.).
- Les contacts avec les policiers rencontrés dans la rue se limitent à des contacts visuels, hormis certaines situations particulières (disparition d'enfants ou autres).
- Dans le cas d'une situation dangereuse, la sécurité de l'intervenant a priorité. Les services d'urgence sont appelés immédiatement.

**D'autres mesures d'encadrement et de soutien sont apportées :**

- Contacter le chef de programme.
- Discuter, lors des rencontres clinico-administratives, des situations à risque et des mesures de sécurité à mettre en place.
- Contacter la conseillère clinique.
- Discuter en rencontre clinique, avec la conseillère, des situations jugées à risque et des interventions à mettre en place.
- Chacun des intervenants disposent d'un téléphone cellulaire et certains ont un téléavertisseur.
- Si un événement survient, le chef de programme est immédiatement avisé.
- Si un événement survient, un rapport d'incident est complété.
- Si un événement survient, le chef de programmes s'assure que le ou les intervenants soient rencontrés pour faire un bilan et une évaluation de la situation. Un suivi post-traumatique est apporté s'il y a lieu.

Danièle Fréchette  
Chef de programmes  
Le 27 juillet 2004

## Profil du marcheur de l'ÉQ

Connaissance rudimentaire de l'approche milieu, de l'*empowerment* et de l'approche systémique ou ouverture à apprendre à travailler avec ce type d'approche.

Expérience et habiletés à composer

- avec des clientèles à problématiques multiples;
  - avec des clientèles de différents âges (enfants, adultes, personnes âgées).
- 
- Être à l'aise de travailler en milieu criminogène.
  - Capacités d'adaptation à des contextes différents.
  - Capacité à travailler avec les réseaux informels.
  - Capacité à se distancier de situations complexes et lourdes.
  - Capacité d'analyse et de contextualisation.
  - Capacité et intérêt pour le travail d'équipe; facilité à travailler en duo; facilité à travailler en co-intervention.
  - Capacité à entrer en contact facilement, avoir de l'entregent et être à l'aise dans l'informel (habiletés sociales et en communication).
  - Résistance à la mise en urgence et capacité à vivre l'impuissance.
  - Tolérance aux changements de température.
  - Rigueur intellectuelle, maturité et respect de la confidentialité.

Le 5 février 2004



## Le certificat de conformité éthique



RÉGIE RÉGIONALE  
DE LA SANTÉ ET DES  
SERVICES SOCIAUX  
DE MONTRÉAL-CENTRE

### CERTIFICAT CONDITIONNEL DE CONFORMITÉ ÉTHIQUE

PROJET N<sup>o</sup> : 51

#### 1. RÉUNION DU 30 AVRIL 2003

Lors de sa réunion du 30 avril 2003, au 1301 rue Sherbrooke Est, Montréal, H2L 1M3, le Comité d'éthique de la recherche de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre<sup>†</sup> (ci-après « CER ») a étudié le projet de recherche intitulé :

*« Étude microsociale de travail de terrain réalisé par le CLSC Montréal-Nord : perspectives émanant de l'action en regard de l'approche milieu. »*

soumis par M. Robert Bastien, Ph.D., Chercheur principal, Département d'Écologie Humaine et Sociale (ÉCOHS) de la Direction de la Santé Publique (ci-après le « chercheur principal ») et Julie Goulet, collaboratrice au projet.

Au cours de cette réunion, le chercheur principal a été invité à répondre aux questions des membres du comité et a eu l'occasion d'informer le comité sur la progression du projet, déjà en cours depuis près d'une année. M. Bastien s'est retiré au moment des délibérations du CER.

La décision du comité est fondée sur les documents suivants, qui lui ont été remis par le chercheur principal : Le formulaire de soumission, le protocole du projet et ses annexes, soumis le 8 avril 2003

#### 2. DÉCISION DU COMITÉ

À l'unanimité, le comité a conclu que le projet, débuté au cours de l'été 2002, respecte les normes éthiques généralement acceptées pour ce genre de recherche. Aussi, le CER est favorable à l'émission d'un certificat de conformité. Toutefois, ce certificat est conditionnel à la réalisation des exigences plus amplement décrites au prochain titre, sans laquelle le présent certificat pourrait être révoqué de plein droit.

### 3. CONDITIONS

Le présent certificat est conditionnel à la réalisation des exigences suivants :

- 3.1 L'évaluation scientifique réalisée par le comité de pairs *ad hoc* est favorable à la poursuite du projet;
- 3.2 Le protocole sera révisé afin qu'il permette de déterminer comment les représentants des citoyens seront recrutés ainsi que tous les détails relatifs à la prise de contact initiale et la nature exacte de la participation des citoyens (e.g. entretiens individuels ou *focus group*, détails sur le déroulement des entretiens, durée, fréquence);
- 3.3 Le protocole devra préciser la méthode d'obtention du consentement éclairé des marcheurs, employés du CLSC et des partenaires associés au CLSC;
- 3.4 Le formulaire de consentement destiné aux représentants des citoyens sera révisé afin d'ajouter une description du projet de recherche élaguée du vocabulaire technique et scientifique;
- 3.5 Le formulaire de consentement destiné aux représentants des citoyens devra contenir plus d'informations sur le déroulement de la rencontre individuelle avec les chercheurs et rendre compte des étapes de l'étude réalisées à ce jour;
- 3.6 Les risques de stigmatisation des personnes ayant participé au projet de recherche ainsi que de la population géographique d'où proviennent les représentants des citoyens, en l'occurrence Montréal-Nord, devront être minimisés, notamment lors de l'analyse et de la diffusion des résultats;

L'accomplissement des conditions 3.2 à 3.5 fera l'objet d'une évaluation accélérée par le CER.

### 4. PÉRIODE DE VALIDITÉ

Le présent certificat est valide pour la période précédant la rencontre avec les citoyens, à partir de sa date d'émission. Toutefois, le chercheur principal devra avoir satisfait le CER qu'il se conforme aux exigences 3.2 à 3.5 afin que la validité du certificat se poursuive pendant un an, à partir de sa date d'émission.

### 5. ENGAGEMENTS DU CHERCHEUR

Il est entendu que les chercheurs :

- 5.1 respecteront tous les engagements pris dans les documents ci-haut mentionnés;

- 5.2 préviendront le comité d'éthique de tout changement au protocole ou à la formule de consentement autres que ceux que le CER a demandé pouvant avoir des répercussions éthiques;
- 5.3 lui rapporteront tout incident important survenant lors de l'étude;
- 5.4 lui fourniront les renseignements demandés pour le suivi éthique de l'étude;
- 5.5 fourniront au CÉR un bref rapport intérimaire au plus tard dans un an, condition nécessaire à un renouvellement annuel du présent certificat, si nécessaire;
- 5.6 enverront au comité une copie du rapport final des résultats de l'étude lorsqu'elle sera terminée.

En acceptant le présent certificat, le chercheur accepte de se conformer à toutes les conditions qu'il comporte.

Marcelle Monette  
Présidente intérimaire du comité  
Sans droit de vote

7 mai 2003  
Date

† Composition du CER au 30 avril 2003

		<i>Présences le 30 avril</i>
Robert Bastien	Chercheur	invité
Suzanne Blanchet	Membre de la communauté	Absente
Marie-Eve Bouthillier	Membre versé en éthique	Présent
Louise Caron-Hardy	Membre de la communauté	Présent
Yamina Chikhaoui	Membre de la communauté	Absente
Edith Gaudreau	Membre versé en droit	Présent
Lucie Germain	Membre versé en éthique	Présent
Chantale Héту	Membre de la communauté	Présent
Docteur Michel Lévy	Chercheur	Présent
Sébastien Lormeau	Membre versé en droit	Présent
Marcelle Monette	Secrétaire du comité, sans droit de vote	Présent
Docteur Robert Simard	Chercheur	Présent
Claude Benjamin	Représentant CA, Régie régionale	Présent



QUANTITÉ	TITRE DE LA PUBLICATION	PRIX UNITAIRE (tous frais inclus)	TOTAL
----------	-------------------------	--------------------------------------	-------

Étude microsociale du travail de terrain réalisé  
au CLSC Montréal-Nord : les marcheurs de  
*l'Équipe Quartier*

12 \$

NUMÉRO D'ISBN OU D'ISSN

2-89494-521-3 (version imprimée)

2-89494-522-1 (version PDF)

Nom \_\_\_\_\_

Organisme \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

No

Rue

App.

Ville

Code postal

Téléphone \_\_\_\_\_

Télécopieur \_\_\_\_\_

**Les commandes sont payables *à l'avance* par chèque ou mandat-poste à l'ordre de la Direction de santé publique de Montréal.**

**Veillez retourner votre bon de commande à :**

Centre de documentation  
Direction de santé publique de Montréal  
1301, rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec) H2L 1M3

**Pour information : (514) 528-2400, poste 3646.**

