



ARUC
INNOVATIONS
TRAVAIL ET EMPLOI

**L'INTÉGRATION
SOCIOPROFESSIONNELLE
DES PERSONNES
EN SITUATION D'ITINÉRANCE**

YVES HALLÉE, MUSTAPHA BETTACHE
ET GABRIELLE PLAMONDON

Avec la collaboration de :
Sophie Gilbert, Véronique Lussier
et Philippe Bergeron

CT-2016-001



UNIVERSITÉ
LAVAL

Alliance de recherche
universités-communautés
Innovations, travail et emploi

L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES EN SITUATION D'ITINÉRANCE

par

YVES HALLÉE, MUSTAPHA BETTACHE ET GABRIELLE PLAMONDON

Avec la collaboration de :

Sophie Gilbert (Département de psychologie, Université du Québec à Montréal) (récits de vie)

Véronique Lussier (Département de psychologie, Université du Québec à Montréal) (récits de vie)

Philippe Bergeron (Postdoctorant au Département des relations industrielles, Université Laval)
(entrevues auprès des organismes communautaires)

En partenariat avec :

La Société de développement social de Ville-Marie

Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion – Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Recherche réalisée dans le cadre de l'ARUC – *Innovations travail et emploi*

Cahier de transfert CT-2016-001

Janvier 2016

Il est possible d'avoir accès aux rapports et cahiers de recherche produits
par l'ARUC – *Innovations, travail et emploi* à l'adresse suivante :
<http://www.aruc.rlt.ulaval.ca/>

Cahiers de l'Alliance de recherche universités-communautés (ARUC)
Cahier de transfert CT-2016-001

« L'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance »

Yves Hallée, Mustapha Bettache et Gabrielle Plamondon

Avec la collaboration de Sophie Gilbert, Véronique Lussier et Philippe Bergeron

© ARUC – *Innovations, travail et emploi*, Université Laval, 2016

Tous droits réservés

ISBN 978-2-923619-81-1 (PDF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives Canada, 2016

PRÉSENTATION DE L'ARUC-INNOVATIONS, TRAVAIL ET EMPLOI

L'ARUC – *Innovations, travail et emploi* est une alliance de recherche permettant de mieux comprendre les innovations en milieu de travail et leurs conditions associées, soit la formation et les protections sociales, en vue de contribuer à une amélioration des performances économiques et sociales.

Dans le contexte actuel de la mondialisation, de la financiarisation, des nouvelles technologies et de l'économie du savoir, les sociétés québécoise et canadienne sont contraintes à l'innovation dans la production des biens et des services, y compris dans l'administration publique. Toutefois, ces innovations ne peuvent porter fruit sans l'accès à une main-d'œuvre en santé, qualifiée et flexible, bénéficiant d'une sécurité d'emploi et de revenu. Telle est la préoccupation centrale de l'ARUC – *Innovations, travail et emploi*.

Bénéficiant d'un soutien financier du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH) pour une période de cinq ans (2010-2015), cette Alliance de recherche universités-communautés, localisée au Département des relations industrielles de l'Université Laval, réunit les principaux chercheurs et acteurs du monde du travail et de l'emploi au Québec. Elle fait appel à un vaste réseau de partenaires appartenant autant aux milieux patronal, syndical, gouvernemental que communautaire, et a pour objectif de mieux comprendre les innovations, la formation et les protections sociales et d'agir sur ces dernières.

Une approche novatrice en recherche misant sur le partenariat

L'ARUC – *Innovations, travail et emploi* aspire au développement d'un véritable partenariat entre les chercheurs et les acteurs du monde du travail et de l'emploi qui sont interpellés par les innovations dans les milieux de travail et dans le domaine des politiques publiques de l'emploi de même que par l'amélioration de la capacité des intervenants à développer des stratégies efficaces de mise en œuvre de ces innovations. À cet effet, elle veut maximiser le partage des compétences et des connaissances acquises et développées de part et d'autre par les chercheurs et les acteurs du monde du travail et de l'emploi au Québec. Enfin, l'ARUC souhaite aussi offrir aux étudiants un environnement de formation stimulant leur permettant de développer une expertise de recherche et de pratique adaptée aux nouvelles réalités du travail et de l'emploi.

Un vaste programme de recherche

Les changements structurels actuellement en cours soulèvent de nombreux défis dans le monde du travail et de l'emploi. La mondialisation, la financiarisation des entreprises, le progrès soutenu des nouvelles technologies et le développement de l'économie du savoir représentent autant de facteurs qui incitent les organisations productives de biens et de services ainsi que les organismes publics à innover tant dans leurs pratiques de gestion du travail et de l'emploi que dans les politiques publiques censées les encadrer. La nature de ces innovations sociales, le processus de leur diffusion et leur impact sur les conditions de travail et d'emploi sont au cœur des préoccupations qui animent l'ARUC – *Innovations, travail et emploi* dont les travaux de recherche s'articulent autour de cinq objets : les caractéristiques du travail contemporain, la diversité de la main-d'œuvre, les formes de représentation, la qualité du travail et de l'emploi et le processus de diffusion des innovations. Dans ses travaux, l'ARUC – *Innovations, travail et emploi* fait appel à la recherche partenariale.



Alliance de recherche
universités-communautés
Innovations, travail et emploi

Caractéristiques du travail contemporain : Cet objet de recherche porte sur les contextes et les caractéristiques du travail contemporain. Dans un contexte de large diffusion des TIC et de formes nouvelles d'organisation et de gestion du travail faisant appel à une responsabilisation accrue des travailleurs, nos préoccupations concernent notamment les questions d'autonomie au travail, de qualifications du travail et de formation. Alors que le travail atypique est en voie de devenir la norme, de nouveaux enjeux relatifs à l'employabilité, à la formation et aux protections sociales revêtent une importance cruciale. Pendant que le travail de « prendre soin » (le care) représente enfin une part croissante de l'emploi, les problèmes de santé psychologique au travail, en particulier chez les infirmières, prennent des proportions endémiques.

Diversité de la main-d'oeuvre : Cet objet de recherche privilégie l'étude de la diversité de la main-d'oeuvre au regard de ses caractéristiques sociodémographiques, de son statut d'emploi ainsi que de la qualité de ses conditions de travail et d'emploi. Une attention particulière sera accordée aux rapports de genre, à l'intégration de la main-d'oeuvre immigrante, à la gestion du vieillissement en emploi et à l'insertion des jeunes en emploi. Sur le plan des innovations, il sera question de la gestion démocratique et équitable de la diversité et des nouveaux dispositifs susceptibles d'assurer un meilleur arrimage entre l'employabilité et la sécurisation des trajectoires professionnelles.

Formes de représentation : Dans le contexte du plafonnement, voire du déclin, des formes traditionnelles de représentation, cet objet de recherche traite du renouvellement des formes actuelles de représentation et de l'émergence des formes nouvelles afin de mieux répondre aux réalités, aux aspirations et aux besoins des catégories de travailleuses et de travailleurs déjà représentés et aux catégories croissantes de ceux qui ne le sont pas. Sur le plan des innovations, il sera question d'étudier celles qui sont les plus susceptibles de favoriser l'action collective et d'améliorer, en conséquence, les conditions de travail et d'emploi, en accordant une attention spécifique aux politiques relatives à l'émergence de nouveaux droits sociaux.

Qualité du travail et de l'emploi : Cet objet de recherche s'intéresse à l'évolution de la qualité du travail et de l'emploi au cours des dernières décennies qui ont suivi la fin du fordisme. Il concerne plus particulièrement les conditions d'emploi (la rémunération, la sécurité d'emploi, les protections sociales et, plus spécifiquement les régimes de retraite, la conciliation travail/famille et les perspectives de carrière) et de travail (l'autonomie, les qualifications, l'intensité, la santé et la sécurité du travail ainsi que les conditions de réalisation du travail). Il porte également sur les facteurs associés à cette évolution : organisation du travail, pratiques de gestion des ressources humaines, politiques publiques et dynamique des relations du travail (sur le plan micro, dans les milieux de travail et, sur le plan macro, au regard de l'équilibre du rapport de forces entre les acteurs).

Processus de diffusion des innovations : Cet objet de recherche accorde une grande importance à la compréhension des dynamiques d'émergence et de diffusion des innovations sociales et des changements institutionnels. En effet, la nature des innovations sociales, leur contribution à la solution des problèmes, leur potentiel d'amélioration des situations ainsi que les facteurs associés à leur diffusion divergent selon les acteurs concernés. La dynamique des relations de pouvoir entre les acteurs sociaux, l'état du dialogue social et la capacité d'arriver à des compromis représentent en conséquence des dimensions primordiales à considérer afin de mieux comprendre les conditions favorables et les obstacles à la diffusion des innovations sociales et des changements institutionnels.

Paul-André Lapointe, Université Laval
Louis Tremblay, Ministère du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale
Co-direction de l'ARUC – *Innovations, travail et emploi*

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. ÉTAT DES CONNAISSANCES : LES PARCOURS DE DÉSAFFILIATION ET D'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE.....	5
1.1 Le travail : un mécanisme d'intégration ?	8
1.2 La socialité : un préalable à l'intégration professionnelle.....	13
2. CADRE THÉORIQUE	16
2.1 Proposition d'un modèle théorique intégré pour comprendre les processus de retour en emploi	16
2.1.1 L'action combinée des institutions : une approche globale et intégrée.....	16
2.1.2 Les approches individuelles.....	18
2.2 L'économie de proximités : un outil théorique pour mieux comprendre la SDSVM et l'action collective	19
2.2.1 Innovations sociales	19
2.2.2 Économie de proximités	20
2.2.3 La notion de proximité	21
2.2.4 La notion de territoire.....	24
2.2.5 Les initiatives locales	25
2.2.6 La gouvernance	26
2.2.7 Le réseau.....	29
2.2.8 Le pilotage du réseau interorganisationnel	30
3. MÉTHODOLOGIE.....	32
4. LES RÉSULTATS	34
4.1 La présentation de la SDSVM.....	34
4.1.1 La SDSVM : Courtier en valeurs sociales.....	36
4.1.2 Le pôle de services en itinérance :	38
4.2 La SDSVM : une innovation sociale ancrée sur un territoire.....	41
4.2.1 L'innovation sociale.....	41
4.2.2 Le territoire	42
4.2.3 Les initiatives locales	42
4.2.4 La gouvernance partenariale	43
4.2.5 Le pilotage du réseau	44

4.3	Parcours d'intégration socioprofessionnelle	45
4.3.1	L'insertion sociale préalable/parallèle à l'intégration à l'emploi	47
4.3.2	Le processus d'embauche	47
4.3.3	Les types d'emploi offerts	48
4.3.4	Le caractère progressif de l'intégration	49
4.3.5	Les compétences de la rue mobilisées dans l'emploi	49
4.3.6	Les obstacles à l'intégration.....	50
4.3.7	Le financement et ses impacts sur l'offre de service.....	50
4.3.8	Motivations des entreprises à participer à des programmes d'employabilité	52
4.3.9	Le rôle de la SDSVM dans l'intégration socioprofessionnelle	53
4.3.10	Résultats préliminaires tirés des récits de vie	55
4.3.10.1	La stabilité/la fixité	55
4.3.10.2	La responsabilisation	55
4.3.10.3	L'autonomisation/la dépendance	56
4.3.10.4	Les enjeux relationnels	56
4.3.10.5	L'emploi « en soi »	56
4.3.10.6	Le temps.....	57
5.	DISCUSSION.....	58
5.1	La SDSVM et ses activités	58
5.2	L'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance	60
	CONCLUSION.....	65
	BIBLIOGRAPHIE	69

Introduction

En 1996-1997, un dénombrement des personnes en situation d'itinérance a été effectué dans la province du Québec estimant qu'elles sont 28 214 à Montréal¹ et 11 295 dans la ville de Québec (Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2008 citant Chevalier et Fournier, 1998). En 2015, les résultats du dernier dénombrement à Montréal sont étonnamment éloignés de ce premier portrait : il n'y aurait que 3016 personnes en situation d'itinérance s'y trouvant². L'écart entre ces résultats montre le défi³ statistique que représente le dénombrement de la population itinérante alors que les méthodes choisies pour le faire sont constamment critiquées⁴. Une chose est certaine toutefois, les portraits proposés influencent les décisions des instances publiques quant aux actions qui doivent être adoptées dans le champ de l'itinérance. Avant les résultats du dénombrement de 2015, plusieurs auteurs et intervenants du milieu de l'itinérance affirmaient qu'il y avait une hausse de l'itinérance (La Presse Canadienne, 2014⁵; Hacker-B, 2014⁶; ASSSM, 2008)

¹ Plus exactement, on avait compté 8 253 personnes différentes ayant fréquenté un centre d'hébergement ou un refuge et 19 961, une soupe populaire ou un centre de jour.

² Voir l'URL suivant : <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/201507/06/01-4883588-3016-sans-abri-a-montreal.php> (page consultée le 9 août 2015)

³ L'écart dans ces résultats découle potentiellement de la diversité des situations d'itinérance qui existent. Au Québec, trois catégories ont été établies, l'itinérance chronique, l'itinérance situationnelle et l'itinérance cyclique (Gouvernement du Québec (GdQ), 2014a, p.30-31). Notons les difficultés rencontrées dans l'établissement de statistiques fiables relatives au dénombrement des personnes en situation d'itinérance en raison de ces diverses catégories. Dans l'itinérance que nous pouvons qualifier de chronique, il s'agit de personnes sans logement vivant dans la rue ou dans des refuges d'urgence depuis une longue période. C'est la catégorie d'itinérance qui est la plus visible et qui est donc plus facilement dénombrable (GdQ, 2014a). Pour l'itinérance dite « situationnelle », elle réfère « à la situation des personnes qui, momentanément en difficulté, sont sans logement, sans chez-soi. Ces situations sont les moins visibles et se distinguent par le fait qu'après un épisode passé sans abri, les personnes parviennent à se reloger et à établir de nouveaux contacts sociaux. Ce type d'itinérance serait le plus répandu » (*ibid.*, p.30) et probablement le plus difficile à sonder. Pour l'itinérance cyclique, elle « fait référence à la situation des personnes qui alternent entre un logement et la vie dans la rue. Elle se traduit par une répétition, plus ou moins régulière, des situations d'itinérance dans leur vie » (*ibid.*, p.31). Ajoutons à ces catégories le fait que certaines des situations d'itinérance sont cachées, c'est-à-dire qu'elles traduisent des réalités peu visibles et donc difficilement dénombrables telles que le *coachsrfing* par exemple. Nous comprenons mieux la difficulté pour fournir des statistiques fiables concernant le nombre de personnes en situation d'itinérance. Ainsi, « [t]enter de mesurer l'étendue du phénomène de l'itinérance pose de nombreux défis. Celle-ci reste une réalité difficile à quantifier puisqu'elle crée une population mouvante, parfois non visible, connaissant des conditions changeantes, n'ayant pas d'adresse fixe ni de numéro de téléphone, qui utilise plusieurs services ou à l'opposé n'en utilise aucun, etc. » (GdQ, 2014b, p. 5).

⁴ Voir à cet égard les URL suivants : <http://www.lapresse.ca/actualites/montreal/201507/06/01-4883588-3016-sans-abri-a-montreal.php>; http://www.rapsim.org/fr/default.aspx?sortcode=1.1.6&id_article=350&starting=&ending= (pages consultées le 9 août 2015)

⁵ Voir l'URL suivant : <http://www.lapresse.ca/actualites/national/201410/18/01-4810351-nuit-des-sans-abri-dans-un-record-de-37-villes-du-quebec.php> (page consultée le 10 mai 2015)

⁶ Voir l'URL suivant: <http://journalmetro.com/actualites/montreal/430463/recenser-les-sans-abri-est-inutile-croient-les->

interpellant ainsi l'action des pouvoirs publics et privés vers un effort d'intégration des personnes éloignées du marché du travail. Est-ce que ces préoccupations demeureront à la suite des nouveaux résultats? Il est encore trop tôt pour répondre à cette question. Il n'en demeure pas moins pertinent d'étudier les volontés d'intégration – de même que les moyens mis en place pour faciliter le retour au travail des personnes en situation d'itinérance – puisqu'elles ont teinté le paysage de l'intervention en itinérance au Québec, plusieurs programmes offrant des formations en employabilité⁷ aux personnes itinérantes désireuses de faire un retour au travail.

Certes, il faut rester modeste lorsque nous parlons d'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance. Cette population, située, comme nous le verrons, au pôle extrême de l'exclusion, est confrontée à des problématiques multiples (notamment de santé physique et mentale, de consommation de drogues et d'alcool, d'accessibilité au logement, etc.) d'où le fait qu'elle demeure dans des zones d'assistance. C'est pourquoi nous n'adoptons pas une posture selon laquelle les personnes en situation d'itinérance doivent à tout prix s'intégrer sur le marché de l'emploi : certaines personnes ne sortiront jamais des zones d'exclusion et d'assistance dans lesquelles elles se trouvent. Toutefois, ce constat ne veut pas dire que les efforts collectifs sont sans espoir et les volontés individuelles sans résultat.

Le rapport qui suit s'intéresse à deux volets de l'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance. Dans un premier temps, il étudie le processus même de retour au travail : les éléments qui le caractérisent, les étapes qu'il implique et les différents acteurs communautaires, institutionnels et privés qu'il sollicite. Cette partie du rapport cherche à contribuer à la compréhension des mécanismes et des éléments qui favorisent ou non l'intégration et l'accès au marché du travail des personnes en situation d'itinérance. Nous croyons à cet égard important de dépasser l'étude de l'objet à la seule approche clinique ou sociale qui fait de l'itinérant une éternelle victime en attente de services sociaux et de soins⁸. Sans évacuer cette approche – et la nécessité du support social et communautaire qu'elle implique – ou encore l'importance d'avoir accès aux services sociaux et de santé, considérant que l'itinérance est un terreau fertile à l'apparition de problématiques multiples et combinées (alcoolisme, prostitution, santé mentale,

intervenants/(page consultée le 10 mai 2015)

⁷ Nous reviendrons sur la signification de ce terme.

⁸ De surcroît, il peut être utile pour la société en général de considérer l'itinérance sous la loupe de la santé mentale; cela permet de nous déresponsabiliser de nos obligations envers ces citoyens.

toxicomanie, etc.) (Quirion et Di Gennaro, 2000), nous pensons que l'analyse des efforts consentis pour favoriser l'insertion au travail, qui est un objet d'étude en relations industrielles, s'avère toute aussi importante afin de mieux comprendre les mécanismes et éléments nécessaires pour sortir ces personnes de l'exclusion sociale. Par cette recherche de moyens permettant de sortir des personnes de l'itinérance, nous visons l'étude et l'analyse d'innovations sociales qui conjuguent le développement social au développement de l'économie dans une optique d'interdépendance des humains, des fonctions et des institutions.

Justement, dans un second temps, notre attention sera portée sur un acteur qui a mis en place des façons innovantes de faciliter la communication entre les différents acteurs impliqués dans l'intervention en intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance de Montréal : la Société de développement social de Ville-Marie (SDSVM). La pertinence d'étudier un tel acteur cadre dans un contexte de retrait de l'État (désinstitutionalisation, abolition de certains programmes sociaux, réductions importantes de postes budgétaires) ce qui engendre une pression énorme sur les organismes d'aide qui peinent à satisfaire les besoins sans cesse grandissants exprimés par les populations qu'ils desservent. Le désengagement de la sphère étatique, incarné par une réduction importante des budgets alloués au soutien des organismes d'aide aux personnes en situation d'itinérance, génère une prise de conscience des intervenants qui s'est concrétisée par la mise en place de la SDSVM. De par sa structure innovante et la vision de ses dirigeants – actuels et passés –, elle s'est rapidement imposée comme chef de file dans l'élaboration et le développement de stratégies qui permettent de pallier aux problématiques sociales observées auprès d'une population aux prises avec les phénomènes de pauvreté et d'exclusion sociale.

Ainsi, en réunissant des entreprises et des organismes sociocommunautaires, la SDSVM est parvenue à mobiliser ces deux entités en apparence inconciliables autour d'une cause commune, soit les problématiques de pauvreté, d'itinérance et d'autres formes d'isolement social sur le territoire de l'arrondissement de Ville-Marie à Montréal. En se définissant elle-même comme un courtier en valeurs sociales, la SDSVM se veut être un précurseur en matière d'établissement de stratégies de maillages humains, financiers et techniques, dans la proposition d'alternatives de financement social et d'intégration socioprofessionnelle. Il s'agit d'un cas exemplaire d'application d'une économie de proximité (Pecqueur et Zimmermann, 2004), théorie interpellée dans ce

rapport.

La structuration du rapport reflète la présence de ces deux volets. Si l'état des connaissances se concentre davantage sur l'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance et l'action collective qui la sous-tend, les sections portant sur le cadre théorique, les résultats ainsi que la discussion sont pour leur part divisées en deux parties, chacune d'entre elles représentant un volet différent.

1. ÉTAT DES CONNAISSANCES : LES PARCOURS DE DESAFFILIATION ET D'INTEGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE

Pour commencer, il importe de définir ce qu'est une personne en situation d'itinérance. Notons d'emblée à cet égard que le terme de « situation », qui réfère « aux événements, circonstances [...] au milieu desquels se retrouve quelqu'un⁹ » est utilisé, en référence à la capacité des personnes en *situation* d'itinérance de s'en sortir. Il marque le caractère potentiellement temporaire de l'inscription dans l'itinérance. Il s'agit là d'une perspective évolutive, qui marque un changement possible d'état, agissant au présent et inscrit dans un futur. Pour le pragmatisme¹⁰, cette notion de *situation* est particulièrement importante puisqu'elle résulte de l'expérience et du jugement de l'acteur en connexion avec l'environnement existant, formant un tout contextuel que Dewey (1967 : 128) appelle « une situation ». Une *situation* est un champ d'activité défini par l'interaction d'un organisme avec son environnement (Dewey, 1967 : 84, 92, 101). Individuellement, chaque itinérant par son expérience avec le monde dans lequel il vit peut se retrouver dans des situations différentes. Celles-ci sont caractérisées par un choix d'*opportunités* et d'*options de remplacement* plus ou moins important et étendu selon la situation. Tout dépendant des situations de choix et d'options, il en résultera pour chaque acteur un pouvoir d'action plus ou moins fort (Morel, 1996 : 150-1). Ainsi, l'itinérant peut ou non progresser en prenant appui sur les ressources de la *situation* selon les contraintes ou les opportunités de l'action collective ainsi que le rôle structurant du tout contextuel dans lequel il se trouve.

Le terme d'« itinérance », lui, ne semble pas toujours faire consensus parmi les chercheurs quant à son utilisation. Son manque de précision, son flou et sa trop grande extension lui sont parfois reprochés (Roy et Hurtubise, 2007 : 7). Cependant, ce choix, qui constitue l'appellation la plus étendue, plutôt que « clochard », « robineux » ou « sans domicile fixe » (SDF¹¹), renvoie à des *situations* multiples permettant ainsi de s'intéresser plus largement « aux processus, aux politiques, aux contextes et dynamiques personnelles de la vie à la rue » (*ibid.*). La terminologie utilisée est fondamentale puisqu'elle met l'accent sur une dimension et un mode particulier

⁹ Voir l'URL suivant : <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/situation/72975>

¹⁰ Nous retrouvons l'influence du pragmatisme dans les travaux de Commons (1959 : 150, 655).

¹¹ Chanteau, Poirier *et al.* (2007) précisent à cet égard la richesse conceptuelle de la nuance anglaise en comparaison avec celle de la langue française. Ainsi, « être "*homeless*" ce n'est pas qu'être "*houseless*" (sans-abri, SDF), c'est aussi être "sans-foyer", c'est-à-dire sans lieu d'appartenance, d'inscription sociale, liens conviviaux, véritable "chez-soi" » (*ibid.* : 234).

d'explication. Par exemple, en utilisant le vocable de « sans-abri », nous centrons l'attention sur l'absence de logement stable, celui de « robineux » ou de « clochard » sur l'alcoolisme, alors que le terme « vagabond » est associé à l'instabilité physique et au déplacement d'un lieu à l'autre (Roy, 1995: 77). Le choix d'un terme, plutôt que d'un autre, indique une entrée dans la compréhension du phénomène, ce qui ne veut cependant pas dire que les autres réalités soient écartées et que les modes d'explications disparaissent. Ainsi, il n'existe pas une, mais plusieurs figures de l'itinérant (*ibid.*) et de nombreuses situations d'itinérance qui englobent plusieurs réalités aux frontières plus ou moins étanches. Certains auteurs font du jeune de la rue une catégorie spécifique qui est de surcroît en croissance¹² (Hurtubise, Roy et Bellot, 2003 : 397). Cette distinction, précise Dufour (2000 : 143) « entre *itinérants* et *jeunes de la rue* est importante dans la mesure où elle rend possible l'intervention préventive du passage de l'errance à l'itinérance ».

Le gouvernement du Québec, qui a choisi de faire appel au vocable d'« itinérance » dans sa politique nationale de lutte à l'itinérance parue à l'hiver 2014, désigne ainsi ce phénomène :

un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes (GdQ, 2014a : 30).

C'est la définition que nous avons choisie de retenir dans le cadre de ce projet de recherche.

La théorisation de l'objet de l'itinérance, nous disent Roy et Hurtubise (2007 : 9), vise également à inscrire le phénomène dans ses dimensions macrosociales en remettant « en cause le caractère fondamentalement distinct de l'itinérance et à le resituer comme une forme parmi d'autres de disqualification sociale ». Ainsi, le passage aux notions d'inégalités sociales et d'exclusion sociale élargit la compréhension et la modélisation du phénomène en permettant de s'interroger sur les causes de son maintien, sa perpétuation dans des sociétés riches comme les nôtres et sur les moyens d'intégrer les personnes qui en sont victimes. L'itinérance s'inscrit dans une problématique d'exclusion et est même qualifiée de « forme extrême d'exclusion » (Roy, 1995 : 73). Les itinérants

¹² Cette catégorie pourrait d'ailleurs faire l'objet d'un traitement spécifique en regard de l'intégration socioprofessionnelle.

sont au point maximal d'éloignement du pôle de l'insertion. Ils ont atteint, sur une échelle graduée imaginaire, l'échelon inférieur de leur rattachement au social; ils ont basculé dans un univers autre où les modes de vie et de fonctionnement, les normes et les habitudes de vie, les représentations et l'image de soi, les symboles et les valeurs s'éloignent au maximum du modèle inverse, celui de l'insertion » (*ibid.* : 77).

Castel (1995 : 19; 2004) précise que l'exclusion met en avant l'idée d'un processus qui fait qu'une personne pourrait osciller sur un axe entre une zone d'intégration, qui représente un travail stable et une forte inscription relationnelle, vers une zone de vulnérabilité marquée par le travail précaire et la fragilité des soutiens relationnels, pour basculer (ou non) vers l'exclusion¹³, qui représente la fin du parcours dans la zone de désaffiliation (Castel, 1994 : 13; Roy, 1995 : 74). L'exclusion est ainsi une fin de parcours, une désaffiliation¹⁴, voire une dissociation, une disqualification ou une invalidation sociale (Castel, 1995 : 20). Le concept de désaffiliation est « l'aboutissement d'un double processus de décrochage : par rapport au travail et par rapport à l'insertion relationnelle » (Castel, 1994 : 13). L'exclusion « représenterait un cumul de ruptures ou de privations [...] non seulement sur les plans matériel et économique, mais également sur les plans des relations sociales (lien social, réseaux, sociabilité) et de la participation aux mécanismes politiques qui régissent le *vivre-ensemble* » (Racine, 2007 : 95). C'est « une rupture du lien économique qui attache fidèlement ou normativement les acteurs sociaux au modèle de société » (Xiberras, 1998 : 26).

L'argent de la personne en situation d'itinérance provient des transferts gouvernementaux et de la mendicité. Cette personne loge dans des centres d'hébergement ou de petites chambres, si ce n'est dans la rue, et son réseau d'insertion est celui des soupes populaires, des ressources caritatives et communautaires spécialisées; ce réseau devient synonyme de support matériel et affectif (Roy, 1995 : 77). L'exclusion sociale rend aussi très difficile l'accès aux ouvertures et aux possibilités que permet la connexion aux différents réseaux qui structurent l'économie. C'est une dynamique et un processus qui conduisent progressivement vers l'appauvrissement et qui montrent l'incapacité grandissante de certaines catégories, auxquelles nous associons les personnes itinérantes, d'avoir accès au marché du travail et aux services disponibles les privant de

¹³ Nous pourrions convenir « que les jeunes de la rue n'ont pas nécessairement ce point d'exclusion et se situent, selon le cas, quelque part sur l'axe insertion/désinsertion » (Dufour, 2000 : 143).

¹⁴ L'expression « désaffiliation sociale » semble être consacrée comme en fait foi son utilisation dans la missive consacrée à l'annonce de la 23^e nuit des sans-abri. Voir à cet égard l'URL suivant : <http://www.nuitdessansabri.ca/fr/01/index.htm>

leurs droits de citoyen (Klein et Champagne, 2011 : 2). Rapprocher l'itinérance de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale « renvoie à une fonction essentielle de l'État sur le plan de la cohésion sociale » (Ulysse et Lesemann, 2004 : 2). Le passage du modèle centralisé de l'État à un modèle basé sur la multiplicité et l'expansion d'«espaces publics » non étatiques, d'entreprises de services et d'organismes communautaires appelés à contribuer à l'inclusion sociale et économique ne disqualifie pas pour autant l'État de sa fonction régulatrice et de son rôle central d'acteur du développement économique et social (*ibid.* : 2-3). La lutte contre la pauvreté et l'exclusion, désormais partagée et articulée dans une « économie plurielle » (Klein et Champagne, 2011 : 3), conduit à la préservation des droits de citoyenneté et à la réconciliation du développement social et économique (Ulysse et Lesemann, 2004 : 3). Le modèle québécois se caractérise par la coopération et la solidarité (Bourque, 2000; Ulysse et Lesemann, 2004). C'est l'articulation de l'aide du global au local, dans un engagement solidaire du collectif et du réseau public, qui favorise l'intégration des personnes en situation d'itinérance. Cette intégration passe notamment par des expériences d'insertion en emploi et d'employabilité des itinérants isolés du marché du travail (GdQ, 2009; 24, 36, 38). Le travail jouerait donc un rôle important que nous clarifierons à la section suivante, en plus de discuter des formes que prennent les activités liées au travail.

1.1 Le travail : un mécanisme d'intégration ?

Le travail est un puissant mécanisme d'insertion et de reconnaissance sociale. Il devient l'une des modalités d'apprentissage de la société en donnant « accès à autrui, à soi-même et à la règle sociale » (Méda, 1998 : 22). C'est un lieu d'épanouissement et de réalisation de soi puisqu'il structure les identités, certains modes de sociabilité et « constitue la forme majeure d'organisation du temps » (Roy et Hurtubise, 2004 : 129). Le travail constitue « un support privilégié d'inscription dans la structure sociale » et permet de participer « aux réseaux de sociabilité et aux systèmes de protection » contre les aléas de la vie (Castel, 1995 : 17). Il constitue une composante essentielle du lien social fondé sur les notions de réciprocité, d'échange, de contrat social et d'utilité sociale (Méda, 1998 : 22). La pensée humaniste et sociologique fait du travail en entreprise un lieu véritable de socialisation et de formation de l'identité individuelle et collective (*ibid.* : 23). C'est pourquoi, la Fédération Européenne des Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri¹⁵ (2007 : 11), émet l'hypothèse que « le travail et l'emploi jouent un rôle primordial dans l'inclusion

¹⁵ Ci-après « FEANTSA ».

sociale et l'épanouissement personnel des personnes. » Plus encore, le travail représente un médium par lequel les personnes en situation d'itinérance peuvent développer leur confiance tout en leur assurant une reconnaissance au sein de la société « ce qui a des effets positifs sur des domaines connexes tels que leur état de santé ou leur situation sur le plan du logement » (*ibid.*).

Le travail, définisseur de la place de chacun dans le monde (Méda, 1998), va ainsi au-delà de l'activité rémunérée. Être sans travail, symboliquement du moins, signifie « ne pas être en communion avec la société, ne pas appartenir au monde commun, refuser ses valeurs »; voilà le contexte dans lequel est confronté l'itinérant (Roy et Hurtubise, 2004 : 129). En être exclu provoque « une distanciation du système de production et de consommation, et un cheminement de désocialisation » (Racine, 2007 : 96). La personne sans travail peut toujours bénéficier de la logique assistancielle. Mais n'étant pas inscrite dans le rapport de réciprocité, de contribution financière à sa société, elle pourra en payer un prix matériel et symbolique. En plus d'être en déficit de revenu qui confine à la pauvreté, le sans travail pourra être largement stigmatisé, défini comme paresseux, inutile au monde, voire dévalorisé et rejeté (Roy et Hurtubise, 2004 : 130).

Les personnes en situation d'itinérance sont confrontées à de nombreux obstacles à l'intégration sur le marché du travail (Campeau, 2000; Hurtubise, Roy et Bellot, 2003; Roy et Hurtubise, 2007; 2008). Parmi ceux-ci, la FEANTSA (2007) identifie l'absence de logement stable et salubre (sans lequel, les personnes auront de la difficulté à s'engager dans leur éducation, leur formation ou leur travail), les obstacles personnels (qui font référence au parcours de vie qui peut inclure les difficultés familiales, l'endettement, l'apparence physique ou le manque de compétences de la vie quotidienne), ceux liés à la santé (physique ou mentale), ceux liés à l'éducation (les personnes en situation d'itinérance ayant souvent des niveaux d'éducation moins élevés que la majorité de la population¹⁶), la discrimination liée à la situation d'itinérance, l'accès difficile à l'information concernant les offres d'emploi ou de formation, etc. Aussi, la difficulté d'intégration est directement proportionnelle au temps passé à la rue (Hurtubise, Roy et Bellot, 2003: 401-2).

La question de l'intégration professionnelle des personnes en situation d'itinérance s'étudie sous au moins deux angles. Dans un premier temps, elle réfère aux nombreuses activités telles que

¹⁶ Bien qu'une majorité de personnes en situation d'itinérance possèdent un niveau de scolarité peu élevé, elles sont de plus en plus nombreuses à posséder des diplômes universitaires de premier cycle, voire même de deuxième ou de troisième cycle.

celles d'employabilité, de stages en entreprise et d'accompagnement de suivi en emploi qui facilitent le retour sur le marché du travail. L'employabilité comprend des dispositifs visant à développer « les compétences, les connaissances et les attitudes tant générales que spécifiques nécessaires pour s'insérer dans le marché du travail et s'y maintenir. » (Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche¹⁷, 2013 : 3). Elle implique ainsi une large variété d'activités passant de l'apprentissage des règles de conduite en entreprise à la formation professionnelle et à celle de préparation à l'emploi. La formation professionnelle regroupe des activités favorisant l'acquisition de compétences nécessaires et préalables à l'obtention d'un emploi telles la rédaction du curriculum vitae, l'initiation à l'informatique et la gestion administrative (FEANTSA, 2007). Elle peut aussi comprendre des activités d'alphabétisation dans la mesure où la personne présente des retards importants d'apprentissage notamment de lecture, d'écriture et de calcul de base. La formation de préparation à l'emploi offre des formations concrètes qui visent la préparation de l'individu au marché du travail et qui sont orientées vers l'acquisition de compétences techniques spécifiques à certains métiers (MEESR, 2013). Dans le cadre de ces formations, des stages en entreprise sont offerts pour mettre en application les compétences acquises. L'accompagnement de suivi en emploi, finalement, permet de stabiliser la personne dans son travail et potentiellement de l'aider dans son passage de l'emploi aidé vers l'emploi autonome dans le secteur marchand de l'économie (FEANTSA, 2007).

Dans un second temps, on y retrouve également ce que Roy et Hurtubise (2005) appellent des « plateaux » de travail qui constituent, en fait, des programmes d'employabilité offerts par les organismes communautaires. Ces plateaux simulent des environnements de travail sans pour autant mettre les objectifs traditionnels de productivité et d'efficacité à l'avant-plan. Ils sont davantage axés sur la flexibilité, caractéristique nécessaire pour que les personnes en situation d'itinérance puissent s'adapter aux difficultés rencontrées dans l'exercice des tâches ou le respect des règles (ponctualité, courtoisie, contrôle des émotions, respect de l'autorité, etc.). Ils visent ainsi à acquérir des connaissances de type relationnel. Ces expériences sont d'habitude associées à du travail peu ou pas spécialisé tel que la gestion des stocks, la préparation de repas, l'emballage, la livraison, le nettoyage, etc. Finalement, le fait que ces activités aient lieu en groupe favorise le développement d'un sentiment d'appartenance – et le bris de l'isolement en entrant en contact

¹⁷ Ci-après « MEESR ».

avec les autres – tout en apportant un sens à l'existence de la personne.

Le développement de l'employabilité est ainsi notamment associé aux efforts institutionnels et politiques. Cette perspective s'appuie sur la prémisse que la pauvreté économique est en lien avec l'exclusion sociale. L'insertion professionnelle agit sur l'intégration sociale, considérant l'importance du travail dans le processus d'intégration sociale. Bellot (2000) précise que les « milieux politiques et institutionnels qui partagent cette perspective, considèrent les personnes désinsérées comme des individus qu'il faut aider en leur donnant un emploi, une formation et en leur fournissant les moyens de réintégration sociale » (*ibid.*: 140). Suivant cette conception, l'insertion en emploi constituerait le référent central de la politique et de l'action sociale au Québec (Ulysse et Lesemann, 2004 : 1). La requalification des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion implique une évolution « des manières de voir, de penser et de problématiser la lutte contre la pauvreté et l'exclusion » qui renvoient à une multitude de pratiques novatrices (*ibid.*). Dans le plan d'action gouvernemental de 2009 (GdQ, 2009 : 24), il est précisé que :

les personnes en situation d'itinérance présentent souvent un faible niveau d'instruction et d'importantes difficultés d'insertion socioprofessionnelle. Leurs perspectives d'emploi sont par conséquent très limitées, ce qui les prive d'une source de satisfaction importante et d'un cadre d'organisation significatif au quotidien. Ces difficultés d'insertion sont accentuées par le fait que les emplois faiblement rémunérés sont généralement à statut précaire ou saisonnier.

À ce titre, on y privilégie la formation et l'insertion professionnelle. L'amélioration, l'adaptation et la coordination de l'intervention auprès des personnes itinérantes et notamment « le recours à des programmes adaptés d'insertion ou de réinsertion dans la communauté et le marché du travail » font partie des priorités (*ibid.* : 38).

L'intégration professionnelle peut également être étudiée sous l'angle de l'utilisation des compétences propres à l'errance; c'est une relecture à partir de l'existence de formes diversifiées d'activités rémunérées de la rue (Roy et Hurtubise, 2004). Le travail associé à ces dernières constitue des opportunités alternatives de construction d'identité, de participation et d'intégration sociale (Hurtubise, Roy et Bellot, 2003; Roy et Hurtubise, 2004). Ces formes d'articulation de la rue et du travail se déploient autour de trois manières différentes de se procurer de l'argent et d'assurer sa survie. Ce sont cependant des activités qui entrent dans la catégorie du travail relativement précaire à l'exception du dernier cas de figure.

Activité associée à l'économie souterraine¹⁸ et au travail informel (Charest, 2000 : 80), il y a notamment la pratique du *squeegee* qui consiste à nettoyer le pare-brise des automobiles. Cette pratique suppose, même si elle demeure rébarbative pour certains, des habiletés de planification et d'organisation, d'estimation de la concurrence, d'approche client, de repérage de lieux propices, etc. Ce sont des compétences assimilables à des initiatives entrepreneuriales (Roy et Hurtubise, 2004 : 134).

Nous pouvons également évoquer la production et la vente du journal *l'itinéraire* qui est une initiative d'une entreprise d'insertion qui accueille des personnes sans qualifications et qui vise le développement de compétences liées à l'écriture, à l'informatique, au travail de bureau, aux habiletés de ventes, etc. Cela procure une relative « stabilité » et pour certains, un logement salubre, un travail régulier permettant d'acquérir des habiletés nouvelles et le développement d'attitudes positives face à soi-même et aux autres. C'est la transformation « de pratiques de mendicité en pratiques d'échanges marchands tout en se situant dans le cadre d'une économie informelle » (*ibid.* : 132). Bien que l'activité ne permette pas une insertion stable et durable des personnes en situation d'itinérance dans le circuit économique, elle constitue tout de même « un moyen de donner un sens différent à leur existence : être socialement utile, proposer une critique politique, prendre la parole » (*ibid.*).

Il y a finalement le travail professionnel qui vise des objectifs de soutien, de réinsertion ou de réhabilitation. Nous retrouvons tout d'abord le travail d'intervenant où il y a transposition des compétences de la rue vers un travail d'intervention auprès des personnes itinérantes ou les jeunes de la rue. C'est l'histoire de personnes qui ont côtoyé la rue, qui ont une connaissance de la réalité et du milieu, tout en étant en contact avec des acteurs clés tant marginaux qu'institutionnels; « [d]e nombreux exemples de ces trajectoires peuvent être observés chez les travailleurs de rue [...] ou encore chez des intervenants d'organismes communautaires dont la mission est le soutien aux personnes itinérantes » (Roy et Hurtubise, 2014 : 135-6). L'autre exemple concerne l'intégration par des formations données par des professionnels du cirque pour développer des habiletés artistiques et scéniques. Ce travail se rapproche de « l'univers de la rue : l'histoire du cirque et des métiers associés est largement le fait de nomades, de gitans et

¹⁸ Hurtubise et Roy (2004 : 133) donnent également comme exemple la vente de drogues comme moyen d'assurer l'autonomie financière et d'accumuler de la richesse. On y reconnaît le caractère organisé qui répond à des impératifs de productivité et de rentabilité.

d'errants » (*ibid.* : 136). Ces formations exigent de l'assiduité, une forme physique, un travail de groupe et la confiance en soi, qualités développées ou découvertes qui contribuent à redonner confiance. Pour des jeunes qui ont suivi cette formation, certains peuvent assurer leur survie et acquérir une expertise. Ce sont deux exemples positifs et naturalistes de la reconnaissance et du transfert des compétences de la rue dans le processus d'insertion professionnelle qui « se rapprochent le plus de la représentation normative du travail » (*ibid.* : 137).

Enfin, l'exclusion et la pauvreté ont pour effet d'éloigner les personnes des réseaux qui sont susceptibles de favoriser l'intégration sociale et professionnelle (Klein, Fontan et Tremblay, 2011; Ulysse et Lesemann, 2004). Ces approches ont pour objectif de faire bénéficier le plus grand nombre possible de personnes de la richesse produite (Klein, Fontan et Tremblay, 2011), dans une optique d'humanisation de l'économie, ouverte à tous, sans distinction. Cela passe par « l'inscription dans des réseaux¹⁹, et ce, sur tous les plans (financier, technologique, productif et politique) » (*ibid.* : 15).

1.2 La socialité : un préalable à l'intégration professionnelle

L'accès au marché du travail est indissociable de l'accès aux services disponibles pour l'ensemble de la population afin d'être en mesure d'exercer pleinement sa citoyenneté (Klein et Champagne, 2011; Ulysse et Lesemann, 2004). Cela passe par la recomposition des services sociaux « indispensables pour assurer une certaine indépendance sociale et pour être maître de ses choix » (Klein et Champagne, 2011 : 2). L'insertion n'est pas qu'économique, elle est aussi sociale (Roy, 1995 : 75). Charest (2000 : 80) mentionne que

[le logement social avec le soutien communautaire et l'accès aux services de santé et sociaux sont des fondements importants de la construction d'un espace de socialité qui est construit à même la réalité négative des personnes itinérantes. Le lieu permanent doit être assuré et le support social, aussi soutenu. La socialité est un ensemble de mesures concrètes assurant la base sociale de tout individu.

Les expériences américaines démontrent que la stabilité résidentielle n'est pas le seul levier de la réinsertion sociale puisque cette approche sous-tend un travail sur les symptômes plutôt que sur

¹⁹ Nous aurons l'occasion d'y revenir.

les causes de l'itinérance (Roy et Hurtubise, 2008 : 20). La personne en logement peut être également isolée, pauvre et sans ressources. L'itinérant n'est pas que sans-abri, il est sans foyer, et « pour habiter vraiment un domicile, en faire un foyer, un lieu d'appartenance et de socialisation, une personne doit avoir l'aptitude et le désir de stabiliser son environnement (...) il faut du temps, de l'affection, de l'avenir et de l'espoir pour apprendre à habiter » (Poirier, 2000 : 223). Il s'avère ainsi nécessaire de recomposer le réseau relationnel et les liens sociaux, et bref, le processus de socialisation puisqu'un groupe considérable d'itinérants présente des carences d'apprentissage social et affectif qui peuvent rendre difficile de garder l'espoir, difficile de se lier aux autres et d'habiter réellement une société; cela nécessite de prendre en considération la dimension psychoaffective considérant les carences d'apprentissage sociales et affectives (*ibid.*). C'est la continuité de la thématique de l'errance entre parents divorcés, fréquents changements d'adresse, familles d'accueil, etc.²⁰ (*ibid.* : 228). La famille et la parenté sont le premier lieu de la socialisation. Ainsi, « [s]i des personnes sont privées d'inscription dans leur système de parenté, elles sont du même coup privées de l'apprentissage et des habiletés qu'il confère pour se lier, se relier, se délier, se re-relier aux autres » (Dufour, 2000 : 143). Les itinérants sont la plupart du temps en rupture avec leur famille d'origine (*ibid.* : 144). On précise que le « défi d'insertion socioprofessionnelle est [aussi] important pour les personnes vivant d'importantes transitions, telles que le passage à la vie adulte ou la sortie d'un milieu institutionnel (centre jeunesse, milieux carcéral et psychiatrique) de même que pour celles ayant connu de longues périodes d'itinérance » (GdQ, 2009 :24). La socialité apparaît indissociable d'une intégration réussie, elle permet en quelque sorte de stabiliser la vie et la rendre plus conforme aux règles sociétales. À cet égard, il pourrait s'avérer nécessaire d'adopter des mesures positives, notamment des alternatives à la judiciarisation de la personne itinérante (CDPDJ, 2008), afin de « favoriser une cohabitation tolérante et sécuritaire [de l'espace public] entre les différents groupes de citoyens », la rue étant pour l'itinérant « un lieu de socialisation et un milieu de vie » (GdQ, 2009 : 40).

La socialité peut également faire référence à « la formation aux aptitudes de la vie quotidienne » (FEANTSA, 2007 : 36) dans la mesure où elles représentent des préalables à l'emploi. Elles

²⁰ En ce qui concerne spécifiquement l'itinérance des jeunes adultes, les études montrent un lien entre le contexte familial difficile et l'itinérance (Lussier, 2007; Lussier et Poirier, 2000). Cependant, nous ne disposons pas d'études statistiquement significatives qui démontreraient que l'itinérance en général résulte majoritairement de situations personnelles difficiles. Toutefois, « [l]'idée que les individus se laissent lentement glissés vers l'exclusion sans lutter peut certainement se vérifier dans quelques cas, mais cela est loin de constituer le modèle dominant. » (Roy, 1995 : 76)

peuvent en effet s'avérer utiles dans les processus d'intégration socioprofessionnelle, car elles permettent de développer trois grandes catégories d'aptitudes : les connaissances de base (lire, écrire, calculer, apprendre certaines notions d'informatique, etc.); les compétences de la vie autonome (gérer son ménage, son budget, ses rendez-vous, contacter les services dont on a besoin, etc.); les compétences sociales (compétences relationnelles, prévention/gestion des conflits de voisinage, construction de réseaux sociaux, etc.). Ces aptitudes sont assimilées par la FEANTSA à des « compétences professionnelles non techniques » telles la présentabilité, la confiance en soi, l'aptitude à téléphoner et à communiquer, la gestion du temps, la ponctualité, etc. Ce sont des compétences que les employeurs recherchent chez leur personnel. D'ailleurs, la formation aux aptitudes de la vie quotidienne constitue souvent un préalable à l'accès des personnes à l'éducation, à la formation ou à l'emploi aidé (FEANTSA, 2007) qui représentent, elles, des activités d'intégration professionnelle. Son importance est ainsi primordiale pour les personnes vivant des situations d'itinérance.

Nous ne pouvons clore cette partie sans discuter de l'importance de la coordination entre les acteurs collectifs concernés par la santé, les services sociaux, l'habitation, la gestion et l'accès à l'espace public, l'insertion sociale, etc., activités que nous réunissons sous le vocable de « socialité », afin de favoriser une intervention intégrée et complémentaire des services (*ibid.*: 35). Cette coordination entre institutions, ou dit autrement, l'action collective organisée, est un des angles d'approche dans l'étude de l'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance que nous abordons dans le cadre théorique.

2. CADRE THEORIQUE²¹

2.1 Proposition d'un modèle théorique intégré²² pour comprendre les processus de retour en emploi

Deux angles d'approche seront étudiés dans cette section afin de mieux comprendre les parcours d'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance. Le premier concerne les organismes qui travaillent dans le monde de l'itinérance et qui composent l'environnement de l'itinérant. Le deuxième est davantage lié à l'individu, à l'acteur qu'est l'itinérant, à son parcours expérientiel, aux problèmes personnels qui l'affligent et à ses capacités individuelles.

2.1.1 L'ACTION COMBINÉE DES INSTITUTIONS : UNE APPROCHE GLOBALE ET INTEGEE

Un large consensus s'est construit sur le fait que l'insertion socioprofessionnelle ne peut se réaliser sans prendre en considération l'action des *institutions* et notamment celle de l'État et ses différents ministères, des municipalités et leurs arrondissements, des différentes associations ainsi que des entreprises. En Europe, la collaboration entre tous ces acteurs est considérée comme étant primordiale pour mettre en place un cadre de prise en charge holistique et individualisée, c'est-à-dire adaptée à l'ensemble des besoins de chaque personne en situation d'itinérance (FEANTSA, 2007 : 7). Un constat similaire est fait au Québec dans la mesure où l'on précise qu'il est essentiel d'intégrer l'ensemble du dispositif associatif et public qui permet la prise en charge et l'aide offerte aux personnes en situation d'itinérance (Fontaine, 2000; Klein, Fontan et Tremblay, 2011; Laberge *et al.*, 2000a; Roy et Hurtubise, 2008; Roy et Morin, 2007; Wallez et Aubrée, 2005). Cela passe par la structuration de l'action collective des *institutions*, notamment les différents mécanismes de coordination et de collaboration, sans minimiser les conflits et les tensions, en raison de la diversité

²¹ Nous avons fait le choix de faire appel à la théorie de l'économie de proximités en raison du corpus conceptuel qui la sous-tend. Notons cependant qu'il aurait été également pertinent d'utiliser une théorie axée davantage sur le développement économique communautaire telle que, par exemple, celle présentée dans l'ouvrage de Demazière (1996). Dans cet ouvrage, certains termes auxquels nous faisons référence dans ce rapport sont davantage développés que dans la théorie de l'économie de proximités. Par contre, cette dernière a pour principale force d'expliquer en détail le rapport qui existe entre proximités, territoire et innovation, concepts qui se retrouvent au cœur de notre analyse d'où le choix que nous avons fait.

²² La lectrice ou le lecteur pourra consulter le texte de Hallée, Bettache et Bergeron 2014, «L'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance : état de la question et proposition d'un modèle théorique conceptualisé à partir de l'institutionnalisme pragmatiste de John Rogers Commons», *Modèles de gestion et lutte contre l'exclusion et la pauvreté : regards croisés, Revue Interventions économiques*, pour une description plus détaillée du modèle théorique développé. Voir URL suivant : <http://interventionseconomiques.revues.org/2028>

des logiques d'intervention ainsi que des ressources (gouvernementales, privées, communautaires, etc.) qui le composent (Roy et Morin, 2007). Roy et Morin (*ibid.* : 198) sont d'avis que « le réseau constitue le dispositif privilégié pour rendre possible l'action dans le champ de l'itinérance ». En plus de montrer l'importance de la dimension réticulaire de la nouvelle économie permettant l'accès aux services et au marché du travail (Klein, Fontan et Tremblay, 2011), le modèle réseau (Castells, 1998) témoigne de l'importance de la coordination des activités institutionnelles permettant de rendre l'action collective organisée. C'est le principe de l'organisation qui relie les éléments en un système de collaboration et de concertation entre professionnels qui poursuivent des buts semblables (Poirier, 2000 : 280, 283). Ainsi, les modèles font non seulement état de l'importance du réseau et de la coordination des services d'aide (Fontaine, 2000; Laberge *et al.*, 2000a; Roy et Morin, 2007), mais aussi de la nécessité d'un leadership étatique (Castel, 1995; Roy et Hurtubise, 2008; Ulysse et Lesemann, 2004). La structure réseau apparaît ainsi comme un moyen d'intégration de l'économie et du social.

La conception réseau est partagée par les ministères signataires du *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*. Il y est mentionné que la concertation des partenaires et la coordination des actions sont essentielles pour favoriser une intervention intégrée en itinérance (GdQ, 2009 : 39). Pour l'insertion socioprofessionnelle, « le secteur privé (soit les employeurs et les propriétaires immobiliers), les organismes communautaires, le réseau public et les citoyens doivent être solidaires envers les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir et unir leurs efforts pour favoriser leur intégration dans la communauté » (*ibid.* : 22). C'est un espace d'intervention, le déploiement d'une *volonté collective* sur des problématiques qui touchent des citoyens.

Cependant, rappelons que l'articulation des services dans le modèle réseau n'est pas sans faille. Il est aussi possible d'y constater des zones grises, des vides qui pourraient résulter, en empruntant la perspective clinique de Quirion et Di Gennaro (2000 : 332), de la « rigidité institutionnelle du réseau de prise en charge [... limitant] une remise en question de l'organisation de la réponse institutionnelle [la] limite de la logique institutionnelle à répondre aux véritables besoins de sa clientèle » (*ibid.* : 332). Aussi, les pratiques et les stratégies d'intervention peuvent se présenter coupées les unes des autres, ce qui peut contribuer à la création de zones grises ou de *no man's land* thérapeutiques dans lesquels échouent les sujets touchés par des problématiques qui ne

cadrent pas avec la logique du cloisonnement traditionnel (*ibid.* : 334). Le danger de ce découpage institutionnel neutralise les besoins spécifiques et présente le sujet comme une « particule unidimensionnelle dont les caractéristiques retenues sont celles qui permettent de l'intégrer à une population préalablement ciblée » (*ibid.* : 336).

Nous savons ce dont les bénéficiaires ont besoin, ce qui équivaut à réfléchir le monde de l'extérieur, coupé de l'expérience des acteurs, une « construction d'une représentation univoque de la réalité sociale et individuelle en proposant une mise en ordre du monde, ou plus particulièrement une mise en ordre de l'inadaptation sociale » (*ibid.*). Aussi, que faire avec les clientèles et notamment les jeunes qui sont simultanément ou successivement un peu délinquants, un peu toxicomanes, un peu vagabonds, un peu chômeurs ou un peu travailleurs précaires? (Castel, 1994 : 13) Comment prendre en charge cette instabilité, cette fluidité où les cultures institutionnelles et professionnelles classiques se trouvent démunies? (*ibid.*) En plus des rigidités institutionnelles et des zones d'absences de services, la perspective réseau ne donne pas beaucoup d'espace à l'acteur principal, celui qui reçoit l'aide ou le service, à ses capacités, à sa résilience et à sa volonté individuelle de prendre davantage en main son destin socioéconomique. Son expérience individuelle comme vecteur d'une intervention spécifique et appropriée représente ici l'angle d'étude des approches individuelles.

2.1.2 LES APPROCHES INDIVIDUELLES

Ces approches s'intéressent aux parcours expérientiels des individus qui mènent à l'exclusion sociale et à l'itinérance, à la construction des parcours ou trajectoires (Lussier, 2007; Lussier et Poirier, 2000; Wallez et Aubrée, 2005), à la rupture filiale avec la famille et le foyer (Dufour, 2007; Bellot, 2000; Poirier, 2000) et à la mise à l'écart du social (Bellot, 2000). Elles donnent la parole à l'itinérant considérant qu'il a des choses à dire; la personne en situation d'itinérance est ainsi considérée comme un interlocuteur crédible (Roy et Hurtubise, 2007). Ces études recueillent un discours permettant d'entendre le sujet, sa conflictualité, sa quête de sens, etc. Bref, c'est l'analyse des parcours socioprofessionnels d'individus dont les trajectoires sont ponctuées « non pas comme un parcours de défaite et d'abdication, mais comme une manifestation vive, écorchée, du maintien de l'espoir » (Lussier, 2007 : 132).

Nous y retrouvons également la citoyenneté et la défense des droits de la personne (CDPDJ,

2008; Roy et Morin, 2007 : 205). Dans cette perspective citoyenne, la liberté individuelle et l'autonomie sont le moteur de l'action; l'itinérant doit ainsi pouvoir « se confronter à l'autre [...], affirmer ses droits, prendre sa place, exercer sa citoyenneté » (*ibid.*). Rech (2007 : 122) fait référence au droit de cité où « l'exercice de la citoyenneté devrait être garanti, notamment la liberté d'expression et l'accès à l'espace public ». Ce droit de cité se conjugue avec le droit à un revenu décent afin de pourvoir à ses besoins essentiels, au droit au logement ainsi qu'au droit à la santé (*ibid.* : 122-3).

2.2 L'économie de proximités : un outil théorique pour mieux comprendre la SDSVM et l'action collective

2.2.1 INNOVATIONS SOCIALES

Il s'agit pour nous de nous inspirer de l'économie de proximités en contexte d'innovation sociale dans la mesure où cette dernière représente de nouvelles pratiques, procédures, règles, approches ou institutions introduites en vue d'améliorer les performances économiques et sociales, de résoudre un problème important pour les acteurs sociaux et/ou de combler un défaut de régulation ou de coordination (Lapointe *et al.*, 2009 : p. 32).

Ces insuffisances et ces insatisfactions incitent certains acteurs à réagir pour d'une part dresser un état de la situation et d'autre part développer des modes de résolutions pour pallier aux problématiques observées (*ibid.*). C'est lorsque ces modes de résolution bifurquent des normes et des règles entérinées (Bouchard et Lévesque, 2014) que les innovations sociales auront tendance à émerger. Les réactions des acteurs, dans ce contexte, peuvent être inconscientes et résulter d'une pression des structures sociales, des rapports sociaux ou des idéologies²³; elles peuvent aussi découler d'une volonté, d'une prise de conscience ou d'un désir individuel ou du groupe (*ibid.*). Aspirant à donner une plus grande importance à l'acteur social dans la définition d'innovation sociale, Bouchard et Lévesque (2014 : 33) proposent d'en retenir la définition suivante :

Une intervention initiée par des acteurs sociaux, pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action

²³ Structures qui peuvent s'apparenter fortement, comme nous le verrons, aux organisations et aux institutions.

afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles.

Ici, la dimension de transformation sociale est corollaire à l'innovation sociale. La seconde représente en effet un vecteur de changement, une partie prenante des transformations en cours. Bref, elle serait devenue « l'une des principales voies à partir desquelles les sociétés et leur économie se refont. » (*ibid.* : 131)

L'innovation et la transformation sociales renvoient aux interactions, aux relations entre organisations, ainsi qu'à celles entre organisations et institutions, nécessaires à l'émergence et à la diffusion de nouvelles normes. Plus exactement, une innovation sociale émerge initialement dans un système institutionnel et remet en question les retombées et performances des constituantes de ce système (*ibid.* : 132-133). Des tensions peuvent naître ici puisque les institutions, adoptant des comportements plus conservateurs, sont craintives devant les « nouvelles expérimentations » proposées par certaines organisations. Malgré tout, les innovations sociales peuvent contribuer à formuler les normes qui structurent le champ institutionnel lorsqu'elles se diffusent dans la société²⁴. Ces apports sont possibles au travers des échanges et des compromis négociés entre les acteurs innovateurs et ceux conservateurs. Paradoxalement, les premiers peuvent ainsi jouer à la fois le rôle de vecteur de changement au travers de la contestation des normes en place et à la fois un rôle de soupape qui régule les transformations en cours au travers des compromis qu'ils acceptent de faire avec leur vis-à-vis (*ibid.*).

2.2.2 ÉCONOMIE DE PROXIMITES

Recourir à la théorie de l'économie de proximités pour aborder l'étude de l'innovation sociale dans un territoire donné oblige de faire appel à un ensemble de notions dont il faut rendre compte pour être en mesure de saisir l'ensemble des dynamiques qui expriment – dans ses tenants et aboutissants – la notion de proximité (Pecqueur et Zimmermann, 2004) et ainsi voir apparaître « des formes de spécificités qui caractérisent des territoires. » (*ibid.* : 14) Dans les lignes qui suivent, nous explorerons la notion de proximité telle qu'élaborée dans l'ouvrage de Pecqueur et Zimmermann à travers ses différentes formes et dimensions. Nous verrons qu'au cœur de cette

²⁴ D'ailleurs, Bouchard et Lévesque (2014) affirment que le cycle de vie des innovations suit quatre phases : nouveauté, diffusion, maturité, déclin. Lorsqu'elles sont diffusées, les innovations peuvent devenir des normes qui seront, si contestées, remplacées éventuellement par de nouvelles innovations sociales.

notion s'en trouve une autre, celle de coordination, fondamentale pour comprendre la théorie de l'économie de proximités. Le corpus conceptuel qui sous-tend cette théorie nous est notamment utile pour comprendre plus en détail en quoi la SDSVM représente une innovation sociale.

2.2.3 LA NOTION DE PROXIMITE

Dans son sens large, la proximité peut être définie comme étant « la réalisation de conditions nécessaires à la coordination » (*ibid.* : 25). Elle représente cependant à la fois une contrainte de coordination, puisqu'elle « impose » des limites aux actions des agents, que celles-ci soient spatiales ou culturelles²⁵, et un potentiel de coordination. Lorsque ce potentiel est activé, il mène à des échanges réguliers et répétés qui donnent naissance à une construction d'acteurs, à une logique d'action collective et à l'émergence d'« un espace collectif générateur d'avantages relatifs au profit de chacun de ses membres individuels » (*ibid.* : 25-26), le territoire²⁶. Dans cette perspective, la coordination – qui met en cause la stratégie comportementale de l'acteur et sa relation de confiance/opportunisme envers son vis-à-vis – est analysée sous l'angle de la communication sociale et du face-à-face.

L'une des modalités de la communication²⁷, qui sous-tend la proximité et la coordination, est la confiance. Elle représente pour Dupuy et Torre (2004 : 66) un lubrifiant social qui favorise la mise en place et le maintien de la solidarité des acteurs d'un territoire donné, voire même l'apparition de cultures locales et de conventions. Elle prend plusieurs formes : elle est parfois aveugle, les parties ne cherchant pas de garanties; parfois interpersonnelle, prenant ancrage dans les relations de face-à-face. Cette seconde forme de confiance « s'appuie sur un apprentissage fait d'engagements mutuels, de signes que l'on donne à l'autre pour justifier sa confiance. » (*ibid.* : 70) Ces engagements prennent racine dans la volonté de restreindre sa liberté en fournissant à l'avance aux autres membres du groupe des indicateurs de ses réactions potentielles aux

²⁵ Le fait de ne pas partager la même vision de la coopération, par exemple.

²⁶ Nous y reviendrons.

²⁷ C'est du côté de la psychologie sociale et du pragmatisme de Mead et de Dewey que nous puisons pour montrer l'importance de la communication dans l'articulation de l'action collective afin de préserver et maintenir les niveaux d'échanges nécessaires à la coordination des actions entre les organismes d'aide en réseau. Le langage rend possible la naissance de représentations collectives qui conduit à des définitions communes de la réalité à travers lesquelles se construisent le consensus et l'action concertée. C'est le sens habermassien du concept d'intercompréhension (1987) qui découle d'une définition commune et partagée de la situation « qui est essentielle dans le cadre de tout processus d'échange, de délibération et de décision » (Renault, 2007 : 143). La communication « orientée vers l'intercompréhension permet de créer une "connaissance commune" » (*ibid.* : 151) aux différents membres des organismes, ce qui favorise la coordination des actions et la coopération pour assurer une efficacité productive.

changements dans l'environnement et en les diffusant. En retour, l'engagement peut servir à réduire l'incertitude par rapport à l'autre puisqu'il facilite l'anticipation des actions et des comportements. La confiance organisationnelle, finalement, se construit elle aussi sur le principe d'engagement, mais y est ajoutée la prise en compte des règles qui régissent une organisation²⁸ localisée sur un espace donné.

On pense souvent que la coordination entre les agents, pour en revenir à cette notion fondamentale, dépend du simple fait d'être voisin. Or, cette vision des choses est erronée. Pour comprendre quelles sont les conditions d'émergence de la coordination, il faut dépasser la conception de la proximité dans sa seule dimension spatiale. Plus exactement, pour Pecqueur et Zimmermann, la coordination se crée à partir de proximités institutionnelle et organisationnelle qui dépendent de la relation de confiance établie entre les agents.

La proximité institutionnelle fait référence au partage de mêmes codes, de mêmes règles, de mêmes valeurs à l'intérieur d'un groupe particulier de la société, partage qui se fait sans interaction directe (Pecqueur et Zimmermann, 2004), et qui vise à atteindre des objectifs communs (Colletis et Rychen, 2004). Les agents, dans ce contexte, peuvent se coordonner en prenant « des décisions de manière indépendante sur la base des anticipations que chacun d'entre eux est capable de formuler quant aux comportements des autres agents » (Pecqueur et Zimmermann, 2004 : 26). C'est à partir des institutions²⁹ que, de par l'envoi d'un signal que tout le monde peut déchiffrer et qui est accessible à tous, les anticipations se construisent³⁰. Ainsi, la proximité institutionnelle ne peut s'édifier sans une certaine reconnaissance « d'une liaison réciproque entre l'agent et le collectif, médiatisée par la structure collective » (Colletis et Rychen, 2004 : 220). Ce type de proximité peut, en outre, endosser un rôle discriminatoire dans la mesure où une frontière sépare ceux qui sont à l'intérieur du groupe – et qui partagent les mêmes codes, les mêmes règles, les mêmes valeurs – de ceux qui sont à l'extérieur de celui-ci. C'est pourquoi la proximité

²⁸ Les auteurs retiennent la définition de Kirat et Lung (1995) d'organisation : « un espace de définition des pratiques et des stratégies de [sic] agents à l'intérieur d'un ensemble de règles porté par les institutions. » (Pecqueur et Zimmermann, 2004 : 26, note de bas de page)

²⁹ Par institutions, Pecqueur et Zimmermann (2004 : 26, note de bas de page) entendent « un ensemble de code, de règles formelles et de contraintes informelles. »

³⁰ Pecqueur et Zimmermann (2004) donnent l'exemple des automobilistes qui anticipent les déplacements latéraux des autres conducteurs ce qui autorise la présence d'une multiplicité de véhicules sur une même route sans faire de collision. Aucun échange direct n'a été nécessaire pour ce faire; seulement l'adoption des mêmes règles de conduite.

institutionnelle est dite d'appartenance ou d'adhésion³¹.

La proximité organisationnelle, elle, prend forme au sein d'une même organisation. Elle contribue à la coordination par le biais d'échanges d'informations directs entre les agents ainsi que par des ajustements par itération des interactions. C'est une proximité que l'on pourrait donc aussi qualifier de « relationnelle ». La présence de coordination, ici, favorise la définition des pratiques individuelles, et des relations entre acteurs, dans l'organisation (Pecqueur et Zimmermann, 2004)³². C'est de surcroît une forme de proximité qui favorise « la mobilité des facteurs entre les agents concernés du fait de l'existence d'un capital commun ou transférable » (Colletis et Rychen, 2004 : 220). C'est donc dire que l'organisation facilite la diffusion des ressources. Ces dernières, dans une perspective économique, sont associées davantage à des formes monétaires et matérielles. Elles peuvent cependant également, lorsque l'on choisit un autre angle d'approche, se trouver sous des formes normatives, informationnelles et relationnelles (Lemieux, 1999).

Jusqu'à un certain point, les deux types de proximité que nous venons de présenter se fondent l'une dans l'autre. En effet, pour Pecqueur et Zimmermann, les acteurs d'une même organisation partagent des règles et des représentations communes (institutions) qui assurent le bon fonctionnement de l'organisation et qui participent à la coordination des actions dans celle-ci³³. Les proximités institutionnelle et organisationnelle vont donc, la plupart du temps, de pair et elles représentent les deux constituantes principales du concept de coordination.

À la lueur de ce qui vient d'être dit, on comprend qu'il est nécessaire de faire une distinction entre la proximité géographique, d'une part, et celles institutionnelle et organisationnelle, d'autre part. La première ne génère pas automatiquement de coordination. Réduite à sa plus simple expression, elle correspond plutôt « aux conditions objectives de localisation des agents » (Pecqueur et

³¹ La proximité d'appartenance dépend des caractéristiques similaires des agents alors que la proximité d'adhésion dépend de la volonté des agents – basée sur un choix rationnel – d'adhérer au même groupe.

³² La proximité organisationnelle fait rejaillir la question de la communication. Ainsi, « Par l'intermédiaire de processus d'interactions, les individus sont obligés d'ajuster et d'accommoder leurs actions à celles des autres (Ross 1991 : 168). Ce "travail adaptatif" est un processus d'organisation, car il tend à faire apparaître un système d'activités coordonnées adapté aux conditions (Cooley, 1918) » (Renault, 1999 : 279-80). Appliqués aux organismes d'aide à l'itinérance, le maillage des activités et la coordination des actions sont tributaires d'un lien communicationnel soutenu. La communication déterminera aussi le partenariat entre les organismes et l'ajustement aux activités de l'autre, dans un idéal de complémentarité des services, le tout, pour la réalisation d'un acte social commun d'aide à l'intégration.

³³ Nous pourrions ici référer au concept de groupe actif de Commons (1959) où, sous une forme d'action collective organisée, les individus sont contraints et libérés, non seulement par des règles coutumières, mais aussi par les règles des différents *groupes actifs* dont ils sont membres, de façon volontaire, comme l'entreprise privée, et de fait, tels que l'État et la société (Bazzoli et Dutraive, 2002 : 4).

Zimmermann, 2004 : 31), c'est-à-dire, à leur emplacement géographique. Malgré tout, la proximité spatiale facilite et structure la coordination au travers d'interactions en face à face. De plus, dans une perspective plus économique, elle permet de réduire les coûts (monétaires et de coordination) engendrés par l'éloignement des partenaires. Pour que le potentiel de coordination sur un espace donné soit activé, les agents doivent également partager des représentations communes. Ce sont les proximités organisationnelle et institutionnelle qui vont permettre à ces représentations d'émerger et de s'enraciner. Ensemble, ces trois types de proximité font apparaître ce que Pecqueur et Zimmermann appellent la « coordination localisée », celle traduisant le positionnement des agents localisés qui exploitent leur potentiel de coordination.

2.2.4 LA NOTION DE TERRITOIRE

C'est ici que la notion de territoire prend tout son sens. C'est le produit de la conjonction entre l'espace physique (la proximité géographique) et celui abstrait – qui résulte d'un construit social et historique prenant en compte les actions et les stratégies des acteurs s'y trouvant (stratégies et actions qui dépendent des proximités organisationnelle et institutionnelle). Puisqu'il est un construit, le territoire n'existe pas *a priori*, il est « modelé » au fur et à mesure. Il n'est pas permanent non plus : il peut se transformer, évoluer, etc.

Plus spécifiquement, Colletis et Rychen (2004) proposent de penser le territoire en fonction de trois niveaux de compréhension qui se superposent. Le premier, abstrait, est une délimitation des frontières d'un espace physique. C'est une conception abstraite du territoire dans la mesure où « la partition de l'espace résulte plus d'un processus de revendication que d'une réalité clairement établie. C'est cette zone qui fait l'objet d'une appropriation par le groupe social et qui lui sert de référence » (Colletis et Rychen (2004 : 217). Le second niveau repose plutôt sur une analyse physique du territoire qui englobe les « éléments nécessaires à l'expression spatiale de l'action des individus. Ces éléments proviennent des particularités du milieu naturel déterminées par l'identité du territoire ou résultent des actions des différents individus constitutifs du groupe. » (*ibid.*) Ce niveau de compréhension est associé à un « vecteur de l'action de l'homme sur l'espace tant dans la réalisation de ses activités courantes que dans ses actions d'aménagement » (*ibid.*). Le troisième et dernier niveau de compréhension fait référence aux interrelations entretenues entre les acteurs. Il regroupe « l'ensemble des structures auxquelles les individus appartiennent ou

l'ensemble des structures dont dépendent les individus et qui jouent un rôle déterminant dans leur processus de décision. » (*ibid.*)

Selon cette définition, le territoire se pose simultanément comme un facteur de contrainte de l'action (lié à la particularité des lieux) et comme un vecteur et une revendication de l'action (comme moyens de faire valoir les prérogatives des acteurs sur l'espace qu'ils occupent afin de pouvoir l'aménager et améliorer l'organisation de leur groupe). Le territoire n'est donc pas passif, il peut offrir des avantages stratégiques liés à l'espace occupé (Lévesque, 2014a).

Pour terminer, il est intéressant de souligner que le territoire endosse une fonction de repoussoir. En effet, son existence même suppose qu'il existe un « dedans », où les acteurs partagent un même système de valeurs, et un « dehors ». Cette fonction de discrimination est importante pour assurer une certaine cohésion des actions et, comme nous le mentionnions en début de section, que certains bénéfices – ou externalités – soient attribués aux « membres » du territoire (tels que, l'accessibilité à certaines ressources locales spécifiques ou encore les opportunités de coordination (*ibid.*)).

2.2.5 LES INITIATIVES LOCALES

Les initiatives dites « locales » pour le développement économique communautaire font appel aux notions de territoire, de coordination et d'innovation sociale que nous venons tout juste de présenter. Leur existence de même que leur expansion dépendent d'acteurs décidant d'agir ensemble, de coordonner leurs activités. Elles visent « l'amélioration des conditions économiques et physiques de vie des groupes sociaux défavorisés [...], qui sont souvent concentrés et surreprésentés dans certaines zones géographiques. » (Demazière, 1996 : 30) Outre le fait d'être limitées spatialement, les initiatives locales ont comme autre particularité d'apporter de la flexibilité et de l'inventivité dans un monde fortement normalisé ce qui favorise l'émergence d'innovations sociales pour répondre aux problématiques précises se trouvant sur un territoire donné. Par ailleurs, les initiatives locales voient généralement le jour à la suite du constat de l'exclusion de certains groupes sociaux du développement économique, et surtout, de l'emploi. C'est alors que l'idée de créer une dynamique d'investissements surgit afin de multiplier « les possibilités d'insertion professionnelle et d'ascension sociale des groupes exclus » (*ibid.* : 42). Ces initiatives ont pour principal défaut de créer des emplois peu qualifiés dans le secteur des services et sans

grandes possibilités de carrière. Leur impact risque donc, trop souvent, d'être limité. Comme nous le verrons plus loin, plusieurs des caractéristiques de la SDSVM trouvent écho dans ce qui vient d'être présenté.

2.2.6 LA GOUVERNANCE

La notion de gouvernance renvoie au fait que les responsabilités qui étaient autrefois assumées par l'État (fédéral ou provincial) sont progressivement transférées aux mains d'acteurs sociaux (Bouchard et Lévesque, 2014). Ceux-ci sont appelés, dans ce contexte, à définir des règles, à formuler des politiques publiques, à les mettre en œuvre et à les évaluer, activités que l'on associe plus traditionnellement aux gouvernements politiques (*ibid.*). C'est une notion qui, selon Lévesque (2014a), se compose de deux dimensions fondamentales soit la distribution du pouvoir (de manière horizontale – tel le marché – ou verticale – hiérarchique et descendante) et la motivation des acteurs (provenant d'intérêts particuliers ou encore d'obligations sociales). Selon les situations, les modes de gouvernance peuvent faire appel à l'une ou l'autre des formes de distribution du pouvoir et supposer l'une ou l'autre forme de motivation des acteurs.

La gouvernance est un terme mobilisé dans le cadre de l'économie de proximité. Lorsque les trois formes de proximité sont réunies, c'est plus exactement une gouvernance locale dont il est question (Gilly *et al.*, 2004). Elle est définie par Gilly *et al.* (2004 : 193) comme étant « le processus de structuration d'une mise en compatibilité de différentes modalités de coordination entre des acteurs géographiquement proches, en vue de résoudre un problème productif ou, plus largement, de réaliser un projet collectif de développement. » Dit autrement, il s'agit « d'un processus de construction d'une proximité institutionnelle nécessaire à la réalisation d'une proximité organisationnelle entre des acteurs géographiquement proches. » (*ibid.*) Les auteurs proposent une typologie des modes de gouvernance en fonction des situations productives localisées soit privée, privée collective, publique ou mixte. Aucune de ces typologies ne renvoie malheureusement réellement à la forme de gouvernance observée dans le cas de la SDSVM puisqu'elles n'impliquent pas les acteurs issus du milieu communautaire ou de l'économie sociale. C'est pourquoi nous avons choisi de faire appel à Bouchard et Lévesque (2014) et à Lévesque (2014a) pour comprendre davantage la forme de gouvernance adoptée dans notre étude de cas. Nous n'évacuons cependant pas la possibilité d'y retrouver les proximités géographique,

organisationnelle et institutionnelle.

Il existerait selon Bouchard et Lévesque (2014) quatre grandes formes de gouvernance (ou de régulation) : la hiérarchie bureaucratique – aussi appelée fordiste –, le marché, le communautarisme et le partenariat. Ce dernier mode de gouvernance nous est d'un plus grand intérêt puisqu'il « met en présence des acteurs qui ont des logiques d'action autonomes et différentes et qui, en même temps, recherchent des compatibilités pour la coopération » (*ibid.* : 136) tout comme c'est le cas dans l'organisation des acteurs offrant des services aux personnes en situation d'itinérance. Au travers de leurs échanges, ces acteurs vont créer un capital social – considéré comme une source d'avantages comparatifs, un lieu d'« investissement social » pouvant mener à une forme de « rentabilité » (Lévesque, 2014b) – qui se traduit par un partage des savoirs, la création de réseaux interorganisationnels et le développement de capacités à coopérer. Malgré ses avantages, le modèle partenarial de gouvernance est habité de tensions en raison du fait que les acteurs conservent leur autonomie ; leurs logiques d'actions, leurs valeurs, leurs missions, etc. peuvent donc différer. Il est préférable, pour cette raison, que les acteurs partagent un espace commun (proximité géographique) – qui facilite l'échange d'informations (Lévesque, 2014b) – et mettent en place des mécanismes de régulation et de résolution de conflits – qui rendent possible la rencontre et la coordination entre les partenaires hétérogènes (Lévesque, 2014a). La communication représente, dans ce contexte, un élément central du modèle partenarial puisqu'elle permet aux acteurs de définir un projet commun – l'intérêt « général³⁴ » – et d'arriver à une coordination d'ensemble en dialoguant, en débattant, en délibérant et en négociant³⁵ (Lévesque, 2014b). Bouchard et Lévesque (2014) considèrent à cet effet que le partenariat encourage la démocratie sociale, directe et délibérative notamment au travers de la concertation des différents acteurs, mais aussi en raison de la distribution horizontale et décentralisée des pouvoirs et des décisions.

Pour Lévesque (2014a), la gouvernance partenariale est plus intéressante à mobiliser dans une économie mixte – ou plurielle – qui inclut des acteurs provenant de divers secteurs soit les entreprises (secteur marchand ou privé), les administrations publiques (secteur institutionnel) et les

³⁴ Considéré ici comme un agrégat d'intérêts individuels ET collectifs (Lévesque, 2014b).

³⁵ La mise en place de certaines instances intermédiaires est encouragée pour faciliter la circulation de l'information entre les partenaires, le dialogue, le débat, etc. Voir à cet effet les notes de bas de page 36 et 41 qui font référence au pragmatisme de Dewey et de Mead et notamment la communication.

représentants de la société civile parmi lesquels on compte de manière non exhaustive les collectivités locales, les communautés culturelles, les organisations non gouvernementales, les associations volontaires, les syndicats, les organismes à caractère public, les médias de communication, les groupes sociaux tels les femmes, les jeunes, les personnes âgées, les personnes handicapées, les groupes d'orientation sexuelle différenciés, les personnes assistées, etc. (Lévesque, 2014b).

Par ailleurs, lorsque les trois types de proximité sont interpellés sur un même territoire, celui-ci est qualifié de territoire de « spécification » (Lévesque, 2014a). Il « mise sur des ressources territoriales spécifiques et sur des “mécanismes lents de la compétitivité” telles les compétences, la connectivité, la solidarité et la civilité, la cohésion sociale, la qualité des relations et la confiance » (Lévesque, 2014a : 249). Par ailleurs, la création de ressources spécifiques ne pourrait se faire sans une gouvernance locale qui réunit l'ensemble « des forces vives de la “communauté” territoriale pour éventuellement dégager un intérêt général conforme à ce “périmètre de solidarité” » (*ibid.* : 250). L'action concertée de l'État, des collectivités locales et de tout autre acteur impliqué dans les activités de ce territoire est donc fondamentale. Pour favoriser cette coopération, il faut se concentrer sur des politiques encourageant le partenariat, la concertation et la participation des acteurs et non pas sur un modèle de gouvernance axé sur la hiérarchie. La gouvernance partenariale représente, pour ces raisons, le modèle par excellence à mettre en place sur un territoire de spécification.

La prochaine section portera sur les réseaux sociaux, notion qui peut être étudiée selon deux approches. D'abord, une approche individuelle qui analyse les relations entretenues par une seule personne – physique ou morale – dans le cadre de certaines de ses activités (au travail, par rapport à des relations de soin, amical, etc.). Avec cette approche, nous pourrions étudier, par exemple, le réseau que s'est construit la SDSVM pour atteindre sa mission et ses objectifs. Le réseau peut également être analysé en terme supraorganisationnel, c'est-à-dire, qui implique les échanges de tous les acteurs mobilisés autour de la problématique de la pauvreté et de l'exclusion à Montréal. Cette analyse dépasserait largement celle de la SDSVM, mais serait mieux adaptée pour étudier l'approche globale et intégrée de l'offre de services aux personnes en situation d'itinérance que nous proposons d'adopter. Bien que nous n'ayons pas récolté, pour le moment, beaucoup de résultats touchant le réseau (au niveau individuel ou collectif), nous proposons tout

de même de présenter rapidement ce concept et certains pans de la théorie qui le sous-tend sachant que dans des activités de recherche ultérieures, nous le mobiliserons.

2.2.7 LE RESEAU

Tout dépendant de l'approche – individuelle ou collective – retenue, l'objet d'étude du réseau peut être les relations interindividuelles ou encore les relations interorganisationnelles. Dans cette seconde forme, le réseau est constitué de personnes qui sont engagées dans des échanges et qui, de par leur encastrement (*embeddedness*) dans des systèmes plus larges (organisationnels ou institutionnels), participent à des relations qui dépassent leur seule existence. Par exemple, lorsqu'un individu faisant partie d'une organisation échange avec un membre d'une autre organisation, il concourt, *de facto*, aux relations interorganisationnelles.

L'analyse réseau fait partie de la famille des approches interactionnistes – aussi appelées relationnelles – qui propose comme prémisse de penser la société en fonction des interactions interindividuelles³⁶. Dans ces approches, les individus agissent (ou réagissent) aux comportements et aux décisions des autres acteurs avec qui ils entretiennent des relations ce qui nous ramène vers une analyse des échanges dans une perspective de proximités organisationnelle (échanges directs) et institutionnelle (échanges indirects). Les liens entretenus entre les membres du réseau sont par ailleurs perçus comme des ressources qu'il est primordial de maintenir (Pecqueur et Zimmermann, 2004) puisqu'ils permettent de construire la confiance et de diminuer les sources d'incertitude par rapport à l'autre.

Dans les réseaux sociaux, la coordination effectuée dépend largement, mais pas exclusivement, des interactions directes (proximité organisationnelle) qui ont lieu dans le cadre collectif³⁷. Les acteurs coconstruisent ainsi, au travers de leurs échanges en face à face, un environnement, un territoire, des règles, etc. (*ibid.*) La proximité géographique, qui permet à ce type d'échanges d'avoir lieu, joue donc, comme prévu, un rôle de facilitateur des interactions et de la coordination. L'espace dans lequel ont lieu les interactions est également important puisqu'il cadre les relations

³⁶ Dans la théorisation commonsienne et le pragmatisme, les interactions interindividuelles peuvent aussi être appréhendées comme des transactions (de marchandage, de direction, de répartition, routinière et stratégique).

³⁷ Comme nous l'avons déjà mentionné, nous ne pouvons nier l'influence des institutions sur les organisations. De plus, les réseaux, bien que parfois non territorialisés (réseaux sociaux de type Facebook ou Twitter), sont généralement ancrés dans un espace donné dans la mesure où les relations face-à-face facilitent les interactions et la coordination.

– et les échanges – et encourage la diffusion de l'information vers les membres du réseau. Lorsque les trois formes de proximités sont réunies – et donc qu'un territoire est construit –, on observe d'ailleurs la formation d'une délimitation entre intérieur et extérieur qui oriente le flux de l'information et des autres ressources.

Tout comme c'est le cas avec les partenariats, les réseaux sociaux sont constitués d'acteurs avec des profils diversifiés (provenant de milieux différents, appartenant à des écoles de pensées différentes, ayant des objectifs ou des intérêts distincts, etc.) (Dupuis et Farinas, 2010 ; Dumoulin *et al.*, 2003 ; Callon *et al.*, 1999) ce qui peut faire émerger des conflits. De là découle la nécessité, maintes fois mentionnée, de mettre en place des mécanismes favorisant les échanges, les interactions, la discussion, la négociation, les débats, etc. Les relations entretenues entre les acteurs – au travers notamment de ces mécanismes de coordination – peuvent elles aussi présenter des formes diverses (quant à la fréquence, la durée, l'intensité ou la nature de celles-ci (Borgatti et Halgin, 2011 ; Granovetter, 1973)). Il existe donc un caractère fondamentalement hétérogène associé aux réseaux sociaux.

Par ailleurs, les acteurs présents dans le réseau peuvent changer – certains apparaissant et d'autres disparaissant – et la fréquence de leurs relations peut évoluer dans le temps – favorisant parfois l'échange d'information, d'autres fois lui nuisant et menant à la création de nouveaux canaux de « distribution » de l'information. Cela fait en sorte que, somme toute, les réseaux sociaux présentent des structures qui sont fortement variables dans le temps (Castells, 1998). Cela leur donne une certaine flexibilité qui leur permet de s'adapter à leur environnement, à l'évolution des problématiques dans le temps et à l'émergence de pratiques innovantes (Roberts, 2004).

2.2.8 LE PILOTAGE DU RESEAU INTERORGANISATIONNEL

Pour Le Boterf (2013) l'existence même de réseaux sociaux (plus particulièrement, ceux constitués de professionnels ayant des expertises diverses) requiert la présence d'un pilote qui a pour rôle d'assurer la coopération et la collaboration entre les membres du réseau. Leurs liens étant menacés notamment par la présence de tensions et de conflits, mais aussi du fait de la géométrie variable du réseau, il est avantageux d'instaurer un pilote qui saura entretenir, relancer et fortifier les liens sur une base régulière et faire circuler l'information parmi les membres. Le pilote joue

donc, à notre avis, un rôle d'articulation dans la mesure où il facilite les interactions entre acteurs afin que l'information circule dans le réseau de façon optimale, et ce, en fonction de l'objectif prescrit.

3. METHODOLOGIE

Cette recherche s'inscrit dans une approche partenariale avec les intervenants du terrain (associations, entreprises, ministères, etc.) (Lapointe 2008). Dans le cadre de cette méthode, la planification des activités de recherche, les spécifications du devis de recherche et la discussion des résultats s'effectuent dans le cadre de rencontres régulières impliquant des chercheurs, des étudiants et des partenaires. Les discussions sur la base des résultats déjà recueillis permettent d'ajuster la recherche au cours de sa réalisation, de discuter de la validation des hypothèses de départ et d'en insérer d'autres, qui n'avaient pas été anticipées à l'origine et qui sont dorénavant jugées d'une grande pertinence, compte tenu des résultats déjà obtenus. Ces partenaires ont un rôle crucial de discussion et de validation de la démarche, des analyses et des résultats dans le contexte de la méthodologie utilisée (Hallée, 2014). La contribution des partenaires se réalise aussi en termes de ressources matérielles (disponibilité de locaux pour les rencontres) et humaines, consacrées à la réalisation de la recherche. C'est dans ce contexte de recherche partenariale qu'une méthodologie qualitative pragmatiste basée sur l'expérience des acteurs et l'expérimentation d'hypothèses est envisagée. La méthodologie pragmatiste est un processus de production des connaissances axé sur l'activité humaine et l'expérimentation qui implique une mise à l'épreuve d'idées, formulée de façon à résoudre un problème et à transformer une « situation indéterminée en une situation déterminée » (Dewey, 1967).

Pour le volet individuel de la recherche, nous avons eu recours aux récits de vie³⁸ – qui sont un outil de cueillette usuellement utilisé pour étudier l'itinérance (Lussier, 2007; Wallez et Aubrée, 2005) – dans le but d'analyser et de décrire des parcours d'intégration. C'est une forme d'entrevue ouverte qui nécessite deux ou trois rencontres et qui demande à la personne en situation d'itinérance de faire le récit de sa vie autour de son intégration socioprofessionnelle. C'est donc une méthode qui permet de s'interroger sur la pertinence des opérations d'insertion en sondant les appréhensions de ceux pour qui ces mesures s'appliquent. Cette technique implique une expertise particulière afin d'être en mesure de conjuguer avec les débordements émotifs. Jusqu'à maintenant, nous avons rencontré trois personnes qui ont été recrutées par le biais des organismes d'aide à l'itinérance, notamment ceux qui offrent gîte et nourriture. Ces récits ont été

³⁸ Nous remercions nos collègues Véronique Lussier et Sophie Gilbert de l'Université du Québec à Montréal d'avoir coordonné et analysé les récits de vie.

analysés à l'aide de catégories conceptualisantes (Paillé et Mucchielli, 2012) afin de faire ressortir les processus relatifs (incluant les obstacles potentiels) à l'éventuelle intégration socioprofessionnelle des participants. D'autres rencontres seront effectuées dans le futur afin de bien caractériser les parcours réel-types d'intégration socioprofessionnelle.

En ce qui concerne l'action des institutions, la cueillette a été réalisée par le biais d'entrevues semi-dirigées auprès d'intervenants institutionnels et d'acteurs sociaux divers (organismes communautaires, membres de CA, entreprises privées) qui interviennent auprès des personnes en situation d'itinérance. Nous avons interrogé, au total, dix (10) représentants d'organismes communautaires provenant de sept (7) ressources différentes qui agissent directement auprès des populations itinérantes et six (6) représentants d'entreprises privées offrant des programmes d'employabilité. Notre objectif, au travers de ces entrevues, était de rencontrer des acteurs qui offraient une gamme de services et de programmes en lien avec l'intégration socioprofessionnelle suffisamment diversifiée pour être représentative du réseau d'aide aux personnes en situation d'itinérance. Ces acteurs ont été contactés par le biais de la SDSVM qui a établi, au fil du temps, un réseau de partenaires très vaste. Pour l'analyse, les verbatim ont été traités et codifiés via le logiciel NVivo.

Le choix de faire une étude de cas portant sur la SDSVM dans une optique d'innovation sociale est, par ailleurs, conforme au constat que font Bouchard et Lévesque (2014 : 133) selon lequel « la méthodologie, pour l'étude des innovations sociales, repose principalement sur des études de cas et, au besoin, sur des enquêtes par sondage. ». Ces auteurs affirment de surcroît que les travaux sur les innovations sociales, au Québec à tout le moins, se déroulent dans un contexte de recherche partenariale, approche que nous avons choisie d'adopter. La SDSVM est d'ailleurs notre partenaire dans le cadre du présent projet de recherche avec l'ARUC. Les relations privilégiées que nous avons construites avec elle nous ont permis d'avoir accès à une information de premier plan sur l'organisme lui-même en plus de faciliter la prise de contact avec les acteurs que nous désirions rencontrer. En tout, nous avons effectué environ six (6) entrevues auprès des différents dirigeants – actuels et passés – de l'organisme caritatif. Nous avons également rencontré un membre de son CA afin de mieux comprendre ses objectifs stratégiques.

4. LES RESULTATS

4.1 La présentation de la SDSVM

La SDSVM est un organisme caritatif qui a vu le jour le 5 août 2008 dans l'arrondissement de Ville-Marie à Montréal³⁹. C'est lors de la tenue en mai 2008 d'un Forum économique et social dans cet arrondissement, qui s'inspirait d'initiatives internationales – notamment à Bryant Park à New York et à Glasgow en Écosse⁴⁰ –, qu'a germé l'idée de fonder l'organisme⁴¹. Sa mission, qui a évolué depuis sa genèse, est aujourd'hui de répondre aux grandes problématiques sociales que l'on retrouve dans la ville de Montréal en mettant en commun les expertises humaines, techniques et économiques qui s'y trouvent⁴². Au départ, cependant, ses activités se concentraient dans le seul arrondissement de Ville-Marie⁴³.

La décision initiale de limiter les activités de la SDSVM dans cet arrondissement découle de la réalité socioéconomique qu'on y observe. Selon le rapport d'activités de la SDSVM produit en 2013, Ville-Marie représente le centre des affaires du Québec produisant près de 35 % de son PIB. Bien qu'on y comptait « que » 103 263 habitants en 2011, c'est un territoire par lequel transite environ un demi-million de personnes quotidiennement (étudiants, travailleurs, consommateurs, etc.). Parmi la population résidant dans l'arrondissement, 50 % des ménages vivent toutefois sous le seuil de la pauvreté faisant de Ville-Marie le territoire où l'on observe le plus de pauvreté dans la ville de Montréal⁴⁴. Parallèlement à cela s'y trouve une kyrielle d'organismes communautaires destinés aux personnes vulnérables économiquement et socialement attirant ainsi les populations marginalisées. La présence si importante de pauvreté dans le secteur préoccupe la population qui y habite ou y circule, ce qui a poussé la Ville de Montréal à vouloir intervenir. C'est dans cette lancée que la SDSVM fut créée.

³⁹ Voir l'URL suivant : <http://www.sdsvm.ca/#!/resum> (page consultée le 14 mai 2015)

⁴⁰ Ces initiatives avaient pour objectif de réunir les différents acteurs se trouvant sur un même territoire géographique (commerçants, citoyens, représentants politiques, etc.) afin de leur donner des outils pour faire face à un problème social précis, voire même leur donner les moyens d'intervenir dans le cadre de ce problème.

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Ibid.*

⁴³ Le nom de la SDSVM devrait changer sous peu afin de refléter l'élargissement géographique de l'arrondissement de Ville-Marie à la ville de Montréal dans son entier.

⁴⁴ Voir l'URL suivant : <http://www.centraide-mtl.org/fr/communautes-desservies/centre-ville/> (page consultée le 25 juin 2015)

La mission de la SDSVM – soit la mise en commun des expertises – l’a poussé à entretenir des relations avec des acteurs provenant de différents secteurs d’activités : ceux public, privé et communautaire. Le principal acteur issu du secteur public à s’être investi auprès de la SDSVM dès sa naissance est l’Arrondissement de Ville-Marie. Il a en effet contribué fortement, grâce à son soutien technique et financier, à la mise sur pied de celle-ci ainsi qu’à sa pérennité au fil des ans⁴⁵. Ce n’est cependant pas le seul acteur à avoir participé au financement de cet organisme caritatif; les entreprises privées, elles aussi, parrainent la SDSVM et ses projets. Celles-ci s’investissent en outre dans les activités proposées par la SDSVM telles que celles d’employabilité, de donation (matérielle et monétaire) et de bénévolat⁴⁶. Le secteur communautaire, pour sa part, joue un rôle important dans les activités d’employabilité puisqu’il est le principal intervenant auprès des personnes vivant des problématiques sociales importantes – notamment l’itinérance. C’est donc dans le milieu communautaire que l’on retrouve la « main-d’œuvre » prête à travailler dans les programmes d’employabilité initiés par la SDSVM. Par ailleurs, celle-ci fait appel à une stratégie qui vise à utiliser le savoir-faire communautaire et à proposer des projets aux entreprises qui y font appel. Elle cherche, de cette façon, à optimiser les processus de (ré)intégration en emploi des individus vivant des difficultés en proposant des projets clé en main aux entreprises.

Les acteurs de l’arrondissement de Ville-Marie qui se sont mobilisés, dans le cadre des projets de la SDSVM, autour des problématiques de pauvreté et d’itinérance, sont issus du milieu communautaire d’une part et du monde des affaires d’autre part. Ils opèrent selon deux logiques distinctes : ils ont des modes opératoires et un langage totalement différents au sens de l’habitus de Bourdieu (1980). Ainsi, alors que le secteur privé utilise un langage généralement axé sur les affaires – où les termes de production, de performance, de résultats et de retour sur l’investissement sont couramment utilisés (Langdon, 1995) –, le secteur communautaire, lui, adopte un langage axé sur les individus (leurs besoins, leur cheminement personnel) ainsi que sur la communauté (sur l’importance de l’entraide et de la solidarité)⁴⁷.

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ Voir l’URL suivant : <http://www.sdsvm.ca/#!/portail-entreprise/mainPage> (Page consultée le 14 mai 2015)

⁴⁷ Ce langage peut être observé au travers de la mission des différents organismes communautaires desservant une population itinérante. La Maison du Père, refuge pour hommes itinérants, montre dans le passage qui suit l’importance de répondre aux besoins des usagers et de les accompagner dans leur cheminement personnel : « Présente à Montréal depuis plus de 40 ans, la Maison du Père est beaucoup plus qu’un refuge pour les hommes sans-abri de 25 ans et plus. En plus d’offrir un gîte, des repas, des soins d’hygiène et un vestiaire, son équipe s’efforce, jour après jour, d’offrir aux hommes qui le désirent l’appui nécessaire pour sortir de l’itinérance par ses programmes de réinsertion et d’accompagnement social. Elle veille également sur le bien-être des aînés de la rue par le biais de sa résidence. »

Confrontés à une problématique telle que l'itinérance, les acteurs provenant de ces deux secteurs d'activités seront motivés par des considérations distinctes. Le secteur communautaire cherchera à apporter une aide directe aux personnes en situation d'itinérance en leur offrant une gamme de services diversifiés répondant à leurs nombreuses problématiques. Les entreprises privées, elles, auront plutôt tendance à percevoir leur implication auprès de ces personnes comme un investissement qui a un potentiel d'apporter des résultats tangibles, soit le retour en emploi de personnes éloignées du marché du travail. Ces deux visions de l'itinérance ne s'opposent pas nécessairement, mais elles peuvent créer des tensions et des malentendus. Par exemple, l'ancien directeur général de la SDSVM remarque que les acteurs issus du secteur communautaire auront tendance à offrir des programmes d'employabilité aux entreprises selon des conditions de travail préétablies (horaires et salaires). Cette façon d'« imposer » ces modalités sans offrir de garantie de « retour sur l'investissement » n'est pas très « vendable » auprès des entreprises. Elles ne seraient pas vraiment intéressées à faire des « donations à l'aveugle⁴⁸ », elles préféreraient savoir où va l'argent qu'elles ont investi, à quoi il sert et comment cela leur rapportera. Pour faciliter les relations et la communication entre les acteurs issus du milieu communautaire et des affaires dans le dossier de l'itinérance, la SDSVM se place comme intermédiaire ou, comme le signale le qualificatif qu'elle emploie pour se décrire, comme courtier en valeurs sociales. Nous tenterons, dans les prochains paragraphes, de mieux cerner la signification de ce qualificatif qui semble, de prime abord, plutôt élu­sif.

4.1.1 LA SDSVM : COURTIER EN VALEURS SOCIALES

Le terme de courtier est défini dans le Petit Robert de langue française (2014) comme étant une « Personne dont la profession est de servir d'intermédiaire entre deux parties contractantes dans des transactions commerciales, financières, immobilières.⁴⁹ » C'est également, toujours selon ce même ouvrage de référence, une « Personne qui vend en prenant contact avec la clientèle. » (en ligne) Nous retiendrons deux éléments de ces définitions pour nous aider à comprendre le concept de « courtier en valeurs sociales » : celui d'« intermédiaire », que nous avons déjà présenté sommairement, et celui de « vente ».

⁴⁸ La donation à l'aveugle fait référence aux entreprises qui donnent de l'argent sans s'attendre à recevoir une contrepartie en échange de leurs dons. Le directeur général de la SDSVM affirme que, pour les entreprises, l'ère des donations à l'aveugle est finie. Les entreprises s'attendent désormais à recevoir une contrepartie en échange de leur implication monétaire, matérielle ou technique.

⁴⁹ Voir l'URL suivant : <http://pr.bvdep.com.acces.bibl.ulaval.ca/?forme=courtier> (page consultée le 1^{er} août 2014)

En tant qu'intermédiaire, la SDSVM, comme nous l'avons déjà mentionné, tente de faciliter les échanges entre les secteurs communautaire et privé. Pour ce faire, elle doit s'ajuster aux langages et aux cultures organisationnelles de chacun. Au départ, elle avait mis en place une façon innovante de le faire en mettant, à sa tête, une personne issue du milieu des affaires (le directeur général) et une provenant du milieu communautaire (le directeur général-adjoint). Elle présentait ainsi un caractère bicéphale auquel on attribuait le succès de l'organisme. Aujourd'hui, toutefois, avec le changement de direction effectué en 2015, on remarque que ce caractère a disparu et que seul le milieu des affaires est représenté dans la direction, bien qu'une sensibilité au niveau social soit demandée. Pour ce qui est de l'aspect de « vente », s'il est clair, dans le cas d'un courtier immobilier, que ce sont des valeurs immobilières qui sont vendues, il n'est pas aussi facile de comprendre ce qu'implique la « vente » de « valeurs sociales » d'un courtier tel que la SDSVM.

D'emblée, mentionnons à ce sujet que, selon l'ancien directeur général, le produit qui est vendu est l'« itinérance⁵⁰ » et que les clients, ce sont les entreprises. Vendre l'itinérance n'est cependant pas chose facile puisque plusieurs préjugés sont associés à ce phénomène. Pour la rendre plus vendable, la SDSVM doit donc travailler sur sa propre image. En effet, elle doit montrer qu'elle est un organisme sérieux en qui on peut avoir confiance. C'est pourquoi elle s'engage à rendre des comptes à ses entreprises clientes – à se rendre imputable – et à les rencontrer tous les trois mois pour présenter les progrès du projet dans lesquelles elles se sont investies que ce soit en employabilité, en donation ou en bénévolat. La SDSVM peut ensuite utiliser les résultats tirés des comptes de ses clients actuels pour en convaincre d'autres que l'investissement placé rapportera des résultats concrets, quantifiables et observables. C'est une façon, en d'autres termes, de montrer que la SDSVM est efficace, qu'elle fait fructifier les investissements et donc que ceux-ci ont un potentiel réel d'être « rentables » socialement. Une fois qu'une relation de confiance est créée avec les entreprises clientes, il est plus aisé de les sensibiliser au phénomène de l'itinérance et de les encourager à s'impliquer dans les différents programmes de la SDSVM.

La valeur sociale, quant à elle, représente les résultats qui proviennent de l'investissement de l'entreprise. Ceux-ci ne sont pas monétaires (telle une augmentation de profits), mais plutôt

⁵⁰ Nous réutilisons ici l'expression utilisée par l'ancien directeur général de la SDSVM. Évidemment, ce n'est pas l'itinérance en tant que telle qui est vendue, mais bien l'idée d'aider les personnes en situation d'itinérance à se sortir de la pauvreté et de l'exclusion. La vente du « produit » équivaut donc à une conscientisation et à une sensibilisation du milieu des affaires aux réalités de l'itinérance.

humains dans la mesure où ils peuvent aider, par exemple, des personnes à avoir une expérience significative sur le marché de l'emploi via les programmes d'employabilité et leur permettre, potentiellement, de sortir de la rue. La valeur sociale pourrait aussi être analysée sous l'angle des résultats qu'elle apporte dans le milieu des affaires montréalais. Effectivement, la SDSVM permet aux entreprises désireuses de se responsabiliser socialement face au phénomène de l'itinérance de participer à des projets clé en main. Parallèlement à cela, le sentiment d'appartenance des employés de l'entreprise, en raison de cette participation, peut grandir, un certain sentiment de fierté les habitant, ou encore les pousser à s'impliquer dans les divers projets de bénévolat proposés par la SDSVM. Deux entreprises ont également affirmé en entrevue avoir fait la promotion de leur partenariat avec la SDSVM pour encourager d'autres entreprises à s'investir auprès d'elle. Ainsi, la participation aux programmes de cet organisme caritatif peut amener une réelle prise de conscience du monde des affaires, créer un effet d'entraînement par rapport à la problématique de l'itinérance, mais aussi quant à l'impact concret de leurs actions sur les personnes vivant cette réalité, résultat social s'il en est un.

Certes, en échange de leur investissement (monétaire ou non), plusieurs entreprises s'attendent à avoir une contrepartie. La bonification de leur réputation par l'entremise d'un marketing social intelligent représente une forme intéressante de contrepartie. Une méthode efficace adoptée par la SDSVM pour le faire est de publiciser l'implication de l'entreprise par le biais de divers médias tels que l'Infolettre⁵¹, Twitter, Facebook, le journal le Métro, le 24 Heures, etc. Ainsi, l'entreprise reçoit une « visibilité » accrue en échange de son investissement et sent qu'elle est valorisée. Cette façon de fonctionner, selon l'ancien directeur général, est innovatrice puisque les organismes communautaires, en général, ne vont pas tenter de vendre un produit; ils vont plutôt avoir le réflexe de demander du financement sans offrir de contrepartie. Or, la SDSVM comprend que cette dernière est importante et s'engage à montrer quels sont les résultats concrets de l'implication des entreprises clientes à la population montréalaise.

4.1.2 LE POLE DE SERVICES EN ITINERANCE :

La SDSVM a mis en place en 2012, avec la collaboration de la Mission St-Michael, un projet

⁵¹ L'Infolettre est un document envoyé une fois par mois par la SDSVM. Elle a pour objectif de faire la promotion de l'implication de différents acteurs dans les activités proposées par la SDSVM (donations matérielles et monétaires, participation à des programmes d'employabilité, etc.). Un abonnement est nécessaire pour recevoir l'Infolettre.

spécial qui ne cadre pas dans ses activités traditionnelles d'employabilité, de donation et de bénévolat, soit le pôle de services en itinérance. Pour l'ancien directeur général-adjoint, ce pôle représente un moyen d'aller chercher une « clientèle » itinérante qui n'est pas encore nécessairement prête à s'embarquer dans des activités d'employabilité ou encore qui est difficilement desservie par les organismes communautaires présents sur le territoire de Ville-Marie. Dans le cadre de son pôle, la SDSVM s'engage à amener cette clientèle vers les services mis à sa disposition et répondant à ses besoins. Le pôle représente donc, pour utiliser un vocabulaire plus près de la discipline du service social, un « service de première ligne » qui fait un pont direct entre la population itinérante et les différentes ressources qui lui sont destinées.

Ce pôle s'est construit, jusqu'à maintenant, en deux temps, ou, pour utiliser les termes des membres de la SDSVM, en deux phases. Dans le cadre de la première phase, une travailleuse sociale a été engagée afin de 1) connaître la clientèle itinérante qui se trouve à la station de métro Place-des-Arts et 2) diriger les personnes vers les ressources qui pourront répondre à leurs besoins. Entre le 1^{er} décembre 2012 et le 30 novembre 2013, on observe que 430 personnes (dont 122 femmes) ont été approchées par l'intervenante⁵².

Dans le cadre de la seconde phase de ce projet commencée le 16 décembre 2013, la SDSVM a augmenté le nombre d'intervenants à trois (3) de même que le nombre de stations de métro dans lesquelles les personnes en situation d'itinérance sont rencontrées. Cinq (5) d'entre elles sont désormais arpentées par les intervenants : Berri-UQAM, McGill, Bonaventure, Atwater et, encore ici, Place-des-Arts. Un volet s'adressant plus spécifiquement aux Inuits, population particulièrement touchée par l'itinérance à Montréal, a également été mis en place en partenariat avec le Projet autochtone du Québec (PAQ) lors de la deuxième phase. Cette activité est principalement socioculturelle : elle vise à occuper les journées des Inuits en leur proposant une série d'activités identitaires et culturelles telles que manger du phoque, faire des sculptures sur glace, etc. La SDSVM, dans ce cas-ci, aide à financer les activités, laissant au PAQ la responsabilité de proposer les projets étant donné son expertise et ses connaissances quant aux besoins exprimés par la population inuite se trouvant à Montréal. Finalement, il est important de mentionner un des apports les plus importants de la deuxième phase du pôle en itinérance : la

⁵² Bien qu'officiellement, l'intervenante devait concentrer ses activités dans une seule station, dans les faits, elle en arpenteait plus d'une.

clinique mobile. Cette clinique, mise sur pied en juin 2014, a pour objectif de desservir les personnes marginalisées, parmi lesquelles on retrouve évidemment les personnes en situation d'itinérance, car elles ont difficilement accès au réseau de la santé (Radio-Canada, juin 2014; La Presse, juin 2014). Concrètement, la clinique mobile sillonne les rues et ruelles de Montréal afin d'aller à la rencontre des personnes se retrouvant dans la rue pour leur offrir directement des services de santé. C'est un projet largement mené par Médecins du Monde, mais la SDSVM a facilité la mise en place du projet ainsi que son financement.

De manière plus générale, les activités de la SDSVM, sans prendre uniquement en compte le pôle de services en itinérance, ont aussi pris de l'expansion. Tout d'abord, elles ne se limitent plus, comme nous le mentionnions en début de section, au seul arrondissement de Ville-Marie : elles s'adressent désormais à l'ensemble de la ville de Montréal. Ensuite, de nouveaux projets se construisent actuellement, notamment une Agence de placement en ligne⁵³ pour les personnes en (ré)insertion professionnelle. Elle a pour objectif de rendre les personnes éloignées du marché du travail – en partie des personnes en situation d'itinérance, mais pas uniquement – accessibles aux employeurs, et ce dans le but de faciliter le retour en emploi de ces populations marginalisées. Pour ce faire, la SDSVM a pris comme modèle les réseaux sociaux de type *Linked In* où les employeurs peuvent consulter les profils de personnes désireuses de se trouver un emploi. Ainsi, dans le cadre de l'Agence, un profil de la personne marginalisée sera mis en ligne, où ses informations personnelles pertinentes seront disponibles (photo, nom, prénom, cursus scolaire, disponibilités pour le travail, compétences, contre-indications, etc.). Ce profil pourra être visité par les employeurs qui, lorsqu'intéressés par le candidat, devront contacter son agent d'employabilité. Les employeurs seront également appelés à afficher des offres d'emploi qui pourront être consultées par les candidats. S'ils sont intéressés par celle-ci, ils devront en aviser leur agent d'employabilité. Les organismes communautaires, eux, pourront présenter leurs programmes d'employabilité sur le site et créer les profils d'agent d'employabilité. La création de l'Agence cadre dans la volonté de la SDSVM d'élargir géographiquement ses activités. En effet, les entreprises qui offrent des programmes en réinsertion n'auront pas à se situer spécifiquement sur le territoire de l'arrondissement de Ville-Marie; les candidats non plus.

Pour terminer, la SDSVM espère pouvoir exporter son modèle dans d'autres villes québécoises,

⁵³ Ci-après appelée l'Agence.

voire même potentiellement à l'extérieur du Québec, car elle croit que les partenariats communautaire/privé sont porteurs d'innovation et peuvent réellement avoir un impact dans la vie des personnes confrontées à la pauvreté et à l'itinérance. Ainsi, elle espère que son potentiel innovateur pourra être récupéré ailleurs, voire même normalisé.

4.2 La SDSVM : une innovation sociale ancrée sur un territoire

Dans les prochaines pages, nous tenterons d'approfondir notre compréhension de la SDSVM en fonction des différents concepts que nous avons développés en lien avec l'économie de proximités. L'analyse s'appuie sur la description des activités de la SDSVM telle que présentée dans la mise en situation.

4.2.1 L'INNOVATION SOCIALE

Les innovations sociales sont des nouvelles pratiques portées par des individus qui émergent en réaction à des insatisfactions. Elles diffèrent des normes dominantes et peuvent donc engendrer des transformations sociales mineures ou majeures. La SDSVM constitue une innovation sociale dans la mesure où elle a été créée en réaction à une « insatisfaction » sur le territoire de l'arrondissement de Ville-Marie : la pauvreté y est importante et on y observe beaucoup de personnes en situation d'itinérance. Pour tenter de remédier à la situation, des acteurs sociaux désireux d'intervenir par rapport à la question de la pauvreté dans l'arrondissement de Ville-Marie ont décidé de créer un organisme caritatif qui aurait pour objectif de faciliter les relations entre le secteur des affaires et celui communautaire, et ce, dans le but d'aider les personnes éloignées du marché du travail à se (ré)insérer socialement et se (ré)intégrer professionnellement. Cette proposition est innovante dans la mesure où, traditionnellement, ces deux secteurs d'activités communiquent peu ensemble et ne partagent pas les mêmes valeurs. Il nous a été rapporté que lorsqu'il est temps de demander l'aide du secteur privé, certains organismes communautaires demandent par ailleurs trop et n'offrent pas de contrepartie tangible à l'investissement de l'entreprise. Cette façon de fonctionner par des donations à l'aveugle est désuète selon la SDSVM : l'entreprise investira davantage dans la cause de l'itinérance si elle sent qu'un retour sur son investissement – monétaire ou humain – est possible, voire même garanti. Dans le but donc d'apporter une solution à des problèmes sociaux précis (pauvreté, exclusion, itinérance), la SDSVM propose de penser les relations intersectorielles sous un nouveau jour. Elle représente

ainsi un vecteur de changement – de transformation sociale – puisqu'elle encourage et facilite ces échanges intersectoriels.

4.2.2 LE TERRITOIRE

La SDSVM a vu le jour sur un territoire précis soit l'arrondissement de Ville-Marie. L'existence de ce territoire découle d'une délimitation politique au sens de Colletis et Rychen (2004) puisqu'il constitue l'un des arrondissements de la ville de Montréal. Dans sa construction plus abstraite, il représente également le centre-ville de Montréal, cœur de l'activité économique québécoise, lieu de rencontre de plusieurs institutions académiques et d'attractions culturelles. S'y côtoient quotidiennement des acteurs provenant de divers secteurs d'activités, de divers statuts socioéconomiques et adoptant des systèmes de valeurs parfois similaires et parfois différents. En raison de cette cohabitation, des proximités organisationnelle (échanges directs en face à face) et institutionnelle (ajustements sans échanges directs) se créent et/ou se maintiennent ce qui a un impact direct sur les décisions des différents acteurs. La SDSVM, dans ce contexte, pourrait être interprétée comme étant le produit d'une coordination localisée d'acteurs – de leurs décisions – sur un territoire donné qui tente de « faire avec » la diversité et les problèmes qui ont surgi sur ledit territoire – ce qui fait référence aux « facteurs de contrainte de l'action » tel que proposé par Lévesque (2014) – notamment ceux de pauvreté et d'exclusion sociale.

4.2.3 LES INITIATIVES LOCALES

Le concept d'initiatives locales développé par Demazière (1996) est fort intéressant à mobiliser pour mieux comprendre les activités de la SDSVM. Tout comme le propose l'auteur lorsqu'il définit son concept, la SDSVM a pour raison même d'exister l'amélioration des conditions de vie des personnes vulnérables concentrées sur un même territoire. Elle a été fondée à la suite du constat de l'exclusion socioéconomique d'une importante population de Montréal et mise sur une dynamique d'investissements dans la cause de l'itinérance par des entreprises privées, et ce, afin d'aider les personnes en situation d'itinérance dans leur parcours de (ré)intégration socioprofessionnelle. Cette dynamique d'investissement repose sur des activités de financement, mais aussi de bénévolat et d'employabilité. Elle comprend donc également un aspect humain.

4.2.4 LA GOUVERNANCE PARTENARIALE

Pour faire face aux problématiques de pauvreté observées sur son territoire, la SDSVM a encouragé la mobilisation des acteurs s'y trouvant. Ceux-ci sont issus des secteurs communautaires et des affaires, mais aussi du secteur public (l'Arrondissement Ville-Marie, Société des transports de Montréal) ou autres (Médecins du monde, etc.). Il est important que tous ces acteurs travaillent en collaboration afin de faciliter l'offre de services non seulement aux personnes en situation d'itinérance, mais aussi aux gens d'affaires qui doivent conjuguer quotidiennement avec la présence de ces personnes sur leur parvis et qui ne savent pas comment intervenir auprès d'elles. Toutefois, chacun de ces secteurs présente des particularités, plusieurs ayant leur propre langage et logique d'action. Même les acteurs se trouvant dans un même secteur d'activités ne constituent pas des groupes homogènes : par exemple, il existe différentes logiques d'intervention, différentes valeurs chez les organismes communautaires ce qui fait en sorte qu'on ne peut les considérer comme faisant partie d'un tout monolithique (Roy et Morin, 2007). C'est pourquoi des mécanismes de coordination ont été mis en place afin de faciliter la communication entre les acteurs. Parmi ceux-ci, on retrouve la SDSVM qui, de par son rôle d'intermédiaire – de courtier –, encourage la création de liens intersectoriels – intergroupes – autour des problématiques sur lesquelles elle doit intervenir dans le cadre de sa mission. Pour faciliter les échanges et la coopération, la SDSVM s'est rendue imputable devant les entreprises afin que celles-ci développent un sentiment de confiance envers elle et acceptent de participer à ses activités au niveau communautaire. Évidemment, les partenaires susmentionnés n'entretiennent pas seulement des liens avec la SDSVM, ils en créent également entre eux, ce qui fait émerger une sorte de maillage, un réseau d'aide à l'itinérance.

Siéger sur des tables de concertation ou encore sur des CA d'entreprises et d'organismes communautaires, participer à des forums ou encore être membre de larges organisations comme le RAPSIM⁵⁴ sont des moyens de faciliter les relations entre les acteurs du réseau d'aide à l'itinérance. Ainsi, on remarque que l'une des entreprises participant activement aux activités d'employabilité de la SDSVM siège sur son CA ce qui a un effet direct sur l'intensité de leurs

⁵⁴ Il est à noter que la SDSVM n'est pas membre du RAPSIM. Par contre, plusieurs des organismes communautaires avec qui elle collabore le sont, d'où la pertinence d'en faire mention.

relations de collaboration. Ces deux acteurs se connaissent mieux, ont davantage consolidé leur relation de confiance et profitent pleinement du réseau de connaissances de l'autre.

Au final, c'est l'action concertée de tous les acteurs autonomes impliqués dans les processus d'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance qui rend possible la gouvernance. Au travers de leurs échanges, de leurs ajustements directs et indirects, des mécanismes de collaboration qu'ils ont mis en place, ils définissent des règles et un projet commun, se mettent en action, prennent des décisions, etc.

4.2.5 LE PILOTAGE DU RESEAU

Le terme de pilote ne semble pas être actuellement utilisé dans le réseau d'aide à l'itinérance montréalais. Toutefois, les dirigeants de la SDSVM ont souvent fait appel à l'expression de « porteur de ballon » pour référer à un acteur qui serait responsable de la question de l'itinérance. Selon eux, la SDSVM n'endosse pas ce rôle, sa principale fonction étant de faire valoir l'expertise de ses partenaires et de faciliter les relations intersectorielles. Ils considèrent plutôt que le porteur de ballon devrait se situer au niveau gouvernemental. Cette hypothèse pourrait tenir la route dans la mesure où le MSSS est actuellement le ministère qui semble chapeauter les activités en lien avec l'itinérance. Or, pour l'ancien directeur général de la SDSVM, il y a un manque total de leadership au niveau gouvernemental ce qui fait en sorte que le rôle de porteur de ballon n'est endossé correctement par aucun acteur.

Par contre, rappelons que le terme de pilote ne fait pas nécessairement référence à un rôle de gestion, mais qu'il représente plutôt un acteur qui facilite la coordination entre les membres du réseau. En ce sens, la SDSVM pourrait représenter un pilote puisqu'elle a pour rôle de faciliter la distribution de l'information auprès de ses différents partenaires intéressés par la question de l'intégration socioprofessionnelle des personnes éloignées du marché du travail. Elle assume donc, par la bande, un rôle de coordination des actions en favorisant les échanges, en s'assurant que les acteurs se comprennent, en instaurant un climat de confiance et en proposant des activités qui font le pont entre le secteur des affaires et celui communautaire. Par contre, nous croyons que son influence se fait surtout ressentir quant aux dimensions d'insertion sociale et d'intégration professionnelle ce qui limiterait son rôle de pilotage dans le réseau d'aide à l'itinérance de Montréal pris dans son ensemble, c'est-à-dire, sans se limiter à la seule dimension d'employabilité.

4.3 Parcours d'intégration socioprofessionnelle

Parmi les organismes communautaires représentés dans cette recherche, nous en avons rencontré un qui dessert uniquement des hommes (organisme 1), un qui dessert uniquement des femmes (organisme 2), quatre qui sont mixtes et la SDSVM, dont les clients sont davantage les entreprises. Au rang des ressources mixtes, mentionnons qu'une d'entre elles est spécialement dédiée aux jeunes de la rue (organisme 4); les trois autres sont dédiées aux adultes de 18 ans et plus (organismes 3, 5 et 6). Une des ressources offre des services pour les personnes incapables de réintégrer le marché du travail traditionnel et est considérée comme une entreprise d'insertion au sens de Roy et Hurtubise (2004) (organisme 6); trois ressources sont des organismes communautaires offrant des plateaux de travail (organismes 3, 4 et 5); deux offrent des services d'hébergement en plus de ceux de réinsertion sociale et d'intégration professionnelle (organismes 1 et 2); une (la SDSVM) ne propose aucun programme d'employabilité directement aux personnes en situation d'itinérance.

Dans le cas des entreprises, trois d'entre elles proviennent du secteur des arts et spectacles (événementiel) (entreprises 2, 3 et 6), une du secteur financier (entreprise 5), une du secteur des jeux vidéo (entreprise 1). La dernière est engagée dans plus d'une activité professionnelle (entreprise 4). Quatre offrent des contrats à durée déterminée (ce qui n'est pas étonnant étant donné la prépondérance des activités liées à des événements de courte durée) (entreprises 2, 3, 5 et 6), deux fonctionnent parfois sur appel (entreprises 4 et 6), et une autre n'offre que des contrats à durée non déterminée (entreprise 1). Deux entreprises affirment employer presque autant d'hommes que de femmes (les autres n'ont pas abordé le sujet) (entreprises 4 et 5); une engage davantage de jeunes (entreprise 6) alors qu'une autre préfère faire affaire avec des personnes qui sont un peu plus âgées (entreprise 2).

Il importe de spécifier que bien que plusieurs organismes communautaires offrent des programmes d'employabilité, ils soulignent souvent d'emblée, lorsque nous les contactons, que seulement une faible minorité des personnes en situation d'itinérance – soit environ 15 % d'entre elles – principalement des jeunes et les personnes moins affectées par les problématiques de santé mentale – vont réussir à (ré)intégrer le marché du travail. Les autres, bien qu'ils puissent progresser dans leur (ré)insertion sociale, resteront probablement dans des zones de

vulnérabilité/précarité ou d'assistance, nécessitant le support des organismes communautaires et de leurs intervenants. Ils risquent ainsi d'avoir davantage besoin de services (de santé, d'hébergement ou d'aide à la stabilisation en logement, d'alimentation, etc.) et ce, sur une longue période de temps.

Un de nos interlocuteurs mentionne d'ailleurs que pour ces personnes plus difficiles à (ré)intégrer sur le marché du travail traditionnel, l'idéal serait de pouvoir leur trouver des modes de travail alternatifs :

« Y'a un pourcentage de la population, elle embarquera jamais dans notre socioéconomique. Elle ne se conformera jamais à ça, elle ne travaillera jamais dans le marché de l'emploi traditionnel tel qu'on a et ce qu'il faut, ce n'est pas essayer d'adapter ces individus-là au système qu'on a créé, mais de créer un système parallèle, un système basé sur l'économie sociale, un écosystème dans lequel ils vont pouvoir vivre suffisamment, se valoriser et fonctionner hors norme parce que, ils seront toujours en-dehors des normes. » (organisme 6)

Malgré ce constat des organismes communautaires, les entreprises, pour leur part, parlent de belles réussites d'intégration. Ainsi, quatre d'entre elles (entreprises 1, 3, 5 et 6) ont mentionné explicitement avoir des taux de succès d'entre 50 % et 80 %, c'est-à-dire que les personnes ayant travaillé pour elles ont soit réussi à se trouver un emploi permanent, soit travaillent encore pour le même employeur, soit ont fait un retour aux études. Parmi ces succès, un a retenu notre attention puisqu'il se rapporte à un individu plus âgé (57 ans) qui a réussi à se (ré)intégrer dans un emploi permanent de directeur adjoint. C'est à partir de ces réussites que nous espérons documenter un mode opératoire d'intégration en emploi des personnes en situation d'itinérance.

Notons que la différence entre les taux de succès enregistrés par les organismes communautaires et les entreprises, bien que semblant s'opposer *a priori*, ne le font pas nécessairement. En effet, lorsque les organismes communautaires affirment que seulement 15 % des personnes en situation d'itinérance réussiront à se (ré)intégrer en emploi, ils font référence à l'ensemble de la population itinérante, couvrant autant les personnes engagées dans des programmes d'employabilité que celles qui ne le sont pas. Les entreprises, quant à elles, ne peuvent traiter que des personnes qui ont fait un passage dans leur organisation et donc qui participaient à des programmes

d'employabilité.

4.3.1 L'INSERTION SOCIALE PREALABLE/PARALLELE A L'INTEGRATION A L'EMPLOI

Comme il a été montré précédemment, les personnes en situation d'itinérance font face à des trajectoires de (ré)insertion sociale et de (ré)intégration professionnelle. Avant d'être considérées comme aptes à l'embauche, elles doivent donc se (re)socialiser, exercice qui se fait dans le cadre de différents programmes communautaires. De manière générale, ceux-ci visent à travailler la confiance en soi et l'estime de soi (deux mentions) ainsi qu'à favoriser l'apprentissage citoyen :

« Quand t'es dans la rue, il y a des règles de rue et il y a un langage de rue. Quand tu rentres chez nous, on leur dit : "Tu laisses ton langage de rue dehors, pis tu prends ton langage d'une personne qui veut reprendre son langage de citoyen." Pis quand t'es rendu à aller faire des travaux à l'extérieur, t'as ton langage de citoyen, pis là on va juste vérifier si t'es capable de le garder. »
(organisme 5)

et le respect des règles de vie, notamment celles au travail : *« la journée où tu vas arriver travailler dans un milieu professionnel, [...] si t'es pas capable de prendre les tâches qui t'appartiennent, ça va peut-être grafigner. Si t'arrives tout l'temps en retard, ben le patron te gardera peut-être pas si t'appelles pas. »* (organisme 1). Ce processus de (ré)insertion sociale n'est pas complètement terminé lorsque les personnes s'engagent dans des activités d'employabilité. Il se transpose plutôt à l'intégration professionnelle. Dès lors, il est difficile de faire une coupure nette entre insertion sociale et intégration professionnelle : ils se fondent l'un dans l'autre.

4.3.2 LE PROCESSUS D'EMBAUCHE

Le processus d'embauche se fait en plusieurs étapes. Pour commencer, tous les intervenants communautaires rencontrés soulignent l'importance de faire une bonne présélection des personnes en situation d'itinérance afin d'éviter le plus possible qu'elles soient confrontées à des échecs. Cette étape consiste à identifier les personnes prêtes à faire un retour en emploi dans les ressources communautaires en fonction des critères d'embauche de l'employeur. Ce sont les organismes communautaires eux-mêmes qui proposent les candidats disponibles et adéquats.

Ensuite, en fonction de l'employeur, les individus retenus passeront une entrevue de sélection (entreprises 1, 2 et 4) ou seront embauchés sur le champ (entreprises 3 et 6). Lors de l'entrevue, il arrive qu'un intervenant social soit présent en plus du représentant de l'entreprise. Sa présence peut être requise pour aider la personne à décrocher l'emploi ou encore pour faire un retour sur l'entrevue. Dans le cas où la candidature de la personne n'est pas retenue, le retour sur l'entrevue est d'une grande importance afin que la personne ne considère pas l'événement comme un échec, mais plus comme une opportunité pour s'améliorer.

Finalement, lorsque la personne est employée par une entreprise, certains organismes communautaires (au moins deux d'entre eux) vont offrir de faire des suivis ou des évaluations. Ceux-ci sont importants afin d'éviter les problèmes d'intégration, mais aussi pour faire des retours auprès de la personne en cas de manquement aux règles ou encore en raison de problèmes de comportements lors des activités de travail.

Initialement, la SDSVM participait activement à toutes les activités du processus d'embauche. Cependant, avec la mise en place de l'Agence, elle s'éclipse graduellement pour donner pleine responsabilité aux organismes communautaires, aux personnes en situation d'itinérance et aux entreprises.

4.3.3 LES TYPES D'EMPLOI OFFERTS

La majorité des plateaux de travail et des emplois offerts aux personnes en situation d'itinérance sont atypiques, ce qui rend l'insertion permanente en emploi plus difficile. Plusieurs individus sont pour cette raison confrontés à une insécurité perpétuelle par rapport à leur emploi du fait qu'ils ne savent pas si leur contrat sera renouvelé ou encore s'ils pourront travailler pendant l'hiver. Dans le cas plus précis des plateaux de travail, un intervenant du milieu communautaire atteste des difficultés liées à la courte durée des programmes d'employabilité: *« il faut mettre en place des programmes plus longs pour assurer une réintégration totale de l'individu. En ce moment les programmes offerts sont trop courts: ils n'assurent pas une véritable réintégration ce qui encourage la « consommation » d'organismes d'insertion⁵⁵. »* (organisme 3)

Par ailleurs, la majorité des activités de travail proposées exigent peu ou pas de compétences.

⁵⁵Le terme de pré-employabilité réfère ici aux plateaux de travail qui ont pour objectif d'apprendre les règles de vie et à la gestion du tempérament. Nous y reviendrons.

Elles sont, bien souvent, peu stimulantes et peuvent démotiver l'individu dans son parcours d'intégration professionnelle. Par contre, étant donné l'éloignement des personnes en situation d'itinérance du marché du travail, plusieurs ne sont pas en mesure d'effectuer, immédiatement, des tâches plus complexes ce qui explique probablement la nature de l'offre d'emploi.

4.3.4 LE CARACTERE PROGRESSIF DE L'INTEGRATION

Si au départ, les tâches demandées sont très simples et demandent peu de compétences, la personne pourra, avec le temps, se faire valoir davantage : *« ce qu'on a établi dès le départ avec notre premier candidat, c'est qu'après une semaine d'emploi, on révise ensemble les tâches qui avaient été données, voir si ça fonctionne bien, si le niveau de difficulté est acceptable et par la suite, on progresse tout doucement là-dedans. »* (entreprise 1). Après une période de probation dont la durée varie d'une entreprise à l'autre, il existe donc des possibilités, à plus ou moins long terme, de progression de la personne dans l'entreprise : elle peut décrocher un emploi permanent, renouveler son contrat ou encore se voir offrir un emploi qui fait davantage appel à ses intérêts et ses connaissances. Quatre des entreprises rencontrées (entreprises 1, 3, 4 et 5) affirment pouvoir laisser progresser les personnes en situation d'itinérance au sein de leur organisation si elles le désirent. Dans le cas des deux autres (entreprise 2 et 6), la nature temporaire de leurs activités (seulement estivales) ne leur permet tout simplement pas d'offrir de possibilités d'avancement ou de stabilité d'emploi (par accumulation de contrats ou par le biais d'un emploi permanent).

4.3.5 LES COMPETENCES DE LA RUE MOBILISEES DANS L'EMPLOI

Certaines offres d'emploi des entreprises capitalisent sur les compétences et les connaissances développées par les personnes en situation d'itinérance dans la rue (Roy et Hurtubise, 2004). L'entreprise 3 par exemple mentionne préférer attribuer le poste d'agent de liaison à ces personnes, car elles connaissent mieux le territoire montréalais. Elles sont ainsi plus en mesure de diriger adéquatement les festivaliers – ou les piétons, de manière générale – vers le site ou la ressource qu'ils recherchent.

À partir des caractéristiques qui viennent d'être énoncées sur le mode opératoire d'intégration socioprofessionnelle, nous retenons que c'est un processus long qui comprend plusieurs étapes, notamment de (ré)insertion sociale, mais aussi de préparation à l'embauche, qui nécessitent

toutes la présence d'un ou de plusieurs intervenant(s). Les emplois offerts par les entreprises, peu complexes, ont pour but de faciliter le transfert vers le marché traditionnel du travail, même si, de ce fait, il peut démotiver certains individus en raison de la simplicité des tâches ou encore de leur caractère répétitif. Éventuellement, par contre, des tâches plus complexes et demandant davantage de responsabilités ou encore un travail plus stable pourra être offert à la personne qui persiste dans sa motivation à s'intégrer.

4.3.6 LES OBSTACLES A L'INTEGRATION

Outre la durée des contrats, les représentants d'organismes communautaires et d'entreprises ont identifié plusieurs obstacles à l'intégration à l'emploi des personnes en situation d'itinérance. Parmi ceux-ci, nous avons retenu les rechutes liées à la consommation de drogues et d'alcool (3 mentions); la présence d'un casier judiciaire qui limite l'accès à certains bâtiments (3 mentions); les salaires reçus qui sont peu élevés, parfois même absents dans le cadre de programmes offerts par les organismes communautaires (2 mentions); l'assiduité au travail moindre des jeunes; les problèmes avec l'autorité (1 mention); les horaires traditionnels « 9 à 5 » de travail des entreprises qui ne conviennent pas aux personnes en situation d'itinérance (1 mention). Toutefois, l'un des obstacles les plus importants à l'intégration professionnelle qui est souligné par tous les organismes communautaires demeure le manque de financement venant limiter l'offre de service. La prochaine section des résultats portera donc sur cet enjeu majeur lié au secteur communautaire.

4.3.7 LE FINANCEMENT ET SES IMPACTS SUR L'OFFRE DE SERVICE

Le principal bailleur de fonds des organismes communautaires dédiés à l'itinérance est le gouvernement québécois. Il ne leur alloue cependant qu'un budget limité ce qui crée une concurrence entre eux pour avoir accès à un financement suffisant (SDSVM et organisme 6). Cette concurrence est d'autant plus présente que l'on observe un dédoublement dans les services proposés, rendant difficile la coopération interorganisationnelle. *« dès lors qu'on leur propose de travailler ensemble, les gens ont peur parce que l'on vient toucher leur pécule. »* (organisme 6) Cette tension risque d'être davantage ressentie auprès des organismes qui offrent les mêmes services et qui vont desservir des clientèles similaires : ils vont entrer en compétition pour attirer le plus possible de personnes au sein de leur organisme, et ce, au détriment de leur concurrent (1

mention). Bien qu'il soit le bailleur principal, le gouvernement québécois n'est pas le seul à investir de l'argent en itinérance. De plus en plus, le financement dépend de donations monétaires et matérielles (d'individus ou d'entreprises), voire d'un autofinancement partiel par le biais d'activités lucratives.

Lorsque le bailleur de fonds est public, il peut avoir une influence directe sur l'offre de service⁵⁶. En ce moment, comme le note l'organisme 3, les budgets orientent les acteurs communautaires vers une offre de service se concentrant davantage sur l'employabilité, ce qui a pour effet d'en amener de plus en plus à se lancer dans ce genre de services, afin de toucher des subventions. L'organisme 4 témoigne pour sa part de l'importance de se mouler aux objectifs du bailleur de fonds afin de s'assurer de recevoir le financement nécessaire à son fonctionnement et à l'atteinte de sa mission. Ces deux derniers exemples témoignent d'une transaction de direction au sens commonsien du terme. Ainsi, le financement octroyé oriente les actions des organisations communautaires ce qui nous permet de confirmer une forme de subordination que nous avons anticipée (Hallée, Bettache et al. 2014)⁵⁷. Le seul organisme rencontré affirmant dépendre davantage de donations privées que de celles publiques insiste sur le fait qu'il ne ressent pas autant d'influence sur son offre de service même s'il admet que le montant des subventions aura un impact direct sur les places disponibles dans son établissement (organisme 1).

De manière générale, la quantité de financement reçue a également une influence sur la rétention du personnel dans les organismes. Lorsque l'argent diminue, il n'est pas possible de garder tous les intervenants sur place. Aussi, puisque plusieurs d'entre eux travaillent sous contrat, il se peut que celui-ci ne soit pas renouvelé (1 mention). Finalement, étant donné que les salaires des intervenants sont peu élevés, ce sont surtout des jeunes qui vont occuper les postes d'intervention. Lorsqu'ils ont gagné en expérience, ils vont davantage se diriger vers des emplois de gestionnaires ou dans les CLSC qui offrent des salaires plus intéressants (1 mention) ce qui a un impact 1) sur l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance et 2) sur la rétention de l'expertise dans l'organisme.

⁵⁶ Bien que nous n'élaborons pas sur le sujet, il est intéressant de mentionner que la division du financement entre les organismes communautaires peut également être étudiée selon l'approche commonsienne. Ainsi, « les négociations [pour] la poursuite d'une entente entre divers participants qui ont l'autorité de répartir les bénéfices et les charges aux membres d'une entreprise conjointe » (*ibid.* : 67-68) est une forme de transaction de répartition au sens de Commons.

⁵⁷ Voir URL suivant par. 48, consulté le 23 octobre 2015 : <http://interventionseconomiques.revues.org/2028>.

Par ailleurs, la recherche de financement est une activité qui prend beaucoup de temps et d'énergie. Les gestionnaires qui en sont responsables ne peuvent dès lors se concentrer sur les programmes offerts dans leur établissement et sur les personnes s'y trouvant (2 mentions). Leur expertise en tant qu'intervenant est donc partiellement perdue. À cela s'ajoute le fait que chaque bailleur de fonds s'attend à avoir des comptes rendus trimestriels et/ou annuels qui, eux aussi, monopolisent une part importante des activités des gestionnaires (7 mentions).

La difficile rétention du personnel et le temps investi dans la recherche de financement ont un impact direct sur la qualité de l'intervention auprès des personnes en situation d'itinérance, risquant ainsi de nuire à leur processus d'intégration socioprofessionnelle. En outre, le climat de compétition crée des tensions qui peuvent compromettre la continuité des services, certains organismes collaborant difficilement ensemble.

4.3.8 MOTIVATIONS DES ENTREPRISES A PARTICIPER A DES PROGRAMMES D'EMPLOYABILITE

Les entreprises ont affirmé dans l'ensemble que leur participation à des programmes de (ré)intégration en emploi s'avère une expérience positive qui génère chez elles, de même que chez leurs employés, un sentiment de fierté lié au fait qu'elles font leur part pour la communauté. Le désir de se responsabiliser socialement représente l'un des principaux moteurs de cette motivation. Il se concrétise par une participation aux activités d'intégration en emploi des populations vulnérables se trouvant sur le territoire de l'entreprise ou encore par des activités de donation et de bénévolat. Pour deux employeurs plus particulièrement, les motivations à s'impliquer auprès des personnes en situation d'itinérance découlent d'un inconfort à l'idée de les repousser vers les limites géographiques du territoire sur lequel se trouve leur établissement, voire même à l'extérieur de celui-ci :

« C'te joueur-là, yé tout l'temps partout dans l'plan de match. Moi j'm'en vais dans une réunion dans une demi-heure, c'est l'entretien des places publiques. Ben, yé en quelque part l'itinérant. J'm'en vais dans une réunion en fin d'après-midi, programmation d'une autre place publique, ben yé encore là. Après ça, j'm'en vais, déneigement de la place publique, ben yé encore là. Yé toujours là. [...]Fak à un moment donné tu dis : "Ben là. On va arrêter de l'tasser! On va l'intégrer." »
(entreprise 3)

Plusieurs entreprises sont en outre impliquées dans des activités de marketing social qui visent à publiciser leur implication dans la cause de l'itinérance (4 mentions). Trois d'entre elles ont mentionné espérer que ce marketing permette de sensibiliser la population montréalaise et les entreprises au phénomène de l'itinérance pour ainsi diminuer les préjugés qui y sont rattachés. *« Ben moi, c'était ça le but. C'était pour arrêter qu'on aille peur des itinérants et de leurs comportements. »* (entreprise 6) Elles ont également précisé vouloir encourager d'autres entreprises à s'investir socialement dans leur milieu en montrant qu'elles peuvent avoir un impact réel sur la vie des personnes en situation d'itinérance :

« on veut utiliser ça, comme j'veus expliquais ça tantôt, pour en inciter d'autres. On fait pas des comms pour gagner des points air miles, mais on fait des comms pour pousser quelqu'un d'autre à faire le même exercice que nous autres. Fak une fois, à tant de mois, ben là, on publicise le fait qu'on est impliqué en réinsertion sociale. » (entreprise 3)

4.3.9 LE RÔLE DE LA SDSVM DANS L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE

La SDSVM est impliquée dans plusieurs activités touchant les processus d'intégration socioprofessionnelle. À un premier niveau, elle a un impact sur ces processus au travers de ses activités de réseautage avec le secteur des affaires. Elle est ainsi appelée à sensibiliser les entreprises par rapport à la question de l'itinérance pour les inciter à participer concrètement aux activités d'employabilité proposées par le secteur communautaire. Elle favorise également la diffusion – auprès de la population montréalaise et du milieu des affaires – de l'implication de ses partenaires afin d'encourager d'autres entreprises à s'engager dans des mesures d'intégration professionnelle.

À un second niveau, la SDSVM s'impliquait, jusqu'à très récemment, directement dans l'embauche des personnes en situation d'itinérance (présélection des candidats ou encore accompagnement lors des entrevues). La création de l'Agence va permettre de libérer la SDSVM de ces activités qui, selon le directeur général actuel, prenaient beaucoup de temps et ne correspondaient pas à la mission de l'organisme caritatif, soit d'être un facilitateur des relations entre les entreprises et les organismes communautaires.

Du reste, à un troisième et dernier niveau d'analyse, la SDSVM, en tant que facilitateur, doit bien connaître le milieu communautaire pour être capable d'aller chercher l'expertise qui s'y trouve et qui correspond aux besoins des entreprises. Ce rôle est fort apprécié par ces dernières qui comptent sur la SDSVM pour les mettre en lien avec des ressources communautaires en qui elles peuvent avoir confiance :

« j'ai su qu'il [faisant référence à la SDSVM] pouvait m'identifier les ressources. Parce que premièrement, ce n'est pas lui comme tel qui fournit la ressource, mais il m'identifie des ressources possibles au niveau des organismes communautaires existants. Et donc, je trouve ça essentiel le fait qu'il soit un intermédiaire, une porte, un pont je dirais même, vers les autres organismes. Donc un rôle de mise à contact. Mais ce que je trouve important aussi, c'est que ça permet de donner une forme de garantie de qualité dans l'sens que lui, me met en contact avec des organismes qu'il connaît, avec qui il travaille déjà, et donc qu'il connaît déjà un peu le parcours de ces différents organismes-là. Et donc, des organismes qui pourraient répondre à nos besoins parce que nous, c'est certain qu'on a des besoins "X" avec peut-être un budget "X". » (entreprise 2);

« Ils jouent un rôle très utile pour tout le monde. Ils mettent en contact des gens qui ne se seraient pas vus ou qui n'auraient pas été en liens autrement. Ils facilitent les rencontres avec les employeurs. La SDSVM est le meilleur outil pour rencontrer des entreprises qui veulent s'impliquer socialement. C'est une forme de sécurité aussi pour les employeurs. Ils savent qu'ils peuvent recourir à la SDSVM s'il y a quelque chose qui ne va pas. Ils savent qu'il va y avoir un encadrement des organismes qui envoient les gens. Ça rassure les employeurs. » (organisme 2)

La SDSVM, misant sur son imputabilité et la confiance que les entreprises ont envers elle, peut désormais faciliter la mise en relation entre deux secteurs parfois difficilement conciliables, la confiance envers la SDSVM et ses décisions se transposant dans la confiance envers ses partenaires communautaires ou privés. Sans cette confiance, condition facilitant le passage des personnes en situation d'itinérance vers le marché du travail, la SDSVM ne pourrait être aussi fructueuse dans ses activités d'employabilité.

4.3.10 RESULTATS PRELIMINAIRES TIRES DES RECITS DE VIE

Nous avons pu tirer quelques résultats préliminaires des trois récits de vie conduits jusqu'à maintenant. Ces résultats devront certes être complétés, mais nous avons confiance qu'ils pourront, à terme, être mis en relation avec le volet portant sur l'action concertée des institutions.

Les récits obtenus peuvent se concevoir sous le signe de l'ambivalence : l'accès à l'emploi, oui, mais... Quelques angles des parcours où cette tension apparaît impriment des trajectoires fondamentalement non linéaires.

4.3.10.1 La stabilité/la fixité

Pour les personnes interrogées, avoir un emploi peut sembler toujours relativement possible, tandis que *garder* un emploi représente une véritable gageure : la question de la stabilité, de la durée, vient en contradiction avec la possibilité toujours revendiquée au fil des parcours de pouvoir s'en sortir, s'échapper, fuir, surtout de ne pas être fixé dans l'itinérance. À cet égard, l'insertion représente *l'inverse* de ce qui a été comme modalité de survie.

La stabilité entendue comme permanence de *lieu*, comme possibilité de perdurer, par exemple en conservant le même appartement, un domicile fixe, n'a pas de résonance. C'est la stabilité dans le *temps*, au fil d'expériences cumulées d'emplois perdus et retrouvés, d'appartements délaissés et retrouvés, qui se comptabilise. Par exemple la question « Est-ce qu'il est stabilisé? Est-ce qu'il a un logement ? » semble absurde à un participant. « *La stabilisation ça prend plus de temps que ça* ».

4.3.10.2 La responsabilisation

Prendre ses responsabilités est un enjeu majeur : « *j'ai jamais pu prendre mes responsabilités (...) je me donne des responsabilités pour être obligé de les prendre* ». La question de la responsabilisation est toutefois particulièrement ambivalente : elle implique des deuils. Être acteur de sa vie, être responsable, peut paraître à l'encontre du désir de faire reconnaître leur responsabilité à ceux qui ont failli sur ce plan (figures parentales, figures d'autorité, figures de protection ou de solidarité sociale). Porter la responsabilité de sa vie est particulièrement malvenu quand une grande part de son propre destin n'est encore ni comprise, ni acceptée.

La solution trouvée devient parfois un pivot vers le changement : se responsabiliser en prenant soin d'un autre (se rendre responsable du bien-être d'un animal par exemple). Cette protection contre la tentation de considérer l'option du retour à la rue ne fait qu'éluder le problème... « *je devrais le faire pour moi, pas pour un autre* ».

4.3.10.3 L'autonomisation/la dépendance

Il est important, et apprécié, que l'aide accordée dans les démarches entreprises vise l'autonomisation du participant : on le fait *par soi-même*, mais *avec l'autre*. Ceci représente un dosage des plus délicats. La volonté d'autonomiser les candidats à la réinsertion peut être perçue comme un refus des besoins, même ponctuels, de dépendance.

« *Le but des missions c'est : les faire voler de leurs propres ailes pis qu'ils reviennent plus!* » Les attentes à l'égard des ressources et du soutien qu'elles procurent peuvent paraître exigeantes dans le contexte d'échanges entre adultes, mais elles reflètent des besoins fondamentaux en termes d'accueil et de contenance : personnalisation (donc souplesse), et disponibilité. Les enjeux de continuité (création d'un lien) et d'instantanéité (le bon timing, le momentum) placent la barre haute pour les organismes communautaires surchargés et qui manquent de ressources. « *Que le gouvernement comprenne avec votre étude que criss, on a besoin de plus de services!* »

4.3.10.4 Les enjeux relationnels

La question du lien à l'autre est omniprésente, non seulement en ce qui concerne les organismes d'aide, mais au cœur de l'expérience du travail et de l'accès à l'emploi. Les conflits avec les figures d'autorité, avec les représentants de figures parentales, raniment dans les milieux hiérarchisés du travail des enjeux de frustration et de violence, et le refus de ce qui est envisagé comme soumission intenable. « *Moi je vais travailler quand je veux* ». « *J'aurais pu avoir un travail stable, mais je voulais rentrer quand je voulais* ». « *Je voudrais bien faire la volonté de Dieu... mais à ma façon* ».

4.3.10.5 L'emploi « en soi »

L'emploi en soi (comme le logement d'ailleurs) n'est pas une valeur, et « l'emploi pour l'emploi » paraît futile : il y faut une autre dimension. Les « jobs plates » sont démoralisants, et la recherche

porte sur un emploi où « *ce sera pas du travail ça va faire plaisir* ». Parallèlement, les objectifs liés à la démarche de l'emploi débordent de loin ce qu'une activité rémunérée peut offrir à elle seule : « *se bâtir une structure* », « *comprendre* », « *faire un travail sur soi* », « *être acteur de sa vie* », « *apprivoiser d'aller bien* », « *j'ai pas le choix de m'assagir* ».

4.3.10.6 Le temps

Le processus de réinsertion est vu comme long par définition, exigeant un temps qui n'est pas linéaire, mais fait « *d'avance-recul* ». « *Pas facile de changer 20 ans de mauvais comportements* », « *ce que la plupart des gens en société sont capables de faire moi je suis pas capable de le faire* »,

« *tu trouves de quoi de bien, paf, ça lâche, tu fais une gaffe ça lâche encore, tu retombes, t'arrêtes de faire des moves* ».

L'accès à un emploi n'est pas la garantie d'une marche d'escalier gravie une fois pour toutes. « *Je pense que je serais capable de travailler 40 heures semaine, capable de garder un an mon emploi. Mais après un certain temps de ne pas comprendre ça (anxiété chronique) il y a de bonnes chances que je recommence à consommer plus. Pis la mauvaise roue va repartir* ».

De ces fragments d'analyse préliminaire, nous pouvons tirer les conclusions suivantes : escamoter la complexité, l'ambivalence et la conflictualité inhérente à ces parcours de réinsertion équivaldrait à prolonger encore indûment la durée des trajectoires en méconnaissant une partie des facteurs qui les motivent... Les parcours d'intégration socioprofessionnelle doivent prendre en compte ces obstacles individuels et les risques de rechute.

5. DISCUSSION

5.1 La SDSVM et ses activités

La SDSVM représente une innovation sociale intéressante qui propose un créneau d'activités dans le monde de l'itinérance qui était inoccupé avant sa création. Sans dire nécessairement qu'elle se situe en rupture d'avec les normes établies dans le monde de l'itinérance, il ne fait pas de doute qu'elle propose une façon nouvelle de penser les relations entre les secteurs privé et communautaire quant à la question de l'employabilité. Il s'agit pour elle de « vendre l'itinérance » aux entreprises afin de les encourager à participer à ses activités – et ce, en leur proposant des projets clé en main au niveau communautaire – et d'assurer qu'il y aura un retour sur l'investissement, c'est-à-dire que ce dernier sera rentabilisé au niveau social. Ce discours est certainement innovateur puisqu'il propose que l'itinérance est un produit avec un potentiel d'amélioration « sociale » – d'où la pertinence d'utiliser le terme de « courtier en valeurs sociales » lorsque l'on réfère à la SDSVM. Du reste, s'il est encore trop tôt pour évaluer les transformations sociales concrètes que la SDSVM aura apportées depuis sa création, mentionnons tout de même que son rôle de facilitateur permet aux secteurs communautaire et privé de faire des apprentissages sur les relations intersectorielles, apprentissages qui pourraient, par exemple, leur permettre éventuellement d'entrer en relations sans l'intermédiaire de la SDSVM.

Si cette dernière ne propose aucun contrat d'employabilité en soi, son rôle de facilitateur et de courroie de transmission assure par ailleurs une certaine continuité dans l'offre de service aux personnes en situation d'itinérance quant à la question de leur intégration au travail. Initialement, son caractère bicéphale a su favoriser les échanges intersectoriels. Par contre, le fait que ce caractère se soit perdu au fil du temps soulève une question importante : est-ce que la SDSVM sera en mesure de jouer son rôle de courroie de transmission aussi bien si elle n'a aucun représentant du milieu communautaire pour comprendre les enjeux s'y trouvant ? C'est une question que nous sommes en droit de nous poser, et ce même si les clientes de la SDSVM sont les entreprises et non les organisations issues du secteur communautaire. Il faut dire aussi que certaines de ces dernières siègent sur le CA de la SDSVM ce qui leur octroie une plateforme pour faire valoir leurs intérêts lors des prises de décision stratégiques de l'organisme. Notre question demeure donc sans réponse claire pour l'instant.

Dans un autre ordre d'idées, nous avons soulevé une limite importante des initiatives locales : elles ont tendance à créer des emplois peu qualifiés dans le secteur des services et sans grandes possibilités de carrière. Au travers des données que nous avons colligées sur les parcours d'intégration socioprofessionnelle, nous avons remarqué que cet écueil est également présent dans le cas qui nous intéresse. Les emplois offerts sont majoritairement des contrats à durée déterminée ce qui complique, voire ralentit le processus de stabilisation professionnelle. Aussi, ces emplois demandent peu de qualifications – ce qui est normal étant donné l'absence plus ou moins longue du marché du travail des personnes en situation d'itinérance de même que leur manque de formations académique et professionnelle. Ce sont généralement des emplois manuels liés au nettoyage des rues ou encore au montage/démontage des scènes de spectacle qui leur sont proposés donc des emplois liés au secteur des services. La SDSVM, au travers des contrats d'employabilité qu'elle offre, est ainsi confrontée aux limites ci-présentées ce qui consolide son statut en tant qu'initiative locale au sens de Demazière (1996).

À la lueur de ce constat, comment expliquer que les entreprises considèrent enregistrer des taux de succès d'entre 50 et 80% alors que nous avons insisté maintes fois sur le caractère atypique des contrats de travail proposés ? Rappelons tout d'abord la possibilité pour les personnes embauchées de progresser dans l'entreprise. Si le premier contrat d'employabilité est à durée déterminée et est peu captivant, il n'en demeure pas moins qu'il peut être transformé en contrat permanent, qu'il peut être renouvelé ou même adapté aux compétences de la personne. Cette progression, le milieu communautaire ainsi que la SDSVM ne l'observeront pas nécessairement puisque le suivi en entreprise est une activité qui est rarement pratiquée (seulement deux organismes communautaires affirment en faire et la SDSVM n'est plus impliquée dans ce genre d'activités). Aussi, les personnes cumulant des contrats de travail à durée déterminée peuvent vivre une insécurité liée à l'incertitude du renouvellement de leur contrat tout en étant considérées comme étant un « succès » par les entreprises qui réengagent constamment le même travailleur. Instabilité et succès ne s'opposent donc pas nécessairement.

Pour terminer, bien que nous n'ayons compilé aucun résultat quant à la question de l'encastrement de la SDSVM dans des organisations et des systèmes plus larges, il demeure intéressant d'élaborer davantage sur cette notion. Ainsi, la SDSVM prend place dans une organisation, le réseau d'aide à l'itinérance, qui dépasse sa seule entité. Elle participe ainsi activement aux

décisions qui sont prises dans ce réseau ce qui contribue à lui donner sa forme organisationnelle actuelle. Cependant, le réseau – les acteurs s'y trouvant, les zones grises de service, etc. – influence à son tour la SDSVM : sa mission, ses objectifs, sa raison d'être. Il existe donc une influence mutuelle du tout envers ses parties et des parties envers leur tout. La SDSVM est par ailleurs encadrée dans l'arrondissement de Ville-Marie – et maintenant dans la ville de Montréal. Cet arrondissement, ayant été le principal bailleur de fonds de la SDSVM, a son mot à dire sur les activités, sur les objectifs (par exemple, le nombre de contrats d'employabilité qui doivent être offerts annuellement), etc. de cet organisme caritatif. Par contre, la SDSVM demeure autonome dans sa mission et elle peut influencer les décisions de l'arrondissement et de la ville de Montréal en fonction des données sur l'itinérance et l'employabilité qu'elle collecte. Ainsi, la SDSVM ne peut être analysée comme étant une entité isolée : il y a tout un ensemble de relations dans lesquelles elle est impliquée qui viennent l'influencer et vice-versa.

5.2 L'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance

La mise en exergue d'expériences positives d'intégration au travail est de nature à favoriser les investissements que requiert l'intégration socioprofessionnelle. Parmi ces expériences positives, notons celles qui réfèrent aux compétences spécifiques associées à certaines activités de la rue qui constituent des opportunités de construction d'identité, de participation et d'intégration socioprofessionnelle. Certaines entreprises sondées ont d'ailleurs affirmé que certaines compétences retrouvées chez les personnes itinérantes et associées à l'expérience de la rue favorisent l'employabilité. Nous avons notamment évoqué la connaissance du territoire comme compétence favorisant l'embauche de personnes itinérantes par des entreprises évoluant dans l'organisation d'événements socioculturels que nous retrouvons dans le quartier des spectacles situé dans le centre-ville de Montréal. L'importance de l'occupation et de la connaissance du territoire se révèlent de la sorte un avantage concurrentiel et un atout (compétence). Aussi, les compétences artistiques et créatives retrouvées chez certains jeunes itinérants ont eu un impact dans l'intégration au travail auprès d'entreprises de jeux vidéo. Imaginons simplement l'intérêt et la motivation pour un jeune d'intégrer ce milieu de travail. Cela pourrait inhiber la perception retrouvée lors des récits de vie selon laquelle le travail n'est qu'un labeur, sans grand intérêt.

Aussi, la difficulté d'intégration est directement proportionnelle au temps passé dans la rue

(Hurtubise, Roy et Bellot, 2003 : 401-2). Or, selon un des OSBL sondés, il y a une croissance de l'itinérance conjoncturelle liée aux aléas de la vie (divorce, séparation, deuil, perte d'emplois, dettes de jeux, toxicomanie, alcoolisme, etc.). Ces personnes, étant souvent dans la rue depuis peu de temps, constituent des exemples probants de raccrochages. Parmi ceux-ci se trouvent également des personnes ayant déjà occupé des emplois et/ou possédant des diplômes et des compétences recherchées par les entreprises, qui réussissent à se (ré)intégrer en emploi dans le long terme. Nous avons au Québec cet exemple de sans-abris (un député⁵⁸) ou celui de l'itinérant au Canada ayant obtenu un doctorat⁵⁹. Enfin, il ne faut pas non plus sous-estimer l'effet d'entraînement d'une entreprise à l'autre, un succès se sait et se propage à d'autres. La communication d'expériences positives de même que le bouche à oreille ont un effet multiplicateur sur les occasions d'insertion.

Certes, les succès de l'intégration socioprofessionnelle reposent sur le caractère progressif des mesures d'employabilité. Au début, ce sont souvent des plateaux de travail dans lesquels les individus s'insèrent (pré-employabilité). Éventuellement, ils pourront avoir des contrats de courte durée en entreprise, pour graduellement arriver à l'employabilité par des contrats à plus long terme. La personne itinérante acquiert petit à petit une certaine confiance envers l'autorité et elle-même, ce qui faisait souvent défaut dans les récits de vie des personnes rencontrées encore en situation d'itinérance, et l'entreprise, par des mesures d'appréciation répétées, se voit ainsi rassurée dans sa décision. Elle peut donc envisager par la suite une intégration définitive. Ce passage nécessaire de la pré-employabilité à l'employabilité constitue certainement une bonne pratique. Nous avons vu que le temps, la durée et la stabilité du processus de réinsertion sont cruciaux et un rapport positif avec l'autorité plus que nécessaire.

Selon nos interlocuteurs, le processus de sélection et le suivi en emploi sont déterminants. Nous avons vu que c'est l'OBNL qui désigne et fait la sélection des candidats puisqu'elle les connaît. Elle s'assure ainsi de ne pas faire vivre des échecs qui mettraient en péril les efforts futurs d'intégration. Les échecs répétés révélés dans les récits de vie caractérisent hélas trop souvent le parcours d'itinérance. La présélection est donc une étape essentielle qui, sans aucun doute,

⁵⁸ Voir l'URL suivant : <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/363131/de-sans-abri-a-depute> (page consultée le 11 avril 2015)

⁵⁹ Voir l'URL suivant : <http://www.lapresse.ca/actualites/education/201410/28/01-4813569-un-ancien-sans-abri-redige-la-meilleure-these-de-doctorat-au-pays.php> (page consultée le 11 avril 2015)

concourt aux taux élevés de succès d'intégration observés par les entreprises. Les itinérants sont accompagnés par un intervenant lors de l'entrevue avec l'entreprise. Certains OBNL offrent par la suite le suivi et le support à l'intégration en entreprise; les entreprises ne sont donc pas toujours laissées à elles-mêmes. Il y a ainsi une possibilité de suivi externe fait par l'OBNL pour l'intégration en entreprise avec un suivi interne fait par un chef d'équipe par exemple (intégration progressive). Une bonne sélection et un support adéquat sont garants d'intégration à long terme réussie, considérant l'empreinte importante laissée par le parcours d'itinérance. Certes, avant d'être considérées comme aptes à l'embauche, les personnes itinérantes doivent passer par des étapes préalables de (re)socialisation, de prise de responsabilités, etc. Chacun des organismes possède son propre programme permettant une progression par étapes dans le processus de réinsertion sociale. Le réapprentissage des règles de vie est une étape cruciale de l'intégration sociale. Cet apprentissage se continue et se renforce dans le cadre de l'entreprise notamment au travers du contact de la personne en situation d'itinérance avec ses collègues qui ont un parcours de vie différent du sien. La création de liens avec cet « autre » participe à la création d'un réseau social individuel qui favorise la (ré)insertion sociale et qui permet de créer un sentiment d'appartenance à l'entreprise, voire même à la société.

En termes d'innovation sociale et en référence aux travaux de Hillier, Moulaert et Nussbaumer (2004), il s'agit dans notre cas d'une « approche multidisciplinaire, combinant pratiques de gestion et recherche scientifique, qui exprime les rapports complexes entre le " *business success* " et le progrès social et environnemental et qui donc, examine l'action des entrepreneurs qui cherchent à intégrer les objectifs commerciaux et financiers à des actions sociales » (Hillier *et al.*, 2004 : 133). Nous pourrions même faire référence au concept de justice de Rawls (1972) soit que « le développement est indissociable de l'accroissement général du bien-être, et d'une promotion du sentiment de justice, et que l'absence de cette condition entrave le développement. En ce sens, nous retenons le critère de justice de Rawls (1972) impliquant qu'une transformation ou une évolution de la société, pour être juste, doit au moins améliorer le sort du plus défavorisé » (Hillier *et al.*, 2004 : 138).

Par contre, l'offre d'« emploi » actuelle pour les personnes en situation d'itinérance est, de manière générale, peu stimulante – « plate » –, se basant sur des tâches simples et répétitives mobilisant peu les compétences des personnes en situation d'itinérance. Ce constat peut s'expliquer par le

fait que la personne doit faire sa (ré)intégration professionnelle de manière progressive, commençant par des tâches simples qui vont éventuellement gagner en complexité. Nous croyons cependant qu'un autre facteur explicatif entre en ligne de compte : le désir d'adapter coûte que coûte les personnes en situation d'itinérance au marché d'emploi traditionnel. Si elles ne réussissent pas, elles demeureront marginalisées, vulnérables et dépendantes d'un système assistanciel. Pourtant, en offrant des emplois peu stimulants, ne minimisons-nous pas la possibilité de (ré)intégration complète des personnes? Et les programmes d'employabilité offerts, adaptés à la réalité des entreprises, reflètent-ils réellement les besoins des personnes en situation d'itinérance, surtout celles vivant à la rue depuis plusieurs années ou ayant des maladies mentales graves? Ce sont des questions qui méritent d'être posées.

Il semble par ailleurs exister un décalage entre, d'une part, le fait d'occuper un emploi, et d'autre part, la signification donnée au travail dans la société québécoise. Beaucoup plus que le fait d'avoir une occupation, le travail donne un sens à la vie de la personne, lui donne une place en société, lui permet de développer un sentiment d'appartenance. Est-ce que les contrats d'employabilité octroyés aux personnes en situation d'itinérance actuellement concordent avec cette vision du travail? Il est possible d'en douter.

En outre, les organismes communautaires bénéficieraient d'un financement supplémentaire permettant d'offrir de meilleurs salaires à leurs employés afin qu'ils puissent augmenter leur taux de rétention du personnel et préserver leur expertise. Ce serait un bénéfice qui aurait des répercussions directes sur les personnes en situation d'itinérance qui s'engagent dans des programmes d'employabilité, car l'offre de service et l'intervention pourraient être plus complètes et continues.

La logique de financement actuelle oriente par ailleurs l'offre de service vers une gamme de programmes similaires (portant sur le logement et les programmes d'employabilité principalement) ce qui risque d'augmenter la compétition entre les organismes communautaires. La diversification des sources de revenus pourrait augmenter en partie leur autonomie dans l'offre de service (à défaut de diminuer la compétition), mais elle suppose de passer beaucoup de temps pour en faire la recherche. Le modèle de financement actuel présente ainsi des faiblesses importantes qu'il faudra adresser davantage dans le futur.

Ultimement, au travers de cette question du financement, c'est un constat d'échec du soutien gouvernemental face à la question de l'itinérance que nous faisons. Au cours des dernières années, l'État a proportionnellement financé de moins en moins les organismes communautaires qui doivent désormais se concentrer de plus en plus sur la recherche de bailleurs de fonds privés. Cette diversification des sources de financement demande beaucoup de temps (autant dans la recherche de bailleurs potentiels que dans les comptes rendus exigés par ces derniers) ce qui fait en sorte que les organismes communautaires doivent concentrer beaucoup de leurs énergies sur la quête de financement au détriment d'autres activités axées davantage sur l'offre de service ou encore l'évaluation de celle-ci. Ainsi, le monde communautaire conçu comme premier soutien aux personnes en situation d'itinérance semble s'être vu léguer en bonne partie la prise en charge de cette population extrêmement vulnérable, responsabilité qu'on lui transfère sans qu'il ait les moyens appropriés pour agir efficacement auprès de toutes les populations itinérantes. C'est ainsi que des trous de services sont observés, notamment quant à l'intégration en emploi des personnes extrêmement éloignées du marché du travail en raison de leur itinérance chronique ou encore de leur maladie mentale. Ces trous de services pourraient être comblés si le financement était adéquat – et surtout, permettrait aux personnes de participer à des programmes d'employabilité suffisamment longs pour entraîner les apprentissages sociaux nécessaires à l'obtention d'un emploi – et si la coordination entre les organismes communautaires et les instances publiques et parapubliques pouvait assurer une prise en charge plus grande et continue des personnes avec des problèmes de maladie mentale importants.

Conclusion

Nous pensons que cette recherche peut appuyer et consolider le volet employabilité dans la mise en place de la politique nationale de lutte contre l'itinérance. Nous visons à terme une série de recommandations afin de mieux cibler l'intervention et l'aide apportée à l'insertion. Nous souhaitons que ce projet puisse permettre de faire un portrait des bonnes pratiques d'insertion et d'employabilité en tirant notamment un apprentissage adéquat des besoins exprimés par la clientèle itinérante. C'est par la confrontation de la structuration de l'action collective (État, OBNL et entreprises), la façon dont les services sont offerts, avec les besoins et les difficultés exprimées par les personnes en situation d'itinérance, que nous pourrions mieux cerner le type d'intervention qui favorise l'insertion.

Jusqu'à maintenant, nous avons fait ressortir les points suivants quant à la structuration de l'action collective. Tout d'abord, les relations entre les organismes communautaires sont nombreuses et nécessaires à l'offre de service globale et individualisée. Le réseau communautaire d'aide à l'itinérance s'est d'ailleurs développé afin d'être en mesure de répondre à cet objectif dans l'offre de service et présente des moyens de coordination importants permettant d'échanger de l'information et de connaître les activités des « partenaires » (pensons au RAPSIM ou encore aux tables de concertation). Ensuite, la coordination entre le monde communautaire et celui des affaires, offrant les opportunités d'emploi, est encore lacunaire, bien que la présence de la SDSVM facilite de plus en plus les échanges entre ces deux mondes. Finalement, l'étude de l'apport de l'État dans l'offre de service aux personnes en situation d'itinérance s'est pour l'instant limitée à la question du financement. Comme nous l'avons mentionné, celui-ci est insuffisant et exerce une pression considérable sur les organismes communautaires qui doivent subvenir à leurs besoins en diversifiant leurs sources de financement. L'action collective est ainsi mal structurée à cet égard. Pour ce qui est de l'offre de service directe offerte par les organismes gouvernementaux ou paragouvernementaux, nous n'avons pas vraiment collecté d'informations à ce sujet. Il serait intéressant d'élaborer cet aspect dans de futures recherches afin de voir si l'offre de service dans les hôpitaux, les CIUSSS et autres organismes de santé est adéquate lorsqu'il est question d'itinérance et si elle permet de stabiliser la santé mentale et physique des personnes. Il serait également important d'évaluer le rôle des Centres locaux d'emploi, voire même d'Emploi-Québec,

sur les possibilités de retour en emploi des populations itinérantes.

Plusieurs sujets n'ont été qu'effleurés dans cette recherche qui se veut largement exploratoire. Nous avons observé plusieurs phénomènes qu'il serait pertinent d'étudier davantage. Parmi ceux-ci, mentionnons la rémunération des personnes itinérantes participant à des plateaux de travail ou encore des programmes d'employabilité (quel est l'objectif de cette rémunération, responsabiliser la personne? Augmenter son autonomie financière? Est-elle suffisante pour remplir cet objectif? Est-ce que les personnes dont on reconnaît les compétences [artistiques, par rapport à la connaissance du territoire ou tout simplement en lien avec leurs diplômes d'études] reçoivent une rémunération plus élevée?). Une autre avenue de recherche intéressante serait sans aucun doute la capacité de l'économie sociale à offrir des possibilités de travail alternatif adaptées aux réalités contraignantes des personnes en situation d'itinérance. Pourrait-elle offrir des possibilités d'intégration supplémentaires à celles exposées dans ce rapport et contribuer ainsi à augmenter le taux plutôt bas de retour en emploi enregistré à environ 15 % par les organismes communautaires?

Pour terminer, la prise en compte de toutes les clientèles, notamment les premières nations et les Inuits, représente un défi colossal et un enjeu de taille présenté dans ce texte. Les problématiques inhérentes et spécifiques, de même que le manque de connaissances à l'égard du peuple autochtone, limitent les possibilités d'intervention. Ainsi, il ne faut pas sous-estimer le fait que les caractéristiques des clientèles conditionnent le type d'intervention. Par exemple, les femmes itinérantes sont considérées comme une clientèle ayant des besoins spécifiques qui nécessitent, lorsque vient le temps d'intervenir, une attention particulière (Vachon, 2011; Institut de la statistique du Québec⁶⁰, 2001; Novac *et al.*, 1996). Les données issues de *l'Enquête auprès de la clientèle des ressources pour personnes itinérantes des régions de Montréal-centre et de Québec 1998-1999* de l'ISQ (2001) montrent par exemple que les femmes itinérantes ressentent un fort besoin de sécurité qui résulte, pour bon nombre d'entre elles, d'un passé empreint de violence (physique, psychologique, sexuelle de la part d'un conjoint, d'un parent, ou autre). Ce constat est maintes fois souligné et largement partagé par les principaux auteurs et analystes qui s'intéressent à la question (Laberge *et al.*, 2000b; Vachon, 2011; Novac *et al.*, 1996). Ce besoin de sécurité explique aussi pourquoi l'itinérance au féminin est peu visible et pourquoi une majorité de femmes décident de ne

⁶⁰ Ci-après « ISQ ».

pas dormir dans la rue. Plusieurs itinérantes vont chercher protection sous la forme d'«arrangements avec des partenaires masculins pourvoyeurs» (Laberge *et al.*, 2000b : 92). Ces relations peuvent être de durée variable et sont parfois empreintes de violence (Novac *et al.*, 1996). Rapidement, mentionnons d'autres éléments spécifiques à l'itinérance au féminin: la prostitution, une plus forte prévalence des problèmes de santé physique et mentale, un taux d'hospitalisation et une prise de médicaments plus importants (ISQ, 2001). Tous ces problèmes représentent des obstacles sérieux au retour au travail des femmes itinérantes et doivent donc être pris en considération dans l'étude de leurs parcours d'intégration socioprofessionnelle, vecteur d'une égalité réelle entre les sexes.

La spécificité de l'itinérance au féminin – tout comme celle des autochtones ou des immigrants – se révèle ainsi comme une voie future de recherche. Occuper un emploi peut protéger en outre les femmes des états de dépendance économique et émotive face à l'«homme pourvoyeur» et les aide à préserver (ou à obtenir) une autonomie financière et une certaine liberté dans leurs choix de vie (Laberge *et al.*, 2000b; Lebœuf, 1991). Nous nous retrouvons ainsi au cœur de nos préoccupations et comme finalité du processus d'intégration, la notion de travail. C'est un puissant moyen qui permet la construction d'identités positives pour les femmes en contribuant à leur épanouissement et à leur réalisation personnelle (Bellot, 2000; Castel, 1995; Méda, 1998).

BIBLIOGRAPHIE

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal (2008). *La concertation et l'intégration des services pour prévenir et contrer l'itinérance à Montréal*, Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales du Québec.

BAZZOLI, Laure et Véronique DUTRAIVE (2002). « L'entreprise comme organisation et comme institution : Un regard à partir de l'institutionnalisme de J. R. Commons », *Economie et Institutions*, n°1, 2^e semestre, p. 5-46.

BELLOT, Céline (2000). « La trajectoire : Un outil de compréhension de l'itinérance », dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p. 101-120.

BORGATTI, Stephen P. et Daniel S. HALGIN (2011). « On Network Theory ». *Organization Science*, vol. 22, no 5, p. 1168-1181.

BOUCHARD, Marie J. et Benoît LÉVESQUE (2014). « L'économie sociale et l'innovation: l'approche de la régulation, au coeur de la construction québécoise de l'économie sociale », dans Benoît Lévesque, Jean-Marc Fontan et Juan-Luis Klein (sous la direction de), *L'Innovation sociale*, Québec: Presses de l'université du Québec, pp. 125-149.

BOURDIEU, Pierre (1980). *Le sens pratique*, Paris : Éditions de Minuit.

CALLON, Michel, COHENDET, Patrick, CURIEN, Nicolas, DALLE, Jean-Michel, FORCAY EYMARD-DUVERNAY, Dominique, et Éric SCHENK (1999). *Réseau et coordination*, Paris : Economica, 194 p.

CAMPEAU, Paule (2000). « La place des facteurs structurels dans la production de l'itinérance », dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p.49-70.

CASTELLS, Manuel (1998). *La société en réseau*, Paris : Fayard (édition originale 1994).

CASTEL, Robert (1994). La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation, *Cahiers de recherche sociologique*, n° 22, p.11-27.

CASTEL, Robert (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris : Gallimard, 813 pages.

CHAREST, René (2000). « Travail et non-travail : intervention sur la nouvelle fracture sociale », dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p. 71-82.

CHEVALIER, Serge et Louise FOURNIER (1998). *Dénombrement de la clientèle itinérante dans les centres d'hébergement, les soupes populaires et les centres de jour des villes de Montréal et de Québec 1996-1997*, Québec : Santé Québec.

COLLETIS, Gabriel et Frédéric RYCHEN (2004). « Entreprises et territoires : proximités et développement local ». Dans Bernard Pecqueur et Jean-Benoît Zimmermann (sous la direction de), *Économie de proximités*, Paris : Lavoisier, pp. 207-228.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (CDPDJ) (2008). *Mémoire à la Commission des Affaires Sociales de l'assemblée nationale à l'occasion des consultations particulières sur le phénomène de l'itinérance au Québec*.

COMMONS, John Rogers (1959). *Institutional Economics: Its Place in Political Economy*, Madison: The University of Wisconsin Press (édition originale 1934).

CORRIVEAU, Jeanne (2012) «De sans-abri à député», *Le Devoir*, édition du 3 et 4 novembre, p. A1 et A12.

DEMAZIÈRE, Christophe, WILSON, Patricia A. et Cécile SOUDAN (1996). *Du local au global: les initiatives locales pour le développement en Europe et en Amérique*, Paris; Montréal: L'Harmattan, 382 p.

DEWEY, John (1967). *Logique : La théorie de l'enquête*, Présentation et traduction de Gérald Deledalle, Paris : Presse Universitaire de France.

DUFOUR, Rose (2000). « Trois vilains petits canards. Étude sur la filiation de parenté et la désaffiliation sociale », dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p.137-159.

DUFOUR, Rose (2007). « Faire de la recherche c'est déjà intervenir », dans Shirley Roy et de Roch Hurtubise (sous la direction de), *L'itinérance en question*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 95-113.

DUMOULIN, Philippe, DUMONT, Régis, BROSS, Nicole et Georges MASCLET (2003). *Travailler en réseau : Méthodes et pratiques en intervention sociale*, Paris : Dunod, 269 p.

DUPUIS, Alain et Luc FARINAS (2009). « L'ajustement mutuel dans le fonctionnement organique du système multiorganisationnel d'aide et de services aux sans-abri de Montréal », *Administration publique du Canada*, vol. 52, no 1, p. 23-48.

DUPUY, Claude et André TORRE (2004). « Confiance et proximité ». Dans Bernard Pecqueur et Jean-Benoît Zimmermann (sous la direction de), *Économie de proximités*, Paris : Lavoisier, pp. 65-85.

FEANTSA (2007). *Obstacles multiples, diversité des solutions : L'insertion dans et par l'emploi des personnes sans domicile en Europe*, rapport européen. Voir l'URL suivant : file:///C:/Users/yvhal/Downloads/france_rapport_emploi_2007.pdf

FONTAINE, Michel (2000). « Les besoins et les services : Les paradoxes », dans Danielle Laberge

(sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p. 275-290.

GILLY, Jean-Pierre, LEROUX, Isabelle et Frédéric WALLET (2004). « Gouvernance et proximité ». Dans Bernard Pecqueur et Jean-Benoît Zimmermann (sous la direction de), *Économie de proximités*, Paris : Lavoisier, pp. 187-206.

GOVERNEMENT DU QUÉBEC (2009). *Plan d'action interministériel en itinérance 2010-2013*, Québec : La direction des communications du Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Gouvernement du Québec (2014a). *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir : politique nationale de lutte à l'itinérance*, La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014. Voir l'Url suivant : www.msss.gouv.qc.ca/itinérance

Gouvernement du Québec (2014b). *L'itinérance au Québec : premier portrait*, Ministère de la Santé et des Services sociaux, Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014. Voir l'Url suivant : <http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2014/14-738-01W.pdf>

GRANOVETTER, Mark (1973). « The Strength of Weak Ties ». *American Journal of Sociology*, vol. 78, no 6, p. 1560-1380.

HALLÉE, Yves (2014). « L'abduction et l'enquête sociale comme procédé méthodologique pragmatiste », *La Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail (REMEST)*, Université du Québec en Outaouais, p. 49-82. Voir l'Url suivant : <http://www.remest.ca/documents/Texte3Halle-REMESTvol8no1Avril14.pdf>

HALLÉE Yves, BETTACHE, Mustapha et Philippe BERGERON (2014). « L'intégration socioprofessionnelle des personnes en situation d'itinérance : état de la question et proposition d'un modèle théorique conceptualisé à partir de l'institutionnalisme pragmatiste de John Rodgers Commons », *Revue Interventions économiques*, n°50 [en ligne]. <http://interventionseconomiques.revues.org/2028>

HILLIER, Jean, MOULAERT, Frank et Jacques NUSSBAUMER (2004). « Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement territorial », *Géographie, Économie et Société*, no 2, vol. 6, p. 129-152.

HURTUBISE, Roch, ROY Shirley et Céline BELLOT (2003). *Youth homelessness : the street and Work, from exclusion to integration*, Edited by Laurence Roulleau-Berger, Brill, Leiden, *Youth and Work in the Post-Industrial City of North America and Europe*, Boston, p.395-407.

INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2001). *Enquête auprès de la clientèle des ressources pour personnes itinérantes des régions de Montréal-centre et de Québec 1998-1999*. Québec : Les Publications du Québec.

KLEIN, Juan-Luis et Christine CHAMPAGNE (2011). « Introduction », dans Juan-Luis Klein et

Christine Champagne (sous la direction de), *Initiatives locales et lutte contre la pauvreté et l'exclusion*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 1-9.

KLEIN, Juan-Luis, FONTAN, Jean Marc et Diane-Gabrielle TREMBLAY (2011). « Les initiatives locales et la lutte à la pauvreté et l'exclusion », dans Juan-Luis Klein et Christine Champagne (sous la direction de), *Initiatives locales et lutte contre la pauvreté et l'exclusion*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 11-30.

LABERGE, Diane, LANDREVILLE, Pierre, MORIN, Daphné et Lyne CASAVENT (2000a). « Une convergence: parcours d'emprisonnement, parcours d'itinérance », *L'errance urbaine*, Sous la direction de Danielle Laberge, Collectif de recherche sur la pauvreté, l'itinérance et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p. 253-274.

LABERGE, Diane, MORIN, Daphné et Shirley ROY (2000b). «L'itinérance des femmes : les effets convergents de transformations sociales». Dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur l'itinérance, la pauvreté et l'exclusion sociale. Québec : Les éditions MultiMondes, p. 83- 99.

LAPORTE, Paul-André (2008). « La recherche partenariale, une autre façon pour les chercheurs d'assumer leur responsabilité sociale ». F. Pichaut, dir., *La recherche action peut-elle socialement responsable ?*, Paris : Vuibert

LAPORTE, Paul-André et al. (2009). « Innovations sociales dans le travail et l'emploi ». *Les relations industrielles hier, aujourd'hui et demain / Yesterday, Today and Tomorrow in Industrial Relations*. J.N. Grenier, R.B. Hebden et J.B. Rose, dir. Concord, Ontario : Captus University Press, 31-47.

LE BOTERF, Guy (2013). *Travailler en réseau et en partenariat: comment en faire une compétence collective*, Paris : Eyrolles, 174 p.

LEBOEUF, Louise (1991). «Les femmes et la pauvreté», *Service social*, 40 : 3, p. 24-41.

LÉVESQUE, Benoît (2014a). « La contribution de la "nouvelle sociologie économique" à l'analyse des territoires sous l'angle de l'économie plurielle », dans Benoît Lévesque, Jean-Marc Fontan et Juan-Luis Klein (sous la direction de), *L'Innovation sociale*, Québec: Presses de l'université du Québec, pp. 145-265.

LÉVESQUE, Benoît (2014b). «Une gouvernance partagée et un partenariat institutionnalisé pour la prise en charge des services d'intérêt général», dans Benoît Lévesque, Jean-Marc Fontan et Juan-Luis Klein (sous la direction de), *L'Innovation sociale*, Québec: Presses de l'université du Québec, pp. 333-350.

LUSSIER, Véronique (2007). « Entre l'indicible et l'errance, l'acte-signe de l'itinérance », *Topique*, 2007/2 n° 99, p. 129-138.

LUSSIER, Véronique et Mario POIRIER (2000). « La vie affective des jeunes adultes itinérants : de la rupture à la hantise des liens », *Santé mentale au Québec*, vol. 25, n°2, p. 67-89.

MÉDA, Dominique (1998). *Le travail : Une valeur en voie de disparition*, Paris : Flammarion, 362 pages.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET RECHERCHE (2013). « Formation préparatoire au travail et Formation menant à l'exercice d'un métier semi-spécialisé (Chapitre 5) ». Dans *Parcours de formation axée sur l'emploi*. [En ligne] http://www.education.gouv.qc.ca/fileadmin/site_web/documents/dpse/formation_jeunes/PFEQ_Chap_05.pdf

MOREL, Sylvie (1996). *Le workfare et l'insertion : une application de la théorie institutionnaliste de John R. Commons*, Thèse de doctorat en science économique, Université de Paris 1, sous la supervision de Bernard Gazier.

NOVAC, Sylvia, BROWN, Joyce et Carmen BOURBONNAIS (1996). *Elles ont besoin de toits : analyse documentaire sur les femmes sans abri*. Ottawa : Société canadienne d'hypothèques et de logement.

PAILLÉ, Pierre et Alex MUCCHIELLI (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin.

PECQUEUR, Bernard et Jean-Benoît ZIMMERMANN (2004). « Introduction. Les fondements d'une économie de proximités. Dans Bernard Pecqueur et Jean-Benoît Zimmermann (sous la direction de), *Économie de proximités*, Paris : Lavoisier, pp. 15-38.

POIRIER, Mario (2000). « Le leitmotiv de l'itinérant », dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur la pauvreté, l'itinérance et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p. 221-239.

QUIRION, Benoît et Agnès DI GENNARO (2000). « L'inflation des cas de problématiques multiples : le symptôme de la disjonction entre la logique institutionnelle et la phénoménologie des besoins », dans Danielle Laberge (sous la direction de), *L'errance urbaine*, Collectif de recherche sur la pauvreté, l'itinérance et l'exclusion sociale, Québec : Les éditions MultiMondes, p. 329-346.

RACINE, Sonia (2007). « Un tour d'horizon de l'exclusion », *Service social*, vol. 53, n° 1, 2007, p. 91-108.

RAWLS, John (1972). *A theory of justice*. Oxford : Clarendon.

RECH, Nathalie (2007). « Se mobiliser pour améliorer la condition des sans-abris », dans Shirley Roy et de Roch Hurtubise (sous la direction de), *L'itinérance en question*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p.117-128.

RENAULT, Michel (1999). « Économie et coordination des comportements : Communication et interaction », *Revue Européenne des sciences sociales*, Tome XXXVII, n° 14, p. 265-292.

RENAULT, Michel (2007). « Une approche transactionnelle de l'action et de l'échange : la nature

d'une économie partenariale », *Revue du MAUSS*, n° 30, second semestre, p. 138-160.

ROBERTS, Joan A. (2004). *Alliances, coalitions and partnerships : building collaborative organizations*, Gabriola : New Society Publishers, 167 p.

ROY, Shirley (1995). « L'itinérance : forme exemplaire d'exclusion sociale? », *Lien social et Politiques*, n° 34, p. 73-80.

ROY, Shirley et Roch HURTUBISE (2004). « De L'itinérance et du travail : à propos de la reconnaissance sociale des pratiques dans l'univers de la marginalité », dans Jean Poupart (sous la direction de), *Au-delà du système pénal : L'intégration sociale et professionnelle des groupes judiciairisés et marginalisés*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 125-140.

ROY, Shirley et Roch HURTUBISE (2008). *La lutte à l'itinérance. Une responsabilité collective qui nécessite un leadership de l'État*, Mémoire présenté à la commission parlementaire sur l'itinérance.

ROY, Shirley et Roch HURTUBISE (2007). « Introduction », dans Shirley Roy et Roch Hurtubise (sous la direction de), *L'itinérance en questions*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 1-30.

ROY, Shirley et Daphné MORIN (2007). « L'aide aux personnes itinérantes : un réseau pour agir », dans Shirley Roy et de Roch Hurtubise (sous la direction de), *L'itinérance en question*, Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 195-216.

ULYSSE, Pierre-Joseph et Frédéric LESEMANN (2004). *Citoyenneté et pauvreté : Politiques, pratiques et stratégies d'insertion, en emploi et de lutte contre la pauvreté*, Québec : Presses de l'Université du Québec.

VACHON, Caroline (2011). *Évaluation du programme La grande marelle : Le parcours de participantes*. Mémoire de maîtrise, Québec : Université Laval, 126 pages.

WALLEZ, Pierre et Loïc AUBRÉE (2005). « L'expérience de la rue chez les jeunes comme forme extrême d'urbanité », *Espaces et sociétés*, 2005/2 n° 120-121, p. 241-257.

