

**LE TRAVAIL DE RUE ET LES PERSONNES EN SITUATION DE MARGINALITÉ:  
TRANSFORMATIONS DE L'ESPACE PUBLIC ET ENJEUX POUR LA PRATIQUE**

par  
Émilie Couture-Glassco

Mémoire déposé à  
l'École de service social  
en vue de l'obtention de la maîtrise en service social

Sous la direction de Dahlia Namian



uOttawa

Université d'Ottawa  
janvier 2017



## REMERCIEMENTS

La rédaction de ce mémoire aura été une expérience enrichissante à tous les points de vue. Sa réalisation s'est fait grâce à la contribution de plusieurs personnes, qui ont accepté avec enthousiasme de plonger dans le sujet en partageant leurs réflexions. Vous avez tous ma profonde reconnaissance et mon respect.

J'aimerais d'abord remercier ma superviseuse de mémoire, Dahlia Namian, qui a su m'éclairer tout au long du processus d'écriture et me conseiller judicieusement. Merci pour ta flexibilité, ton ouverture d'esprit et la liberté dans lesquelles tu m'as laissée explorer les différentes facettes de mon sujet d'étude. Merci surtout pour l'intérêt que tu as démontré face à mon projet, intérêt qui me donnait l'élan pour poursuivre mes efforts et approfondir ma pensée.

Un merci tout particulier à mon amoureux. L'année 2016 aura été particulièrement marquante. J'ai mis une enfant au monde et réalisé la rédaction de mon mémoire. Sans ta présence, je n'aurais jamais pu arriver à conjuguer ces deux projets. Merci pour ton appui incommensurable, d'avoir si bien pris soin de notre fille pendant que j'écrivais frénétiquement entre deux boires. Merci d'avoir été à ce point compréhensif et patient, de m'avoir encouragée tous les jours et de m'avoir démontré ta fierté.

Je tiens à remercier également ma famille et mes amis. Je suis particulièrement reconnaissante envers mes parents, qui m'ont toujours appuyée dans mes projets d'études, mais surtout, qui ont été sans cesse curieux et intéressés. Un merci particulier à mon cher ami François pour ta lecture de mon mémoire et tes précieux conseils.

J'aimerais remercier tous les travailleurs de rue et coordonnateurs de boîtes en travail de rue qui ont participé à ce mémoire. Merci pour vos réflexions riches et pertinentes, pour votre générosité et votre accueil. Un merci spécial à l'équipe de TRAIC Jeunesse, auprès de qui j'ai évolué comme travailleuse de rue et qui m'a tout appris sur cette formidable pratique qu'est le travail de rue. Merci de m'avoir permis de saisir l'importance de la réflexion critique en travail de rue et d'avoir sans cesse nourri mes réflexions.

Finalement, merci à tous les jeunes et moins jeunes que j'ai côtoyé en travail de rue. Je garde précieusement en souvenir tous ces moments passés dehors avec vous à jaser, flâner, rire ou philosopher sur la vie. Vous avez été sans aucun doute ma principale source d'inspiration dans l'écriture de ce mémoire.

## RÉSUMÉ

Ce mémoire de maîtrise porte sur le lien entre le travail de rue et la gestion des personnes en situation de marginalité (PSM) dans l'espace public. La principale question à l'étude est la suivante : Dans un contexte de mise à l'écart croissant des PSM de l'espace public, comment se transforme le travail de rue et quel rapport les travailleurs de rue entretiennent-ils avec leur pratique?

L'objectif de cette étude est de recueillir les expériences subjectives des travailleurs de rue ayant été témoins de changements dans l'occupation et le contrôle des personnes en marge des espaces publics (mise à l'écart, judiciarisation, invisibilisation, etc.) afin de comprendre comment ils perçoivent ces transformations et comment celles-ci ont affecté leurs pratiques au quotidien, leur rapport aux personnes qu'ils tentent de rejoindre ainsi que leur perception face à leur rôle et identité professionnelle. La recherche recueille la perception de travailleurs de rue œuvrant dans les villes de Québec, Montréal et Gatineau.

Cette recherche qualitative s'est réalisée à travers 4 entretiens de groupe et 3 entretiens individuels, rassemblant ainsi au total les perceptions de 27 praticiens en travail de rue. L'analyse des résultats s'est faite sous deux angles théoriques, soit l'interactionnisme symbolique et ce qui, en travail social, est désigné sous l'enseigne des approches critiques. Il a donc été possible de relever dans les observations des travailleurs de rue : la multiplication des interactions entre les travailleurs de rue et les acteurs chargés de faire respecter les normes ainsi que les pressions subies par les premiers pour participer à la normalisation et au contrôle des personnes en situation de marginalité dans l'espace public. De plus, l'approche critique permet d'éclairer le regard que les travailleurs de rue portent sur les discours qui légitiment la mise à l'écart des PSM et les injustices qui en découlent, le rôle du travail de rue dans la contestation des inégalités sociales et les défis qui se présentent à la pratique au regard des transformations de l'espace public.

Mots clés :

Travail de rue, espace public, marginalité, contrôle social, profilage social, stratégies de régulation, surveillance, interventions policières, intolérance, discours sécuritaire, exclusion, instrumentalisation, intervention sociale, droit de cité, citoyenneté, médiation sociale, mixité sociale, cohabitation, revitalisation, conflits d'appropriation, étiquetage, stigmatisation.

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>7</b>
<b>Avant-propos : Position de parole et d'intervention</b> .....	<b>7</b>
<b>Travail de rue et espace public</b> .....	<b>7</b>
<b>Chapitre 1- Problématique</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Le travail de rue à l'ère de la sécurisation et la revitalisation des espaces</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2 Référents théoriques</b> .....	<b>13</b>
1.2.2 Interactionnisme symbolique.....	14
1.2.3 Approche critique .....	17
<b>1.3 Le travail de rue : historique et enjeux contemporains</b> .....	<b>20</b>
1.3.2 La rue : espace public? .....	27
1.3.3 Marginalité et espace public .....	32
1.3.4 Profilage social et judiciarisation.....	35
1.3.5 Stratégies de régulation de l'espace .....	38
1.3.6 Les conflits d'appropriation des espaces publics .....	41
1.3.7 L'instrumentalisation du travail de rue .....	43
1.3.8 La construction culturelle du travail de rue .....	45
<b>1.4 Cadrage et questions</b> .....	<b>46</b>
<b>2.1 Échantillon à l'étude</b> .....	<b>50</b>
2.1.1 Le processus de recrutement .....	52
<b>2.2 Méthodes de collectes de données</b> .....	<b>52</b>
2.2.1 Entretien de groupe .....	52
2.2.2 Entretiens individuels .....	54
2.2.3 Cartographie urbaine .....	56
<b>2.3 Analyse des données</b> .....	<b>57</b>
<b>2.4 Éthique</b> .....	<b>57</b>
<b>Chapitre 3- Résultats</b> .....	<b>62</b>
<b>3.1 Expériences et savoirs en lien avec la gestion des PSM dans les espaces publics</b> .....	<b>62</b>
3.1.1 Répression policière et profilage social.....	63
3.1.2 Revitalisation et réaménagement des espaces.....	74
3.1.3 Agents de surveillance et travailleurs de proximité .....	81
3.1.4 Conflits d'appropriation et mixité sociale .....	83
3.1.5 Intolérance des citoyens.....	89
3.1.6 Transformations dans la culture jeunesse .....	94
3.1.7 Occupations de l'espace .....	96
3.1.8 Impact des transformations de l'espace sur les PSM.....	106
<b>3.2 L'impact de la gestion des PSM dans l'espace public sur la pratique du travail de rue</b> .....	<b>110</b>
3.2.1 Création et maintien du lien.....	111
3.2.2 Nouveaux espaces et réseaux sociaux .....	119
3.2.3 Changements dans l'intervention .....	132
3.2.4 Médiation .....	142
3.2.6 Contrôle social .....	145
3.2.7 Concertation et partenariat .....	151
3.2.8 Défense des droits .....	155
<b>3.3 La perception du rôle et de l'identité du travail de rue aujourd'hui</b> .....	<b>160</b>
3.3.1 Perception du rôle des travailleurs de rue .....	161

3.3.2 Tensions entre la perception du rôle et les attentes extérieures .....	171
<b>3.4 Enjeux et défis futurs pour la pratique du travail de rue .....</b>	<b>184</b>
3.4.1 La reconnaissance.....	184
3.4.2 Le financement .....	187
3.4.3 Espaces et participation citoyenne .....	189
3.4.4 L'éducation et la conscientisation .....	192
3.4.5 Se positionner et revendiquer.....	193
3.4.6 Préservation de la pratique .....	196
<b>Chapitre 4- Discussion .....</b>	<b>200</b>
4.1 Entre entrepreneurs de moral, travailleurs de rue et personnes en situation de marginalité : au cœur des interactions dans l'espace.....	200
4.1.2 Le rapport à soi et à la pratique : les travailleurs de rue face aux enjeux d'occupation de l'espace.....	204
4.1.3 L'approche critique et alternative du travail de rue : comment la maintenir?.....	208
4.1.4 Revendiquer une place pour et par les PSM .....	215
<b>Conclusion .....</b>	<b>221</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>228</b>
<b>Annexe I – Cartes mentales.....</b>	<b>234</b>
<b>Annexe II – Guides d'entretiens.....</b>	<b>255</b>
<b>Annexe III – Certificat d'approbation déontologique.....</b>	<b>260</b>

## Introduction

### Avant-propos : Position de parole et d'intervention

Avant de plonger dans l'examen du problème, il convient de nommer mes référents de départ en tant que chercheuse dans cette étude. Mon intérêt à approfondir ce sujet de recherche découle de mon expérience professionnelle comme travailleuse de rue auprès des jeunes en marge, implication de plus de 5 ans au sein d'un organisme communautaire en travail de rue à Québec. De plus, ma participation à un projet de recherche sur le profilage social à Gatineau m'a permis de pousser davantage ma réflexion sur la présence des personnes marginalisées dans les espaces publics et du traitement qui leur est réservé. La défense du droit d'occuper la cité, pour tous les citoyens sans distinction, m'est apparue comme étant fondamentale à la lutte pour une plus grande justice sociale et une diminution des inégalités sociales. En effet, ces expériences sur le terrain m'ont permis de réaliser l'ampleur des stratégies d'exclusion des personnes en marge de l'espace public et le regard stigmatisant porté sur ceux-ci, mais également l'importance de ces espaces dans leurs trajectoires de vie. Sur une note personnelle, j'éprouvais une certaine nostalgie de la période où le travail de rue s'effectuait davantage à travers des rassemblements dans l'espace public, des échanges en face à face, dans une solidarité émanant de la mise en commun des difficultés de chacun. Je souhaitais donc aller au-delà d'une vision défaitiste ou romantique pour le futur du travail de rue et voir comment le travail de rue s'adapte à cette nouvelle réalité et évolue de manière dynamique, dans toutes ses subtilités et complexités. J'avais également le souhait de promouvoir cette pratique alternative malgré les défis qui se présentent à elle, spécialement dans un contexte où les approches d'interventions alternatives qui misent sur l'accompagnement à long terme et la qualité du lien ne sont pas nécessairement valorisées.

### Travail de rue et espace public

Le travail de rue se pratiquait bien avant qu'il ne devienne une pratique d'intervention. En effet, Pharand mentionne qu'il trouve ses origines dans la « solidarité plus ou moins clandestine et la camaraderie des gens qui partagent la misère de leurs concitoyens » (1995 :5). Selon Carney

et coll., Socrate aurait été un prototype de travailleurs de rue en son temps, « vivant dans les rues et les marchés, dédiant sa vie aux indigents. La méthode socratique, présentée dans les œuvres de Platon serait la plus ancienne forme d'aide connue » (1969 :15). Spergel (1986) affirme que, par le fait qu'il rejoint les gens dans leur milieu et les accompagne dans le développement de leur mieux-être spirituel, social et économique, le missionnaire représente une version confessionnelle du travailleur de rue. Au Québec, Lamoureux explique que « les ancêtres des travailleurs de rue seraient des gens qui depuis toujours appliquent naturellement les principes de base du travail de rue : de la coiffeuse au serveur de la taverne du coin, en passant par le propriétaire du magasin général qui écoutaient les doléances de leurs clients et qui permettaient l'expression non censurée de leurs confidences » (Bombardier, 1993 :7). Ces prototypes des travailleurs de rue jettent en quelque sorte les assises de la posture et du rôle de cet aidant par le fait qu'ils sont tous au cœur de l'univers des gens, travaillent à tisser la solidarité et à favoriser le mieux-être de leurs concitoyens.

Revisiter les premières formes qu'a prises le travail de rue nous permet de saisir à quel point cette pratique est ancrée dans un milieu, dans les espaces publics investis par une communauté. Bien qu'il s'inscrive dans l'éventail des formes d'intervention offertes aux personnes en besoin, le travail de rue semble toujours se distinguer par sa propension à évoluer naturellement au rythme et au sein de l'environnement dans lequel il s'exerce. C'est donc une pratique qui ne peut être pensée en dehors des espaces dans lesquels elle s'investit; espaces qui constituent en l'occurrence les milieux de vie des personnes rejointes. La pratique du travail de rue a sans aucun doute évolué au fil des années. En raison de différentes transformations sociétales générales, le sens accordé au rôle du travail de rue s'est renouvelé, de même que les milieux où sa pratique s'actualise. Qu'en est-il des travailleurs de rue aujourd'hui et des milieux de pratiques dans lesquels ils évoluent? Quelles sont leurs préoccupations actuelles et quel est le regard qu'ils portent sur leur pratique à ce jour? Les enjeux qui touchent les travailleurs de rue sont multiples et mériteraient certainement que l'on s'attarde à chacun d'eux. Toutefois, dans le cadre de cette recherche, nous nous pencherons spécifiquement sur le lien entre la pratique du travail de rue et l'espace public, en tenant compte de la conjoncture politique et sociale contemporaine qui a un impact sur les espaces fréquentés par les travailleurs de rue. Nous verrons que les personnes rejointes par le travail de rue, soit les personnes en situation de marginalité ont

été la proie de différentes tactiques mises en œuvre pour les invisibiliser dans l'espace public, espace qui rappelons le, sert bien souvent de point de rencontre avec les travailleurs de rue. Cette réalité nous amène à nous questionner sur la façon dont le travail de rue s'adapte à cette nouvelle réalité selon le principe que la pratique est en constante évolution, au diapason avec l'univers culturel dans lequel elle s'exerce. Dans un contexte de mise à l'écart croissant des PSM de l'espace public, comment se transforme le travail de rue et quel rapport les travailleurs de rue entretiennent-ils avec leur pratique?

Le premier chapitre de ce mémoire permettra de plonger au cœur du sujet et d'explorer les différents concepts qui sous-tendent la question de recherche en recensant les écrits qui se penchent notamment sur la gestion des personnes en situation de marginalité (PSM) dans l'espace public ainsi que sur la pratique du travail de rue et à son rapport à l'espace. Il sera donc possible de mieux saisir comment la présence des PSM dans l'espace public est devenue une réalité qui pose problème dans la plupart des centres urbains et quelles sont les stratégies déployées pour les invisibiliser, les contrôler ou les normaliser. De plus, ce chapitre mettra en lumière les principes du travail de rue et comment ils se manifestent dans le rapport que les travailleurs de rue (TR) entretiennent face aux espaces. Il sera possible d'explorer les multiples interactions qui prennent place dans l'espace public entre les différents acteurs sociaux qui investissent de près ou de loin ces espaces et qui modulent la façon dont chacun occupe les lieux dits communs. Ce premier chapitre présente également le cadre d'analyse choisi pour appréhender la question à l'étude, c'est-à-dire l'interactionnisme symbolique et l'approche critique. Nous verrons comment ce cadre d'analyse permet de mieux comprendre la façon dont le problème perçu de la présence des PSM dans l'espace public a été construit au fil de leurs interactions avec des groupes chargés de faire respecter les normes. Quant à l'approche critique, nous pourrions saisir comment ses fondements permettent de relever les origines structurelles des difficultés vécues par les PSM dans l'espace public ainsi que les différents rapports de pouvoirs qui y prennent place.

Le deuxième chapitre s'attarde aux différents éléments de la méthodologie ayant guidé la recherche. Nous présenterons les différents fondements de la recherche qualitative et la façon dont le regard qu'elle propose permet d'aller en profondeur dans la question de recherche et relever la richesse du savoir et des expériences que détiennent les travailleurs de rue sur le sujet.

Dans ce chapitre, nous détaillerons le processus de recrutement des participants, l'échantillon à l'étude, les différentes méthodes de collecte de données, l'analyse des données ainsi que certaines considérations éthiques propres à cette recherche.

Le troisième chapitre présente les résultats des données recueillies auprès des travailleurs de rue sur leur perception des transformations dans l'espace public en lien avec les PSM et de l'impact de celles-ci sur leur pratique. Les éléments ayant émergé des discussions avec les TR ont été regroupés en quatre thématiques, soit 1) les expériences et savoirs en lien avec la gestion des PSM dans l'espace public; 2) l'impact de la gestion des PSM dans l'espace public sur la pratique du travail de rue; 3) la perception du rôle et de l'identité des travailleurs de rue aujourd'hui et finalement, 4) les enjeux et les défis pour la pratique du travail de rue dans le futur. Ce chapitre permettra de relever des perceptions communes chez les TR ainsi que des points de divergence, mettant ainsi en lumière la diversité de leurs points de vue et expériences, la multiplicité des réalités vécues, mais également des préoccupations communes quant au traitement réservé aux PSM dans l'espace public et face à la transformation de leur pratique.

Finalement, le quatrième chapitre permettra de faire le lien entre les éléments rapportés par les TR, les différents concepts entourant la question à l'étude et qui sont détaillés dans la problématique ainsi que le cadre d'analyse privilégié dans cette recherche, soit l'interactionnisme symbolique et l'approche critique. Nous ferons d'abord le lien entre les observations qu'ont fait les TR du traitement réservé aux PSM dans l'espace public et différentes théories propres à l'interactionnisme symbolique, soit la théorie de l'étiquetage de Becker et le concept de stigmaté de Goffman. Deuxièmement, ce chapitre explorera sous l'angle de l'interactionnisme symbolique, le rapport à soi et à la pratique des travailleurs de rue dans un contexte où les bouleversements dans l'espace public sont accompagnés de difficultés dans la compréhension du rôle des TR par les différents acteurs sociaux. Puis, l'approche critique permettra de mettre en perspective les différentes tensions que vivent les TR en lien avec la perception de leur rôle face aux tentatives d'instrumentalisation de la pratique et de contrôle des PSM. Finalement, les fondements de l'approche critique seront étayés pour repenser la place des PSM dans les enjeux entourant les espaces publics ainsi que leur participation citoyenne.

# Chapitre 1- Problématique

## 1.1 Le travail de rue à l'ère de la sécurisation et la revitalisation des espaces

Depuis les années 1990, la plupart des grands centres urbains de villes canadiennes, américaines et européennes développent des politiques et opérations de revitalisation pour promouvoir de nouvelles activités économiques, sécuriser et « revitaliser » les espaces publics des centres-villes (Margier, 2013 ; Parazelli et coll., 2011, Sylvestre et coll., 2011). Par ailleurs, on voit apparaître plusieurs modifications aux lois et à l'aménagement urbain : stratégies de tolérance zéro, politiques de lutttes aux incivilités, règlements limitant l'accès aux espaces publics, etc. Selon différents auteurs, ces politiques contribuent à légitimer la mise à l'écart des personnes en situation de marginalité, car celles-ci n'adhèreraient pas aux normes sociales en vigueur et représenteraient un problème d'image et de sécurité (Sylvestre, 2010; Bouclin et Pastora Sala, 2013). Les chercheurs qui se sont penchés sur le contexte et les discours qui légitiment les pratiques de mise à l'écart des PSM des espaces publics mettent en lumière comment, dans un contexte de mondialisation de l'économie, les villes veulent se tailler une place enviable sur le marché international, en attirant notamment des investisseurs et les membres de la classe moyenne professionnelle (Bernier et coll., 2011; Parazelli et coll., 2011; Margier 2013). Des politiques de revitalisation urbaine en vigueur depuis une quinzaine d'années, la gentrification de certains quartiers ainsi que l'importance accordée à la vitalité des commerces et de l'industrie touristique contribuent à ce que l'ordre public devienne l'affaire de tous les acteurs de la gouvernance urbaine, des autorités policières aux agents de surveillance, des gestionnaires urbains aux différents acteurs économiques ainsi que l'ensemble des résidents (Colombo et Larouche, 2013).

Aux pressions économiques s'ajoute l'enjeu de sécurité qui, depuis les années 1980, s'aligne sur la « théorie du carreau brisé », qui stipule qu'il faut réprimer le moindre signe de désordre potentiel si l'on veut éviter une spirale de délinquance et de déchéance dans un quartier (Sylvestre et coll., 2011; Bernier et coll. 2011). Dès lors, ces discours ont créé un terreau fertile pour la répression et la mise à l'écart des PSM dans l'espace public, car celles-ci sont perçues

comme dérangeantes, « à risque », générateurs d'incivilités, menaçant la paix et la qualité de vie des autres citoyens (idem). Bien que les PSM négocient leur place à travers des conflits d'appropriation des espaces publics, il n'en demeure pas moins qu'elles sont victimes d'une judiciarisation croissante, d'une stigmatisation accrue et de déplacements forcés (Parazelli, 2011; Margier, 2013, Sylvestre, 2010).

Plusieurs auteurs se sont penchés sur le profilage social et la judiciarisation de l'itinérance en soulignant la manière dont l'itinérance est criminalisée (Sylvestre et coll. 2011, Bernier et coll., 2011, Pastora et Sala, 2013). Par ailleurs, d'autres études se sont centrées sur les conflits d'appropriation des espaces publics entre différents citoyens, les rapports de force entre ceux-ci et le sens accordé aux lieux en marge (Colombo et Larouche, 2007, Parazelli et coll., 2010; Morin et coll., 2008, Margier, 2013). Or notre recherche adopte un angle peu visité. Elle vise à mieux comprendre ces dynamiques avec comme point de départ inédit l'expérience et le point de vue des travailleurs de rue (TR). Dans le contexte où les PSM sont chassées des lieux publics, punis par leur simple présence, les espaces de socialisation hors murs occupés par ces dernières se voient de plus en plus contrôlés, voire surveillés. Dès lors, les TR ont non seulement du mal à rejoindre les personnes marginalisées, mais sont eux-mêmes au cœur des tensions qu'occasionnent les différents usages de ces espaces (Masson, 2015, Fontaine (dir.), 2010).

La pratique du travail de rue s'exerce en effet dans les milieux de vie des personnes en marge, au sein même de leurs espaces de socialisation : la rue, les parcs, les centres commerciaux, les sorties de métro, les cours intérieures des HLM, etc. (Fontaine, 2000 ; 2010 ; Duval et Fontaine, 2000, Cefai et Gardella, 2011). Ce déplacement géographique et culturel vers le territoire d'autrui « permettrait de découvrir et d'intégrer l'univers de ceux qui se tiennent ou sont tenus à l'écart des espaces sociaux institués » (Fontaine, 2013 :193). Ainsi, la présence du TR dans l'« espace-carrefour » que représente la rue est centrale puisqu'elle l'implique dans une multiplicité d'interactions qui favorisent la création de liens significatifs et qui relient les personnes en marge aux autres acteurs qui occupent les mêmes espaces (Fontaine, 2010). D'ailleurs, les études révèlent que les TR considèrent la rue comme un lieu de passage, parfois nécessaire à la construction identitaire ; un espace de socialisation et d'appartenance chargé de significations (Morin et coll., 2008 ; Duval et Fontaine, 2000). Des rencontres d'échanges et de

consultations avec des TR révèlent qu'au cours des dernières années, ceux-ci se sont grandement préoccupés du contrôle et la surveillance des espaces publics qui amènent les PSM à se réfugier vers des milieux plus ou moins clandestins ou des lieux privés, moins faciles d'accès (Fontaine (dir.), 2010 ; Masson, 2015). Ces études dénoncent le manque de lieux de socialisation pour les PSM et l'isolement que cela occasionne (idem), en plus de montrer que les TR identifient les conflits liés aux espaces publics et la perception négative qu'entretient la communauté envers les PSM comme un enjeu majeur dans leur pratique au quotidien, et pour lequel ils ne se sentent pas suffisamment outillés (Masson, 2015).

## 1.2 Référents théoriques

Le travail de rue est une pratique d'intervention sociale qui comprend à la fois une dimension relationnelle et politique. En effet, les TR sont amenés à entrer en interaction avec les composantes d'un milieu, soit les individus et les dynamiques qui y prennent place. Ceux-ci sont en interaction également avec l'environnement dans lequel ils se trouvent. En travaillant de manière *in situ* dans l'univers des PSM, les TR sont donc témoin de la réalité spécifique des individus avec qui ils sont en lien, mais également des réalités d'un ensemble. Ainsi, ils accompagnent les personnes dans leurs difficultés quotidiennes, mais ont également un regard plus large sur l'origine structurelle des problématiques qui ont un impact sur l'environnement des personnes, et inévitablement sur les conditions qui façonnent leur vie. Ils accueillent la souffrance des personnes qui vivent en marge et qui subissent le poids des étiquettes et veillent à leur apporter un soutien, un rapprochement humain. Ils travaillent également à une plus grande justice sociale, en les accompagnant dans l'amélioration de leurs conditions de vie et à défendre leur droit à la dignité. Cette dimension implique nécessairement de contester les causes structurelles des inégalités que vivent les personnes et participer à la transformation sociale nécessaire pour les enrayer. C'est en raison de cette dualité dans la pratique que l'analyse de la problématique de cette recherche se fera sous deux angles théoriques, soit l'interactionnisme symbolique et ce qui, en travail social, est désigné comme les approches critiques. Il sera ainsi possible d'analyser la perception qu'ont les TR des transformations dans l'espace public et de l'impact sur leur pratique en considérant les enjeux relationnels ainsi que les enjeux structurels.

### 1.2.2 Interactionnisme symbolique

L'interactionnisme symbolique est un courant qui s'inscrit dans le paradigme théorique du constructivisme, lequel tend à voir l'être humain dans sa globalité, à se dégager d'une vision préconçue de la réalité et à comprendre le sens que les individus accordent au monde dans lequel ils vivent (Westhues et coll., 1999). Cette étude présentera en effet la réalité comme étant multiple, construite et holistique. Selon cette même perspective, le savoir serait construit par les individus qui créent et donnent sens au monde dans lequel ils vivent. La compréhension se dévoile à travers les interactions qui, elles, s'inscrivent dans une temporalité, une société et une culture données (idem).

L'interactionnisme symbolique peut amener un éclairage intéressant à cette recherche. Ce courant part du même postulat que les individus agissent en fonction des significations qu'ils construisent, mais se concentre sur l'idée que ces significations se constituent dans le processus d'interaction avec d'autres acteurs sociaux. Étudier l'homme dans son contexte, où se déroulent les interactions, permettrait de comprendre le sens donné aux choses (Anderson et Snow, 2011). Anderson et Snow (2011) affirment que l'interactionnisme symbolique, par l'attention que cette perspective théorique accorde à ce que les individus vivent au cours de leurs contacts quotidiens, permet de mieux comprendre l'inégalité et l'exclusion dans une variété de formes, de manifestations et de processus sociaux. Cette perspective théorique nous amène à poser les questions suivantes : quelle est l'expérience quotidienne des PSM dans l'espace public au regard de l'inégalité et l'exclusion? Comment ces concepts se manifestent au contact des autres? Quelles stratégies les TR mettent-ils de l'avant pour rejoindre les personnes en marge lorsque celles-ci ne se trouvent plus dans la rue? Comment se positionnent-ils et comment envisagent-ils leur rôle face à ces transformations? Veulent-ils revendiquer le droit de cité pour les personnes en marge et tenter des stratégies pour réinvestir les lieux publics? Tentent-ils plutôt de s'adapter à ces changements en considérant d'autres types d'espaces à investir et en donnant un sens tout aussi légitime à leur pratique?

Les écrits de Goffman (2007) et de Becker (1985) ont grandement nourri les théories interactionnistes. L'analyse de la construction du problème d'occupation des espaces publics par les personnes en situation de marginalité selon la théorie de l'étiquetage de Becker (1985) permet de mieux saisir le processus par lequel les politiques et stratégies de mise à l'écart de l'espace public se traduisent par des pratiques légitimées qui renforcent la stigmatisation et le profilage des personnes en marge. En effet, cette théorie met en lumière comment la visibilité des personnes en situation de marginalité dans les espaces publics est devenue une réalité qui pose problème, une démonstration incontestable de déviance ou d'incivilité. Dans cette théorie, Becker défend l'idée que ce sont les groupes sociaux qui instituent les normes dont la transgression constitue la déviance, en appliquant ces normes à certains individus et en les étiquetant comme déviants. Il ajoute qu'il n'y a pas de remise en question de la qualification de déviant et que, selon une idée commune, il y aurait quelque chose de substantiellement déviant dans les actes qui transgressent les normes, tel le fait d'occuper un espace public lorsqu'on est une personne qui présente des signes visibles de marginalité. Or selon la théorie de l'étiquetage, « la déviance n'est pas une propriété du comportement, mais de l'interaction entre ceux qui commettent l'acte et ceux qui réagissent » (Becker, 1985 :38). Sylvestre et Bellot (2013) appuient cette idée en mentionnant que « certains semblent avoir le droit de définir ce qu'est un usage inapproprié et d'exiger de la ville une intervention dont « l'objectif est la réappropriation du domaine public » et « de favoriser le sentiment de sécurité » ainsi que de « favoriser une cohabitation harmonieuse et réduire les comportements inappropriés » (2013 : 10).

Par ailleurs, Becker explique qu'il existe deux sens au concept d'étranger se retrouvant au cœur de la théorie de l'étiquetage. L'étranger serait, dans un premier cas de figure, la personne en situation de marginalité qui menace l'ordre public et qui doit être réprimée dans le but de faire respecter les droits des autres concitoyens à leur qualité de vie. À l'opposé, les étrangers peuvent également être aux yeux de la personne marginalisée, tel que le démontre Becker, ceux qui « instituent les normes qu'ils ont été déclarés coupables d'avoir transgressées » et pour lesquelles normes il n'a pas contribué à l'élaboration, qu'il n'accepte pas et qui lui sont imposées (1985 :39). Finalement, Becker (1985) fait la preuve que les circonstances dans lesquelles la collectivité impose des normes à d'autres individus et les rendent « déviants » se fondent sur des variables qui, en soit, démontrent le caractère « construit » de ce qui pose problème. Ces

variables de jugement seraient liées au temps et à la catégorie, c'est-à-dire que ce qui est considéré comme problématique varie selon les normes du moment.

Goffman (2007) a élaboré le concept de stigmaté et d'identité sociale, qui s'avère être dans l'analyse de la mise à l'écart des PSM une notion fort pertinente pour une meilleure compréhension de la façon dont la visibilité de la marginalité est devenue problématique. Il définit le stigmaté comme étant une marque, un attribut qui rend différent l'individu et le discrédite aux yeux des autres en fonction des préjugés sociaux. Ce ne serait pas l'attribut, mais la relation négative que l'on entretient avec cet attribut qui crée le stigmaté. Goffman parle du stigmaté qui se trouve dans « les tares de caractère qui, aux yeux d'autrui, prennent l'aspect d'un manque de volonté, de passions irrépressibles ou antinaturelles, de croyances égarées et rigides, de malhonnêteté, et dont on infère l'existence chez un individu parce qu'il est ou a été, par exemple, mentalement dérangé, emprisonné, drogué, alcoolique, homosexuel, chômeur, suicidaire ou d'extrême gauche » (2007 : 14). Il ajoute qu'historiquement, ces marques proclamaient que celui qui les portait était un criminel, un individu frappé d'infamie, impur « qu'il fallait éviter, surtout dans les lieux publics » (2007 : 11). On associe effectivement la personne en situation de marginalité dans les espaces publics à la criminalité et la dangerosité. On tente de la rendre invisible de l'espace public, de l'exclure afin ultimement ne plus le croiser dans des espaces communs sécurisés et donc pouvoir l'éviter.

Qui plus est, Goffman (2007) parle du fait que ceux qui portent un stigmaté sont partagés entre une identité réelle et une identité virtuelle. Le contraste entre les deux types d'identité met en évidence les associations trompeuses que l'on fait entre marginalité et dangerosité. Alors que leur identité réelle peut être le fait d'être au chômage et d'avoir la difficulté à se trouver un travail ou un logement, leur identité virtuelle est celle de personnes paresseuses, qui profitent du système, qui sont dangereuses et menacent l'ordre public ou bien qui dérangent les « bons » citoyens. La notion de stigmaté permet de non seulement comprendre comment celui-ci explique la façon dont la mise à l'écart de l'espace public s'exerce, mais comprend son lot de conséquences sur la personne qui le porte.

La perspective de l'interactionnisme symbolique, qui est une des lunettes d'analyse choisie dans le cadre de cette recherche, sera intégrée dans plusieurs des thèmes élaborés dans l'examen du problème afin de mettre en lumière le lien entre celles-ci et les concepts choisis. En résumé, elle permet de comprendre comment la présence des PSM dans l'espace public a été construite comme étant problématique par le regard de l'autre, comment cette construction s'est traduite par la production de stigmates que doivent porter les PSM, comment ceux-ci interagissent avec les autres acteurs sociaux qui symbolisent l'adhérence aux normes en vigueur, et finalement, comment ces interactions modulent leur propre rapport envers soi et envers les autres. L'interactionnisme permet également de comprendre comment le travail de rue se construit à travers les interactions qui se produisent dans un univers donné.

### 1.2.3 Approche critique

Dans cette recherche, l'approche critique est la perspective privilégiée pour analyser les structures dominantes et les enjeux de pouvoir qui contribuent à opprimer les personnes en situation de marginalité dans l'espace public. Cette perspective théorique permet également d'explorer les transformations nécessaires à la société pour favoriser des relations égalitaires dans l'espace public et le respect du droit de cité pour tous. Elle apportera un angle d'analyse intéressant quant au rôle du travail de rue dans la transformation sociale face aux inégalités sociales ainsi qu'à la portée politique de cette pratique. Cette perspective met de l'avant l'idée que la société est organisée de façon à ce que certaines personnes soient opprimées et exploitées économiquement (Westhues, et coll., 1999). Les problèmes sociaux découleraient des structures sociales qui privilégient certains groupes en société et en oppriment d'autres, en raison d'axes de domination basés sur la classe, la race, le genre, etc. (Mullay, 2002). Westhues, et coll. (1999) rapportent que l'approche critique a été développée pour expliquer et transformer une réalité qui empêche les personnes de vivre dignement et de s'épanouir. L'objectif affirmé de l'approche critique est de transformer les structures au sein du système. Cette transformation de la société permettrait de remplacer les relations de domination par des relations égalitaires (Mullay, 2002).

Cette approche privilégie *l'empowerment* par le biais de la conscientisation (Westhues et coll., 1999; Mullay; 2002). Dès lors, il s'agit de prendre conscience de la domination présente, l'exploitation et l'oppression tout en démontrant que l'existence d'une société libérée de ce phénomène est possible (Mullay, 2006). En jetant un nouveau regard sur leurs capacités et leurs intérêts, les personnes qui se sentent opprimées peuvent participer à changer l'ordre social (Westhues et coll., 1999). En effet, ce courant vise à démontrer que les structures d'oppression sont reproduites à travers l'internalisation de relations dominé-subordonné et que ce processus peut cesser si le pouvoir d'agir individuel et collectif est mis de l'avant pour transformer la société (Mullay, 2006). Les personnes opprimées seraient donc responsables de participer à leur propre libération (idem). Selon la perspective critique, les multiples restrictions qui contribuent à l'oppression des personnes peuvent être déconstruites s'il y a une identification et un rejet de celles-ci, en refusant d'accepter ce qui est pris pour acquis, en résistant ce qui n'est pas souhaité et en critiquant toute idée ou valeur présentée comme étant universelle (idem).

Les travaux de Paulo Freire soulignent l'importance de la conscientisation et de l'éducation dans l'émancipation des personnes. Freire conçoit l'éducation comme un processus dans lequel il y a un partage de connaissance, une conscientisation mutuelle à travers des rapports égaux plutôt que dans un rapport de force entre une personne qui enseigne et une personne qui apprend (Freire, 2013). Une pratique éducative authentique se situerait dans un contexte d'action-réflexion, qui mise sur le partenariat et les apprentissages mutuels (Freire, 1985). Il affirme que l'éducateur devrait avoir comme objectif de transformer le monde en dénonçant l'idéologie dominante et en évitant de la considérer comme une fatalité. Dans son ouvrage *Pédagogie de l'Autonomie*, il affirme qu'« enseigner exige la conviction que le changement est possible » (Freire, 2013 : 91) et que « [...] l'éducation est une forme d'intervention dans et sur le monde » (idem, 112). Enfin, il affirme que « le respect de l'autonomie et de la dignité de chacun est un impératif éthique et non une faveur que nous pouvons ou non concéder aux uns ou aux autres » (idem, 75). Cette recherche pourra mettre en évidence le rapport qu'entretiennent les praticiens en travail de rue avec les processus éducatifs et de conscientisation ainsi que leur perception de l'apport de cette dimension à la transformation sociale.

Le TR porte plusieurs chapeaux à la fois, il peut agir à titre d'intervenant, d'éducateur, de mobilisateur ou d'animateur. Saul Alinsky, qui a grandement influencé le travail de rue, écrit dans le *Manuel de l'animateur social* pour expliquer la multiplicité des rôles de l'intervenant, que « la formation d'un organisateur requiert de longues sessions de travail sur les problèmes de l'organisation, sur l'analyse des schémas de pouvoir, sur la communication, sur la stratégie dans les conflits, sur la formation et la multiplication des leaders de communauté, sur la façon d'aborder les nouveaux problèmes... » (1976 :123). Alinsky a jeté les bases d'une pratique sociale engagée en se servant de l'approche conflictuelle pour changer la situation des personnes pauvres du West Side à Chicago. À titre d'exemple, il ramassait des coquerelles et des rats et allait les porter chez les propriétaires pour les faire réagir devant l'insalubrité des logements (Collectif de l'ATTRueQ, 1997). Il a notamment décrit les qualités recherchées chez les animateurs sociaux, des atouts qui sont encore aujourd'hui décrits comme essentiels chez les TR (idem). Il nomme la curiosité, l'irrévérence, l'imagination, le sens de l'humour, l'esprit libre et ouvert, la croyance en un monde meilleur, une personnalité organisée, un schizophrène politique bien intégré, c'est-à-dire que « l'organisateur doit se faire schizophrène, politiquement parlant, afin de ne pas se laisser totalement prendre au jeu » (Alinsky, 1976 : 137). Le TR accompagne les individus dans la co-construction du sens qu'ils accordent à leur univers, mais il tente également de les accompagner, dans un lien égalitaire, à travers un processus de conscientisation sur les origines des difficultés qu'ils vivent et de leur donner le pouvoir de mener des actions collectives pour remédier à ces problèmes.

En résumé, la perspective critique révélerait l'expérience des dominés et lierait les problématiques personnelles aux enjeux publics. Dans le cadre de cette recherche, nous viserons non seulement à apporter un regard critique sur les discours qui légitiment la mise à l'écart des PSM et les injustices qui en découlent, mais également de permettre aux TR de réfléchir à la question à l'étude, se questionner sur le rôle du travail de rue dans la contestation des inégalités sociales et se conscientiser entre eux.

### 1.3 Le travail de rue : historique et enjeux contemporains

La pratique du travail de rue est une forme d'intervention sociale qui vise à aller en dehors des murs, vers les jeunes et les adultes en rupture sociale afin de créer des liens significatifs avec eux et les accompagner dans leur quotidien (Fontaine, 2010 :139). Le travail de rue au Québec s'est développé à la fin des années 60 dans une période d'effervescence et d'expérimentation en matière de changements sociosanitaires et culturels (démocratisation des drogues, mouvements de libération). « Palliant les limites des structures traditionnelles d'intervention face aux changements socioculturels en cours à l'époque, le travail de rue s'est développé pour entrer en relation avec les personnes en rupture avec les institutions » (Médecins du monde, 2006 :14). Cette pratique est donc issue, à la fois, des institutions en quête de pratiques adaptées aux réalités des jeunes marginaux et d'initiatives communautaires (Bernier, 1992).

La promotion de cette pratique a été, à travers les années, modulée par le financement de l'État, le recours au communautaire pour dispenser les services sociaux, le virage préventif des services sociaux, et l'avènement de réalités sociales complexes qui ont marqué certaines années, telles que le durcissement des drogues, la contamination au VIH-Sida ou l'itinérance jeunesse (Médecins du monde, 2006). Puis, on assiste dans les années 2000 à une mise en commun des réflexions des praticiens et des chercheurs dans le domaine qui permet de relever les fondements de cette pratique et saisir son potentiel d'émancipation. Ces constats se font simultanément à la prise de conscience des dangers de l'instrumentalisation de la pratique, de la nécessité de promouvoir l'approche globale ainsi que de maintenir la marge de manœuvre qu'ont les TR pour continuer à rejoindre les personnes exclues (Médecins du monde, 14; Pharand, 1995; Collectif de l'AttrueQ, 1997).

En ce qui concerne les connaissances sur la pratique du travail de rue au Québec, les auteurs mettent en lumière le fait que cette pratique repose sur la présence terrain, qui représente le premier axe de travail, « celui où les travailleurs de rue investissent le plus de temps et d'énergie parce qu'il rend possible leur action tant auprès des jeunes que des intervenants et de la population » (Duval et Fontaine, 2000 :58). Cette présence dans les milieux de vie des PSM permettrait aux TR de capter les codes, le langage, les valeurs et les activités routinières d'un

milieu et ainsi offrir à la fois des accompagnements adaptés à leur réalité et des médiations entre ceux-ci et les autres acteurs sociaux (Fontaine, 2011). « Par son implication directe dans les milieux de socialisation des jeunes, le travailleur de rue est à la fois un témoin privilégié des difficultés spécifiques à la jeunesse et un médiateur qui accompagne le jeune dans son cheminement existentiel et social » (Fontaine et Duval, 2003). Or, dans le contexte où les PSM sont chassés des lieux publics, punis par leur simple présence, les espaces de socialisation hors murs occupés par les PSM et les TR se voient de plus en plus contrôlés, voire surveillés. Les TR rapportent avoir non seulement du mal à rejoindre les personnes en marge dans les espaces publics autrefois investis, mais sont eux-mêmes au cœur des tensions qu'occasionnent les différents usages de ces espaces (Masson, 2015, Fontaine (dir.), 2010).

### *Rejoindre les personnes en marge et assurer une présence*

Le fait d'aller vers les personnes marginalisées, de sortir des murs pour aller là où ils se trouvent, « dépasse largement l'idée d'un déplacement géographique et comporte une démarche de rapprochement et de reconnaissance existentielle des personnes visées » (Fontaine, 2010 :139). Céfai et Gardella affirment que « la décision d'"aller vers" ceux qui n'ont plus la force de réclamer pour les « faire venir » vers les institutions est une décision politique, autant qu'un choix éthique » (2011 :39). En effet, non seulement le TR fonde sa pratique sur ce principe, mais il doit développer une façon d'aller vers les personnes en marge qui assure une présence en corps et en esprit tout en respectant les codes du milieu dans lequel il tente de se fondre. Fontaine nomme ce processus l'ethnométhode, qui s'apparente à celui d'un anthropologue qui tente d'intégrer et de comprendre une culture. Elle cite Cefai qui mentionne que « le travailleur de rue, comme l'ethnographe, entretient le souci renouvelé de découvrir les codes et les repères culturels partagés par les personnes d'un milieu afin de s'intégrer et de se mouvoir avec aisance dans cet univers de signes » (2013 :142).

Ainsi, il débutera son intégration par cette phase d'observation qui lui permettra non seulement de capter les codes et les repères, mais également les lieux qui ont un sens pour les personnes qu'il tente de rejoindre et dans lesquels il tentera de s'immiscer tout en douceur, de se dessiner tranquillement une place afin d'offrir une présence au quotidien dans leur univers. Il

devra ensuite s'imprégner de la routine et du caractère informel des interactions en place. C'est en étant présent dans ces lieux qu'il saura piquer la curiosité des personnes et à son tour démontrer son intérêt à les connaître et à faire partie du paysage de leur vie quotidienne. C'est ce qui créera le terrain fertile à la création de relations significatives qui s'avère être une des finalités du travail de rue. Fontaine décrit bien la valeur qui se dégage de l'informel, de la routine et de l'importance de l'espace dans la création de liens significatifs :

Parce qu'ils flânent au métro, qu'ils passent dire bonjour à l'appart, qu'ils mangent au resto du coin, qu'ils jouent aux cartes sur une table à pique-nique, qu'ils bavardent au salon de coiffure ou qu'ils sillonnent la rue « principale » avec les jeunes, les travailleurs de rue mobilisent leur rapport à l'espace-temps pour co-crédier avec les personnes un espace relationnel et situationnel propice à l'accompagnement (2013 : 194).

Le TR devra ensuite obtenir la confiance des personnes qu'il tente d'accompagner et respecter les codes du milieu. Cela se fera par une série de test, de rites de passage, dans lequel le TR se verra confronté à des réalités *heurtantes*, parfois à des dilemmes éthiques, des tiraillements au cœur des multiples interactions qu'il aura entreprises et dans lesquelles il se retrouvera. Il tentera de devenir significatif à leurs yeux, d'établir une relation de confiance et de profond respect. Il s'efforcera d'établir un bassin de références partagées, « co-construit au fil du quotidien avec ces personnes pour continuellement renforcer les bases d'une relation de confiance porteuse de sens et d'opportunité » (Fontaine, 2013 :93). Ultiment, cette confiance lui permettra d'initier des actions individuelles et collectives d'accompagnement social qui ont du sens (Fontaine, 2010). Ces étapes exigent, de toute évidence, un rapport au temps qui assure que ces conditions à la création de la relation significative ne soient pas brusquées et puissent suivre le cours naturel de leur développement. C'est donc une pratique à long terme puisqu'on ne bouscule pas le rythme du milieu et des personnes que l'on accompagne. Pour la même raison, on doit se distancier de notre désir de se sentir utile, qui pourrait influencer la cadence imposée pour arriver à un changement. De plus, c'est une pratique d'engagement sur plusieurs années qui permet de saisir la qualité du temps investi dans les relations et qui offre un contrepoids à certaines interactions vécues. Ces personnes en rupture ont souvent, par le passé, souffert de brisures relationnelles, voyant souvent leur dossier au sein d'une même institution être transféré d'un intervenant à un autre. En effet, « ...certains jeunes se retrouvent dans une spirale de disqualification où certaines réponses institutionnelles viennent parfois accentuer plutôt que

diminuer leur processus de marginalisation, rendant ainsi encore plus ardue leur construction identitaire » (Fontaine, 2013 :190).

### *La double amorce*

Le principe de « double amorce » est très spécifique au travail de rue et explique la valeur accordée au temps où rien de concret n'est fait d'un point de vue extérieur. Étroitement liée au principe de construire un bassin de références partagées, la double amorce s'appuie sur le temps passé à construire ce bassin en flânant, en jasant ou en jouant. Giraldi et De Boevé expliquent ce processus :

Cette notion de double amorce met en valeur que le temps investi à « ne rien faire ensemble », ou à « partager ensemble une activité », tel un match de football, donne l'opportunité de tisser un univers de sens partagé et une relation de confiance sur laquelle on pourra ensuite tableur lorsqu'une situation sollicite l'aide du travailleur de rue, que ce soit sur une base individuelle, collective ou communautaire. En somme, il s'agit de travailler sur les conditions qui rendront ensuite plus efficiente l'intervention du travailleur de rue alors que le lien ainsi créé rendra possible de prendre appui sur la situation pour dessiner une action fortement ancrée et adaptée aux besoins et aux aspirations et à la culture des personnes concernées (2008 :52).

Il suffit donc que le TR continue à parsemer sa présence dans le milieu investi de moments à « ne rien faire » avec les personnes qu'il accompagne et de se concentrer sur être avec l'autre, en offrant une disponibilité dénuée d'intentions autres que celle de construire une relation. C'est la qualité de ce temps « perdu » qui fera du TR, un point d'ancrage lors de moments plus difficiles et nécessitant un accompagnement plus soutenu.

### *Être en relation*

Être en relation en travail de rue ne réfère pas seulement au fait d'assurer une présence dans le milieu de vie des personnes en marge, mais comporte également une signification plus large de ce que constitue la qualité d'être en lien. Être en relation veut donc dire avoir un rapport le plus authentique, réciproque et égalitaire possible. Être en relation c'est évidemment la création du lien de confiance, mais c'est également le fait d'accéder à l'univers intime de l'autre. C'est l'importance pour le TR, de se laisser découvrir, de se révéler, de vivre avec l'autre des

moments co-construits, ayant un sens pour chacun et laissant en eux une trace indélébile. C'est donc essentiel que les TR se laissent s'émouvoir, se confronter et grandir à travers les interactions qu'ils ont. Fontaine mentionne que les TR estiment que « c'est en restant soi-même sur le terrain qu'il est possible de développer un rapport réciproque et ouvert permettant aux gens de se révéler et se confier sans peur d'être jugés » (2010 :146).

Dans une perspective constructiviste, le travail de rue accorde en effet une importante charge de valorisation à l'intersubjectivité et à la co-construction de sens entre les TR et les personnes qu'ils accompagnent. Fontaine mentionne que « ...la culture du travail de rue ne peut être pensée en dehors des individus qui l'animent puisqu'elle existe, se construit et se renouvelle en tout temps dans leurs interactions » (2010 : 149). Selon cette même auteure et Cheval (2001), l'approfondissement de la « relation d'être » permet une charge symbolique de reconnaissance mutuelle de cette rencontre intersubjective et « permet d'animer un espace de parole et de co-construction de sens propice à un accompagnement significatif (Fontaine, 2011; Cheval, 2001) ». Finalement, être en relation avec l'autre et son environnement renvoie à l'idée d'éviter la stigmatisation et de retrouver une commune humanité entre le TR et les membres de la communauté en reconnaissant leur existence sociale et objective (Céfaï et Gardella, 2011).

### *La position d'entre-deux*

Les différents rôles des TR s'articulent en grande partie autour de ce principe. Les auteurs mentionnent que la position d'entre-deux du TR fait en sorte que ces intervenants « servent tantôt de pont tantôt de tampon dans la relation parfois trop silencieuse, d'autres fois trop tumultueuse entre les jeunes en rupture et les structures sociales » (Collectif de l'ATTRueQ, 1997 : 23 ; Lamoureux, 1994; Parazelli, 2002 ; Fontaine, 2003 ; Fontaine et Duval, 2003). En effet, le TR agit comme passeur entre les individus et les institutions, entre les jeunes et le monde adulte, mais s'efforce également de restaurer des liens effrités. Parazelli souligne que le rôle de médiation du travail de rue s'inscrit dans une perspective de restauration démocratique du lien social « de manière à ce que les jeunes puissent voir que la société n'est pas une jungle » (2002 :302). L'interaction symbolique que le TR a avec les personnes contribue non seulement à restaurer une perception plus positive que les individus ont d'eux-mêmes, mais leur permettra de

regagner une confiance en leur capacité d'être en relation de manière positive et de contribuer significativement au développement de leur communauté.

La position d'entre-deux des TR sert également de tampon afin de protéger les personnes qu'il accompagne. Il aura en effet un préjugé favorable envers elles et veillera à défendre leurs droits, à agir comme médiateur entre ces personnes, les structures et les individus avec qui ils sont en conflit. Le regard critique du TR se fait particulièrement sentir dans sa présence au quotidien qui lui permet d'être témoin d'injustices, d'abus de pouvoir, de mépris ou de discrimination. Il peut donc agir comme dénonciateur lorsque la voix des personnes qui en sont victimes ne se fait pas entendre tout en amenant avec soi le vécu, les témoignages et les expériences vécues avec les personnes rejointes. Il peut aussi agir à titre de porte-parole, en défendant leur droit d'occuper les espaces publics, d'accéder à des lieux émancipatoires et d'être considérés dans toute leur humanité. Sa position de témoin et d'acteur présent au quotidien lui permet d'avoir parfois le rôle de mobilisateur lorsque les individus manifestent le désir de mener une action collective. Dans le même esprit, sa position privilégiée lui octroie le rôle de levier social qui consiste à identifier les failles dans le filet social où certains vont glisser et en favorisant la participation sociale des personnes exclues qui deviennent alors de véritables vecteurs de changement (Goyette et coll., 2011, Gauvin, 2009). Finalement, les TR, en étant au carrefour des interactions du milieu, ont comme rôle de non seulement créer des liens significatifs avec les individus, mais « d'agir entre », en favorisant une multitude de contacts à l'intersection des divers rapports sociaux. Ils ont en effet le rôle de pivot entre les individus et les différents acteurs d'une communauté (Collectif de l'ATTRueQ, 1997).

### *La réflexivité*

Puisque la pratique du travail de rue s'inscrit dans la proximité, qu'elle confronte et heurte parfois, que le non-jugement est essentiel à l'acceptation du TR par les jeunes dans leur univers et qu'il soit en constante interaction et co-construction avec eux, celui-ci doit continuellement être en position de réflexivité. Les TR doivent se questionner sans cesse sur les divers repères qui alimentent leurs perceptions, les préjugés inculqués au fil de leur parcours, leurs repères théoriques acquis dans leur formation, les catégories et étiquettes institutionnelles ainsi que les stéréotypes colportés dans les médias (Fontaine, 2010 :141; Collectif de l'AttrueQ, 1997). Ils

doivent également se dégager du besoin d'imposer des projets ou des solutions toutes construites, de morceler l'individu en problématiques et en symptômes et d'induire une vision chez les personnes rencontrées (Escots, 2005 : 59). Ainsi, cet exercice permet d'être davantage à l'écoute des préoccupations et aspirations des personnes telles qu'elles les formulent.

### *La base de l'efficacité du travail de rue*

Le travail de rue, par sa pratique dans le milieu de vie des personnes en marge permet de mieux saisir l'individu dans sa situation sociale, de l'accompagner dans un processus de mieux-être en développant de stratégies qui font du sens pour lui. Cette pratique, en étant près des personnes et en s'appuyant sur une logique non-interventionniste, permet de mieux saisir les difficultés que les individus rencontrent et d'être à l'écoute de leur vision des changements sociaux nécessaires à une meilleure inclusion et à un plus grand respect des droits fondamentaux. Ainsi, cette pratique est la preuve qu'il est possible pour les intervenants sociaux d'intégrer à la fois les rôles de défense des droits, d'action collective et d'accompagnement individuel ainsi que d'investir en profondeur la dimension relationnelle. Poliquin affirme que par rapport aux autres pratiques d'intervention sociale, la pratique du travail de rue « s'inscrit manifestement dans la même optique, même si les titres d'emploi, les fonctions, les idéologies et les pratiques dans le quotidien ne sont pas totalement les mêmes. Elle mentionne qu'elles ont en commun le « le désir d'améliorer la vie et les conditions de vie des personnes les plus vulnérables de nos sociétés » et que ce sont principalement les approches pour atteindre ces objectifs et le rapport à la norme qui diffèrent (2007 :17). Le travail de rue est une pratique qui incarne les diverses facettes de l'intervention sociale et qui arrive à les mettre en pratique grâce à la liberté dans laquelle elle baigne.

Mayer (2002), dans son livre *Évolution des pratiques en service social*, mentionne que non seulement le travail de rue est devenu un mode d'intervention privilégiée, mais que les TR sont de plus en plus sollicités pour établir le pont entre les personnes exclues et les institutions. Cette pratique d'intervention serait bien implantée au Québec et est en croissance (Parazelli, 2002). Le travail de rue trouve son efficacité dans diverses particularités qui lui sont propres. En premier lieu, le rapprochement culturel permet de mieux identifier les stratégies qui ont du sens pour la personne. La portée d'une question ou d'une suggestion est plus grande lorsqu'elle est

formulée dans le langage qui a du sens pour l'individu (Collectif de l'AttrueQ, 1997). En deuxième lieu, son efficacité réside dans le fait qu'il devient le chaînon manquant entre des structures sociales et des personnes en ruptures sociales. En effet, cette pratique parvient souvent à rejoindre des personnes qui sont tombées dans les mailles du système, qui se sont senties exclues des institutions, qui ne correspondent tout simplement pas aux critères des divers programmes sociaux ou qui ne se sentent pas interpellées par eux.

En troisième lieu, comme mentionné précédemment, cette pratique vise premièrement à créer des liens significatifs. Dans un contexte de fragilisation des liens, de l'effritement du tissu social, de climat d'incertitude existentielle et structurelle et de montée de l'individualisme, l'importance accordée à la création de liens significatifs dans une perspective à long terme vient contrebalancer en partie ces tendances (Fontaine, 2010; Collectif de l'ATTRueQ, 1997). Finalement, la présence continue et au quotidien des TR dans le milieu des personnes avec qui ils entretiennent des liens privilégiés leur permet d'avoir une meilleure lecture de la réalité des personnes auprès de qui ils interviennent, réalité nécessairement plus complète et nuancée (Fontaine et Duval, 2010). Leur présence continue a également l'avantage de les rendre plus accessibles, d'avoir des personnes significatives là au bon moment, d'être rapidement à l'affût des situations difficiles vécues et d'agir en amont des problématiques.

### 1.3.2 La rue : espace public?

Pour bien comprendre le lien entre la pratique du travail de rue et les enjeux d'espace, il convient d'approfondir le concept d'espace public. Si l'espace public réfère à tout lieu de passage ou de rassemblement, théoriquement accessible à l'usage de l'ensemble de la population et visible aux yeux de tous et qui s'oppose donc à l'espace privé (espace appartenant à quelqu'un et qui demeure plus souvent caché), qu'en est-il pour les PSM? Pour les TR, l'espace public dans un quartier donné constitue une partie significative de « leur rue ». Bien qu'ils investissent l'espace privé, c'est-à-dire les appartements, les maisons, les squats, les institutions, etc., ces derniers s'efforcent d'entrer en relation avec la culture et les individus dans leur milieu, la communauté au sens large, et d'être accessible pour toute personne qui aimerait entrer en contact avec eux. C'est

ainsi qu'ils fréquentent les espaces publics et observent les dynamiques qui y prennent place : dans les parcs, les squares, les rues, les ruelles, les bouches de métro, les cours de blocs appartements, les bancs publics, les abris-bus, etc.

Le concept de l'espace public a évolué au fil du temps et a été chargé de différentes significations en fonction du contexte dans lequel il s'est développé. Tonnelat (2016 :1) décrit l'évolution du concept, dans un contexte d'urbanisation, en Europe et aux États-Unis. Il met en lumière les multiples fonctions et significations que comprend l'espace public :

Comme lieu de passage, c'est l'espace de la tolérance envers la différence ; comme agora ou forum, c'est le lieu de la conversation et du débat public ; comme marché, c'est le lieu du commerce entre les citoyens d'origines diverses ; comme arène, c'est le lieu de la représentation et de l'exercice de la force publique au service de la population ainsi que des manifestations.

Il rapporte également la façon dont l'espace public est appréhendé par différents auteurs. Ainsi, Simmel, dans *Excursus su l'étranger* (1903), mentionne que les rues sont « les lieux de passage de l'étranger, personne anonyme, sans attachement local » et que « ...la ville a des effets à la fois libérateurs et aliénants. Elle libère les nouveaux arrivants, essentiellement issus de la campagne, des jugements de leurs pairs ou de la communauté. Mais l'indifférence des passants, devenus « blasés », les laisse seuls au milieu de la foule » (Tonnelat, 2016 :1). L'auteur rapporte les écrits de Wirth dans un article qu'il a publié en 1938 et dans lequel « il décrit comment les migrants de Chicago se regroupent dans des « aires naturelles » où les solidarités ethniques ou culturelles les aident à surmonter leur condition de pauvreté à leur arrivée en ville. » (idem, 2). L'École de Chicago aurait également décrit l'espace public « comme un lieu de désorganisation sociale temporaire qui défait les immigrants de leurs cultures d'origine et les prépare à une vie plus conforme aux standards américains à l'occasion d'un déménagement en périphérie » (Tonnelat, 2016 : 2). Pour Jacobs, l'espace public serait le lieu d'une hospitalité bienveillante, dans lequel la familiarité du quartier peut demeurer accueillante pour les visiteurs étrangers (idem). Finalement, Goffman (1973) décrit l'espace public comme la scène d'une coprésence régulée par des normes directement observables. Dans son ouvrage *Comment se conduire dans les lieux publics* (1963), Goffman s'intéresse à l'ordre des interactions dans les lieux publics, qui « gouverne les façons dont une personne s'y prend avec soi-même et avec les autres, dans une situation de coprésence physique, et en vertu de celle-ci » (1963 :10). Il analyse l'engagement des personnes dans des

situations, qu'il définit comme « la totalité de l'environnement spatial où se tient (ou se rend présent) un rassemblement, dans lequel une personne qui entre devient membre. Les situations commencent quand un contrôle mutuel se met en place entre les personnes coprésentes. Elles se terminent quand la dernière personne restante s'en est allée. » (1963 :18). L'espace public est donc un lieu d'interactions entre individus qui se régulent entre eux. C'est un univers rempli de paradoxes, où se côtoient l'indifférence et la solidarité, qui permet l'émancipation et révèle l'oppression, un lieu de transit ou un milieu de vie, un espace qui est désorganisé et normé à la fois.

L'espace public a donc toujours été un espace chargé de multiples significations, contestée dans son appropriation, symbole de dangerosité ou d'inconfort, rendant visible les grandes inégalités sociales et les transformations d'une société. L'espace public révèle au grand jour « la pauvreté de celui ou celle qui n'arrive pas à se payer un logement ou à s'alimenter, les effets à long terme des discriminations et stigmatisations qui poussent différentes catégories vers la marge » (McAll, 2010 : 10). L'espace public serait en effet « le lieu où l'invisible devient visible, où une société en déni de ses inégalités en termes de conditions et de qualité de vie peut être confrontée à ces dernières » (idem). Le fait que l'espace public rend visible des phénomènes de discrimination et d'exclusion, qu'ils sont des lieux d'exposition des problèmes sociaux, rend l'indignation face à ces injustices possibles (Tonnelat, 2016; McAll, 2010). Cette visibilité peut nourrir un débat sur les problématiques sociales et favoriser une mobilisation citoyenne permettant ainsi à l'espace public de participer au débat démocratique (Tonnelat, 2016). Cette mobilisation peut toutefois menacer l'ordre établi. Ainsi, pour McAll (2011 : 10), l'espace public « a été le lieu de tous les dangers pour des pouvoirs en place qui dépensent beaucoup d'efforts afin de neutraliser la capacité collective de populations subordonnées de « prendre la rue » et de déstabiliser (ou de renverser) le régime. » Selon ce même auteur, l'espace public est éminemment politique, car toute activité revendicatrice et la mise en scène d'opinions diverses s'opposent au désir de faire régner l'ordre et maintenir la paix (McAll, 2010).

La rue révèle les parcours atypiques, la construction de charges symboliques associées à des lieux, des cultures et des identités. Elle peut être un lieu de passage nécessaire, un espace transitoire où peut se vivre à la fois l'indifférence face à l'autre et une certaine forme de solidarité.

Dans notre société qui carbure à un rythme effréné, la rue se résume pour plusieurs à un espace obligé pour se rendre d'un endroit à un autre, en évitant du regard les passants que l'on croise et les réalités qui se côtoient. Freedman (2009 : 413) fait la distinction entre espace public et espace commun, en précisant que l'espace public n'est pas celui d'une communauté, car « même si différentes catégories de la population partagent le même espace, elles peuvent demeurer distantes les unes des autres », en se côtoyant de manière « tectonique », sans se rencontrer, en s'évitant.

Les auteurs révèlent également que l'espace public peut avoir des significations multiples. D'une part, il peut être perçu comme un lieu de liberté, un espace d'expression et de mobilisation en dehors des contraintes de la norme (Laberge & Roy, 2001). D'autre part, l'espace public peut être vu comme « un lieu normé, dont l'usage exige des comportements conformes aux attentes sociales » (idem, 119). Ainsi, l'espace public se construit et se reconstruit sur une base constante à travers les attentes sociales changeantes (idem). Selon ces mêmes auteurs, l'usage de l'espace public se construit selon une grille normative qui détermine ce que les citoyens s'accordent et se reconnaissent comme façon d'occuper l'espace. « L'exercice répété des micros et des macrocontraintes définit, à un moment donné, les usages conséquents de ces espaces » (Laberge & Roy, 2001 : 124). L'espace public est donc polysémique et les normes déterminant son usage relèvent d'un caractère fondamentalement construit.

Larouche et Colombo (2007) parlent de la rue comme d'un lieu parfois nécessaire au processus de construction identitaire des personnes en marge. Elles affirment que « ...s'ils se sont sentis reconnus dans des contextes relationnels dans la rue ou en dehors, plusieurs jeunes de la rue réussissent à construire un rapport suffisamment positif à eux pour délaissier la dimension destructive de la rue et s'appropriier une position sociale et identitaire différente » (2007 :4). Elles expliquent que cette reconnaissance nécessaire au rapport positif à soi doit se situer au niveau affectif et social, mais également au niveau juridique. Ainsi, la non-reconnaissance des droits fondamentaux, tel le droit d'occuper les espaces publics, peut avoir l'impact chez la personne en situation de marginalité de se percevoir comme un citoyen de seconde classe qui ne mérite ni le respect des autres ni le respect de soi (idem :10). Par ailleurs, certains individus s'approprient des lieux stigmatisés de l'espace public afin qu'ils deviennent des lieux de

construction identitaire. Steck (1998 :69) parle « d'inscription spatiale maîtrisée », comme d'une stratégie identitaire étroitement liée à l'espace :

L'identité de chaque homme et de chaque groupe, même pour les modernes nomades, implique une inscription spatiale maîtrisée, un territoire bien repéré, délimité, un paysage connu et familier, des rencontres attendues et souhaitées, des activités balisées...l'identité implique des repères et leurs propres références qui bornent ainsi leur territoire.

Ainsi, se retourner vers un groupe de référence dans lequel se créent des liens sociaux ainsi que vers des lieux d'appropriation symbolique, permet en quelque sorte de se désaliéner des pratiques répressives à leur égard qui nient les droits fondamentaux. On ne peut donc pas parler de l'espace public sans y lier le concept d'identité et le rapport que l'on entretient avec la société. La façon d'occuper l'espace, ce que cet espace symbolise à nos yeux, la place que l'on prend dans cet espace, la place que l'on nous donne et notre façon d'interagir dans celui-ci sont tous des éléments qui façonnent notre propre rapport à soi et à notre monde.

Le concept d'espace public est étroitement lié à celui de la citoyenneté et du droit de cité. Les attentes face à l'usage de l'espace public selon les normes construites s'articulent mal avec la réalité des personnes en situation de marginalité, notamment les personnes itinérantes, car en n'ayant pas accès à l'espace privé, ceux-ci passent beaucoup de temps dans l'espace public et se livrent à des activités qui se font normalement ailleurs (Laberge & Roy, 2001). Elles sont inévitablement en transgression des normes établies quant à l'usage de l'espace public. Or, les personnes en situation de marginalité dans l'espace public ont le droit d'occuper l'espace même si leur occupation ne correspond pas aux normes établies. « Ces personnes ont, comme tout autre citoyen ou citoyenne, le « droit de cité » : droit de circuler dans l'espace public; droit d'occuper une place dans la ville; droit d'être visibles dans le paysage urbain; droit d'y prendre parole (Harvey, 2001 :35). Le traitement que l'on réserve aux personnes en situation de marginalité dans l'espace public nous démontre toutefois que le respect de la norme a préséance sur le droit de cité.

Dans le sujet à l'étude, l'espace public est à la fois investi par les personnes en situation de marginalité et les TR qui tentent de les rejoindre et de se rendre disponibles pour répondre aux besoins pouvant émerger dans ce milieu. Comme expliqué précédemment, le travail de rue est

une pratique d'intervention sociale alternative qui vise à interagir autrement dans cet espace avec les personnes en marge de notre société, ceux dont bien souvent on juge la présence indésirable. Les écrits sur le travail de rue font ressortir que « la rue, c'est le monde en dehors des règles socialement admissibles. C'est l'espace que se partagent les « drop outs », les « sans emploi », les « toxicomanes », les « judiciairisés », ceux que l'on identifie marginaux (Collectif de l'ATTRueQ, 1997 :25). Dans le document *De l'Oral à l'écrit* (1997), on peut lire que « le monde de la rue est composé de gens qui ont en commun de traverser un « lieu de passage et de fuite où ils peuvent pratiquer un certain pouvoir sur eux-mêmes et leur environnement » (Piamp, 54). Pour certains, c'est le passage vers la jeunesse qui les invite dans la rue pour expérimenter, découvrir la liberté, et gagner de l'autonomie. Pour d'autres, la rue est l'espace où la débrouille les a menés, le lieu où ils trouvent une réponse à leurs besoins » (idem, 26).

Peu importe la fonction et la signification qu'a la rue pour les personnes rejointes par le travail de rue, l'espace public est fondamental dans l'incursion du TR dans son milieu afin, d'une part, de pouvoir comprendre de près les multiples significations et les dynamiques de l'environnement dans lequel il agit, et d'autre part, assurer une présence dans cet espace pour être vu et demeurer accessible. Enfin, cette présence dans l'espace public fait en sorte que le TR est témoin des différentes tensions présentes dans l'espace public et la façon dont les personnes en situation de marginalité naviguent et réagissent à l'intérieur de celui-ci en présence d'une multitude d'acteurs. La littérature détaille abondamment l'importance de l'espace en travail de rue et la façon dont la présence sur un territoire permet de rebâtir des ponts entre les différents univers qui se côtoient (Fontaine, 2000; Pharand, 1995; Fontaine, 2013; Fontaine 2011). Toutefois, peu d'écrits font état de l'impact des transformations dans l'utilisation des espaces publics par les PSM sur le rapport qu'entretiennent les TR envers ces mêmes espaces.

### 1.3.3 Marginalité et espace public

L'espace public du travail de rue met au jour des lignes de partage normatif entre ce qui, dans la société contemporaine, est considéré conforme et marginal. Le concept de marginalité est étroitement lié à celui de l'espace public étant donné que les normes qui subsistent quant à l'usage de l'espace public sont inévitablement en opposition à ce qui relève d'un usage marginal

de ce même espace. En parlant de la marginalité, Greissler (2014 :52) explique que « dans l'imagerie populaire, elle est associée à la figure de l'itinérant, du chômeur ou du jeune de la rue ». Plusieurs définitions du concept de la marginalité coexistent, mais aux fins de cette recherche, nous retenons celui qui renvoie à « des pratiques sociales favorisant une construction identitaire en dehors des normes dominantes » (Morin et coll., 2008 : 147). Ainsi la marge sociale se définit en fonction de la norme qui, elle, se construit en opposition à la marge. « La marge papier est aussi l'espace où l'on peut écrire et inscrire, commenter et témoigner d'un regard » (Colombo et coll., 2007 :43). De manière semblable, Margier et coll. (2014) affirment que la marginalité est un rapport « où les normes sociales constituent le marqueur de la périphérie et du centre, passant ainsi d'un référent spatial à un référent social ». La marginalité ne peut donc pas être pensée en dehors de la norme, tant dans ses manifestations visibles dans l'espace que dans le sens commun qui s'y rattache. Elle est également liée à ce qui est permis et ce qui ne l'est pas. « La définition de la déviance est relative : un acte tenu pour déviant dans un certain ordre normatif peut être jugé normal dans un autre ordre normatif, mais toute société impose ses normes en sanctionnant les écarts » (Bigot, 1998 : 17). Pour Parazelli, la marginalité dépend donc des « regards normatifs sur la construction de l'ordre et du désordre social » (Colombo et Larouche, 2007 :43). Namian (2015 :115) décrit le caractère construit de la marginalité en rappelant que « les institutions, les discours et les politiques qui fabriquent concrètement et matériellement la société contribuent à produire de manière tangible la marginalité en déployant un certain nombre de pratiques et savoirs qui vont soit isoler, mettre à l'écart, rendre visible ou encore intégrer, adapter ou invisibiliser ce qui transgresse ou s'éloigne des normes sociales dominantes. »

Ainsi, la marginalité n'est pas une simple catégorie fixe qui se situe à l'opposé des normes dominantes. Elle se situe plutôt dans un processus, se construit de manière dynamique et en continu entre la marge et le centre (Greissler, 2014 ; Castel, 1994 ; Gauthier, 1994). Greissler (2014 :52) affirme que « plusieurs formes de marginalité coexisteraient : celles qui sont subies par les individus et celles qui sont plus « excentriques » parce qu'elles se démarquent des normes communes en termes de potentiel créatif et innovateur ». Elle ajoute que « parler de « situation de marginalité », c'est retracer la formation des « marges » (les règles et les normes qui déterminent la place des individus aux marges) et la production des « marginaux » par rapport aux centres (le statut qui leur est conféré), mais aussi, par rapport à la manière dont les individus réagissent à

cette dynamique d'exclusion sociale (l'interaction entre les marges et les centres dénotent des trajectoires particulières) » (idem).

La littérature révèle que les TR tentent de rejoindre les personnes poussées vers la marge ou qui choisissent de ne pas se conformer aux repères normatifs en vigueur : personnes toxicomanes, travailleuses du sexe, personnes itinérantes, fugueurs, jeunes adolescents et adultes plus ou moins en rupture sociale (Fontaine, 2013). Bien que les personnes rejointes par les TR ont tous un rapport différent à la norme, les figer dans la catégorie « personnes en situation de marginalité » peut sembler réducteur et ne permet pas en soi de traduire la complexité des questions identitaires et du rapport au reste de la société, il convient tout de même de faire ressortir la place qu'occupe la marginalité dans les écrits sur la pratique du travail de rue. Dans le document *De l'Oral à l'écrit*, on écrit que « le travailleur de rue a toujours eu comme fonction d'entrer en relation avec les personnes en rupture avec les institutions, non-rejointes par les services traditionnels et exclues des espaces publics. C'est souvent auprès des jeunes et de leurs milieux que les organismes se sont concentrés, peut-être parce qu'une proportion importante d'entre-eux correspond à cette conception de la marginalité depuis quelques décennies » (Collectif de l'ATTRueQ, 1997 :18). On peut lire également que « selon sa personnalité et selon son mandat, chaque travailleur de rue adopte une pratique plus ou moins « underground » dans un contexte plus ou moins marginalisé, clandestin et/ou criminalisé. Il n'en demeure pas moins que, par définition, le travail de rue s'exerce dans des milieux hors cadre, dans des espaces inter-institutionnels » (idem, 61). Fontaine (2011 :10), renchérit en écrivant qu'« oeuvrant dans les replis de la marge et modulant la philosophie du travail de rue à la culture des populations marginales, le travailleur de rue des années 1980 est associé à une image d'underground rejoignant des individus dont le mode de vie contrevient aux normes sociales (prostitution, toxicomanie, criminalité, etc.) ».

La pratique du travail de rue a certainement changé dans les dernières années puisqu'elle évolue dans des milieux qui subissent de multiples transformations et qu'elle est amenée elle-même à se renouveler. Ainsi, nous pourrions supposer que chaque TR a sa propre conception de la marginalité et de l'importance de celle-ci dans sa pratique. Cela dit, à travers les cadres normatifs qui changent et le fait qu'ils doivent rejoindre ceux qui ne trouvent pas leur place, les

TR « doivent pouvoir s'ajuster à la fois à des repères valorisés par la marge et à d'autres institués par la norme dominante » (Fontaine, 2011 :21). Dans le cadre de cette recherche, la catégorie de « personnes en situation de marginalité » permet de regrouper les personnes rejointes par les TR en milieu urbain. Il convient toutefois de mentionner qu'il est possible que certaines personnes ou groupes avec qui les TR sont en lien s'identifient davantage à la norme qu'à la marge et que cette recherche permettra de faire ressortir les subtilités entourant ces concepts. En effet, Namian (2015) fait ressortir le danger lié à l'utilisation du concept de marginalité, dans sa propension à renforcer des catégories construites où la marginalité est typifiée en populations cibles et en problématiques à risque, évacuant du même coup la complexité des réalités en marge et réduisant les personnes à leur étiquette. Ainsi, il est nécessaire de mettre l'accent sur le caractère dynamique entre la marge et la norme dans lequel peuvent se retrouver les personnes rejointes par le travail de rue et non pas les figer dans la catégorie de personnes marginalisées.

L'interactionnisme permet l'analyse du contexte dans lequel certains individus, comme les personnes en situation de marginalité, en viennent à être identifiés comme problématiques, non conformes, « déviantes » au sein de leur culture et de leur environnement spécifique. Dans l'ensemble, cette recherche souhaite, en s'intéressant à la perception des TR du traitement que l'on réserve aux personnes qui ne correspondent pas aux normes du moment, contribuer à mieux situer comment les personnes marginalisées vivent avec cette étiquette, comment cela influence leurs trajectoires dans l'espace public ainsi que leur rapport aux autres acteurs sociaux qui posent et renforcent le stigmat. De cette façon, nous pourrions mieux comprendre la façon dont ces divers éléments teintent le lien entre les PSM et les TR, les espaces investis et les accompagnements qui y prennent place.

#### 1.3.4 Profilage social et judiciarisation

Les discours sécuritaires et économiques ont créé un terreau fertile pour la répression et la mise à l'écart des PSM dans l'espace public, car celles-ci sont perçues comme dérangeantes, « à risque », générateurs d'incivilités, menaçant la paix et la qualité de vie des autres citoyens (ibid.). Ces politiques légitimeraient la mise à l'écart des PSM de ces espaces, car celles-ci

n'adhèreraient pas aux normes en vigueur et représenteraient un problème d'image et de sécurité (ibid..). Bien que ces politiques reposent sur des prémisses questionnables, c'est-à-dire sur un sentiment d'insécurité plutôt que sur un danger avéré, elles contribuent à légitimer des pratiques discriminatoires de nettoyage des rues et à faire basculer cette insécurité sociale dans le domaine de la gestion pénale (Colombo et Larouche, 2007 ; Wacquant, 2003). On voit donc apparaître plusieurs modifications aux lois et à l'aménagement urbain : stratégies de tolérance zéro, politiques de lutttes aux incivilités, règlements limitant l'accès aux espaces publics, lois interdisant la mendicité et la pratique du squeegee, etc. (Sylvestre, 2010; Bouclin et Pastora Sala, 2013).

En novembre 2009, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) du Québec a publié un avis dénonçant le profilage social des personnes itinérantes à Montréal. Selon la CDPDJ (2009a), le profilage social fait référence à « toute action prise par une ou des personnes en situation d'autorité à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de protection du public, qui repose sur la condition sociale, réelle ou présumée, sans motif réel ou soupçon raisonnable, et qui a pour effet d'exposer la personne à un examen ou à un traitement différent ». Selon la CDPDJ (2009a), l'élément déclencheur du profilage social serait les signes visibles de pauvreté ou de marginalité tels que l'apparence physique, les comportements, l'attitude ou la tenue vestimentaire. Ainsi, ces personnes sont interceptées parce que leur apparence laisse croire qu'ils appartiennent à un groupe qui a été identifié comme dérangeant ou dangereux. On cible donc des individus non pas sur la base d'une menace réelle, mais plutôt en fonction d'une menace socialement perçue (Sylvestre, 2010; Bouclin et Pastora Sala, 2013; Otero, 2007).

Le profilage social prend plusieurs formes : la création de nouveaux règlements qui ciblent les populations marginalisées, l'interprétation très large ou l'utilisation abusive de certains règlements ou certaines lois dans le but de pénaliser les comportements des populations marginalisées, la remise de contraventions pour des infractions qui ne sont pas sanctionnées chez d'autres citoyens, la remise de contraventions à répétition sur un court laps de temps, l'adoption de comportements abusifs ou inadéquats envers ces populations marginalisées, la modification de l'espace physique pour restreindre l'accès à certaines populations, la surveillance accrue de

certains lieux, etc. (Sylvestre, 2010; Bouclin et Pastora Sala, 2013; Bernier, Bellot, Sylvestre et Chesnay, 2011).

Dans leur recherche sur la judiciarisation des personnes itinérantes à Montréal, Sylvestre et Bellot (2013) ont démontré que le nombre de constats émis par année a été multiplié par 6,5, passant de 1035 constats émis en 1994 à 6562 en 2010. Dans une autre recherche sur la situation dans la ville de Québec (2011), elles révèlent qu'en 2000, 71 constats d'infraction étaient donnés et qu'en 2010, le chiffre s'élevait à 348, soit une augmentation de plus de 300%. À Gatineau, une demande d'accès à l'information a permis de révéler que le nombre de constats infractions permettant de judiciariser des personnes, soit le fait de mendier, de se trouver dans un parc après 22h, de flâner, d'uriner ou de consommer de l'alcool dans un lieu public, avait augmenté de 57% entre 2008 et 2012 (ADDS, 2014). Dans l'avis produit par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2009), on démontre que la surjudiciarisation des personnes en situation d'itinérance est une conséquence directe du ciblage dont elles sont l'objet dans les normes et politiques internes du Service de police de Montréal (SPVM). Elle constate également qu'il a une émission disproportionnée de constats d'infraction et estime que les populations itinérantes ont reçu au moins 30% des constats d'infraction émis pour l'ensemble du territoire desservi par le SPVM alors que l'on peut estimer que les personnes itinérantes représentent au plus, 1,6% de la population montréalaise.

Le profilage social mène à ce que plusieurs ont appelé la judiciarisation des personnes marginalisées (Colombo et Larouche, 2007; Commission, 2009a; O'Grady et coll. 2011). « La simple présence de ces personnes dans les espaces publics, interprétée comme une atteinte à la qualité de vie des résidents et comme un symbole de contestation de l'ordre établi, a pour effet de transformer de banales stratégies de survie en actes criminels. En outre, leur visibilité contribue à leur identification, à leur surveillance, voire leur profilage sur la base de caractéristiques sociales identifiables » (Sylvestre, 2011, p. 532). C'est donc la visibilité plutôt que des comportements qui mettent réellement à risque la sécurité du public que l'on judiciarise. Pourtant, une fois prises en charge par les instances administratives ou judiciaires, ces personnes deviennent invisibles de par leur incapacité de se défendre et leur manque de représentation au sein du système. La judiciarisation des personnes marginalisées pose obstacle à l'intégration sociale, rend le contact

avec les organismes communautaires plus difficile, augmente le sentiment d'injustice et diminue la confiance d'une population déjà vulnérable envers la police.

Le profilage social comme mécanisme pour gérer l'insécurité sociale n'échappe pas à la façon dont l'État, par ses discours et ses politiques, cautionne des pratiques discriminatoires basées sur une classification des personnes et des comportements considérés hors-norme et potentiellement menaçants pour l'ordre public. Le profilage social s'appuie d'abord sur le discours croissant sur la sécurité, notamment via la théorie du carreau brisé (*broken window*). Selon cette théorie, les policiers doivent intervenir rapidement pour éliminer les premiers signes d'incivilités, de désordre ou autres petits délits, car, sans cette réaction sociale et pénale, d'autres délinquants potentiels pourraient voir la tolérance du désordre comme une invitation au crime. Cette théorie met également de l'avant l'idée que lorsque l'ordre dans les espaces publics n'est pas assuré, les résidents respectueux des normes fuiraient ces quartiers et n'assureraient plus de mécanisme informel de contrôle. S'en suivrait donc le début d'une spirale de décadence urbaine et de criminalité (Bernier, Bellot, Sylvestre et Chesnay, 2011 : 5). La pratique du profilage social s'appuie donc sur la validité perçue d'une telle théorie et la répression qui en découle se base d'abord et avant tout sur une lecture des risques éventuels à l'ordre social, risques associés à la pauvreté visible. En effet, cette théorie ne repose sur aucune preuve empirique sur la corrélation entre la multiplication des petits délits et la prévalence de crimes plus graves (idem).

### 1.3.5 Stratégies de régulation de l'espace

En plus du profilage social et de la judiciarisation de la marginalité, plusieurs autres stratégies de régulation de l'espace public ont pour effet de repousser les PSM ou de mieux les contrôler. Les pratiques d'exclusion de l'espace public s'inscrivent dans un contexte sécuritaire plus large où l'insécurité sociale est transférée aux citoyens. L'État contribue à instituer des normes dans le but de maintenir l'ordre social et ainsi gérer cette insécurité. Il tente de diriger la conduite des individus ou des groupes de manière à ce qu'ils adoptent eux-mêmes des conduites acceptables pour tous. Levasseur mentionne que « comme l'a montré notamment Foucault, savoir et pouvoir se conjuguent ici pour classer ces populations dangereuses, les marquer institutionnellement, les isoler, les enfermer parfois, les soumettre à des pratiques disciplinaires et

normalisatrices » (Foucault, 1972 :1975, dans Levasseur, 1995 :49). Il mentionne également que l'ensemble différencié des appareils de l'État est placé à distance de celui-ci, au centre de la vie sociale, en produisant les effets d'ordre et de sécurité et que « la logique de la norme se prête admirablement bien aux contraintes classificatrices d'une gestion d'ensemble des aléas et des incertitudes pesant sur l'existence » (1995 :56). Toute personne est donc investie de la responsabilité de contribuer à la régulation de l'espace public afin de gérer l'insécurité sociale.

Plusieurs auteurs ont mis en relief les différentes stratégies de régulation des espaces publics, telles que la dissuasion (à travers l'aménagement des espaces publics) et le contrôle des frontières (via la surveillance des agents de sécurité et des forces policières) (Parazelli et coll., 2011; Margier, 2011; Fontaine (dir.), 2010). Les auteurs donnent en exemple l'usage des boîtes à ultrason (Mosquito) servant à repousser les jeunes, la destruction de bâtiments où squattaient les jeunes, l'enlèvement de bancs et des plans de piétonnisation servant à augmenter la mobilité là où il y aurait la présence de PSM (Fontaine (dir.), 2010, Parazelli et coll., 2011). Les espaces peuvent changer de vocation pour encourager la présence de certains groupes autre que les PSM ou être transformés de manière à ce qu'ils ne soient plus attractifs : modification de l'éclairage, destruction de mobilier urbain permettant de s'arrêter ou se protéger des intempéries (Masson, 2015). Des rencontres d'échanges et de consultations avec des TR révèlent qu'au cours des dernières années, ils se sont grandement préoccupés du contrôle et de la surveillance des espaces publics qui amènent les PSM à se réfugier vers des milieux plus ou moins clandestins ou des lieux privés, moins faciles d'accès pour les TR (Fontaine (dir.), 2010 ; Masson, 2015). Ils dénoncent le manque de lieux de socialisation pour les PSM et l'isolement que cela leur occasionne (idem).

Des chercheurs révèlent qu'une panoplie de stratégies sont utilisées pour contrôler l'espace public et ont des objectifs précis : ces pratiques s'inscrivent sur un continuum allant des pratiques de répression pour expulser les PSM de ces espaces et ainsi les rendre invisibles, jusqu'à des pratiques de normalisation qui visent à les sortir de la rue dans l'optique de les sauver d'un mode de vie dangereux et néfaste (Parazelli et coll., 2011). En effet, Parazelli (2011), dans sa recherche sur les enjeux du partage de l'espace public avec les personnes itinérantes démontre bien la multitude de formes que peut prendre la gestion des PSM dans l'espace public. Parmi les

stratégies pour invisibiliser les PSM, il mentionne la stratégie de dispersion qui consiste à « répartir les PSM en périphérie en les excentrant du territoire occupé » et qui peut s'effectuer par exemple en déconcentrant les ressources communautaires d'un quartier. Il évoque également la stratégie de concentration qui vise à « isoler les PSM pour faire écran », en utilisant un parc spécifique pour concentrer les PSM déplacées d'autres lieux jugés problématiques. Une autre stratégie pour minimiser la visibilité des PSM est celle de la dilution, où l'objectif est de « diluer » la présence des PSM en « augmentant l'affluence d'autres acteurs », en intégrant par exemple, dans un espace donné un volet d'animation.

Parazelli (2011 : 25) démontre également comment les stratégies de régulation de l'espace peuvent avoir comme objectif de transformer le statut des PSM et ainsi tendre vers une forme de normalisation. Il mentionne comme stratégie de « rappeler la norme dominante pour changer les signes du statut d'itinérant à ceux d'un-e travailleur-se ou d'une personne ordinaire », en tentant de les sortir de la rue, de les réinsérer dans un logement ou un travail, renforçant du même coup les conduites attendues à leur égard. Finalement, l'auteur décrit la stratégie de la prévenance, qui consiste à négocier la norme, en invitant les PSM à expérimenter d'autres situations que celle de la rue à travers de projets souhaités par eux (idem). Bien qu'elles puissent avoir des intentions louables et des impacts positifs dans la vie des PSM, ces stratégies ne s'inscrivent toutefois pas dans la défense et la reconnaissance du droit des PSM d'occuper l'espace public. Elles contribuent à la régulation de l'espace public et mobilisent différents acteurs. Nous pouvons supposer que parmi tous les acteurs qui participent à la gestion et au contrôle de l'espace public, les intervenants sociaux sont davantage sollicités pour participer aux stratégies qui visent à sortir les PSM de la rue par la réinsertion sociale ou à les occuper à travers des activités conformes aux normes sociales.

Bien qu'une littérature abondante existe sur le sujet de la gestion des espaces sociaux et sur le traitement que l'on réserve dans ces espaces aux PSM, peu d'études se penchent sur l'effet de ces modes de régulation de l'espace sur les pratiques d'interventions qui ont lieu dans ces mêmes lieux. Quels dilemmes vivent les intervenants au regard des différentes pressions qui teintent à la fois leur univers personnel comme tout citoyen et leur univers de travail?

### 1.3.6 Les conflits d'appropriation des espaces publics

Des conflits d'appropriation des espaces publics opposent depuis une quinzaine d'années les populations marginalisées aux acteurs de la gouvernance urbaine; autorités policières, agents de surveillance, gestionnaires urbains, acteurs économiques, résidents, etc. (Colombo et Larouche, 2007; Sylvestre et coll., 2011). À travers ces stratégies limitant l'accès aux espaces publics pour certaines catégories de personnes, les PSM négocient leur place dans les interactions qu'ils ont avec eux et dans les conflits d'appropriation des espaces publics qui éclatent. Bien qu'ils développent différentes stratégies pour maintenir leur place, ils subissent les conséquences sociales et judiciaires des lois et des règlements visant spécifiquement la vie de rue et la marginalité, ce qui les pousse conséquemment à se déplacer en périphérie de ces espaces dorénavant contrôlés (Margier, 2013, Sylvestre, 2010).

Par ailleurs, d'autres études se sont centrées sur les conflits d'appropriation des espaces publics entre différents citoyens, les rapports de force entre ceux-ci et le sens accordé aux lieux en marge (Colombo et Larouche, 2007, Parazelli et coll., 2010; Morin et coll.2008, Margier, 2013; Desmeules, 2013). Dans son rapport de recherche sur les conflits de gestion de l'espace public à Montréal (2011), Parazelli et coll. (2011) mettent en lumière la façon dont les discours qui prônent une normalisation de l'utilisation des espaces publics par la mise à l'écart des PSM (tels que décrits ci-haut) se confrontent aux discours qui visent une négociation de la norme en rappelant que tous ont le droit de cité<sup>1</sup>, c'est-à-dire, le droit de circuler librement dans l'espace public. Les auteurs parlent de ce positionnement comme découlant de l'imaginaire démocratique, c'est-à-dire « une négociation de la norme dominante, en solidarité avec les PSM, dans une logique de prise en compte des désirs de ces personnes et des stratégies qu'elles emploient déjà pour améliorer leur sort » (Parazelli et coll., 2011 :27). Les acteurs sociaux s'inscrivant dans cette vision de l'espace public tenteraient de trouver les moyens de défendre les intérêts des PSM en les représentant, en reconnaissant leurs droits fondamentaux et en favorisant des rassemblements et des interactions entre ceux-ci et les autres citoyens (idem). Sans la reconnaissance juridique de leurs droits, les PSM peuvent difficilement accéder à leur citoyenneté et s'approprier une place

---

<sup>1</sup> Charte des droits et libertés de la personne (1975, c. 6, a. 1)

sociale, et ce, même s'ils sont reconnus dans les autres sphères de leur vie (Colombo et Larouche, 2007).

De plus, ces mêmes auteurs (2007 : 115) affirment qu'il n'en demeure pas moins que « l'espace urbain devient l'arène où ces différents acteurs tentent de négocier un contrat social relatif à l'occupation de l'espace public, négociation médiatisée, presque à leur insu, par les policiers, dont l'impartialité peut être questionnée (Charest, 2003 :68), ce dont d'ailleurs les populations marginales font souvent les frais ». Il y aurait selon ces auteurs, décidément un rapport de force entre les différents acteurs, désavantageant la plupart du temps les personnes les plus vulnérables, notamment les PSM. D'ailleurs, la littérature récente portant sur les défis qui se posent aux TR révèle que malgré le fait que les personnes rejointes par le travail de rue continuent d'occuper les espaces sociaux, les interactions entre celles-ci et les autres acteurs sur un territoire donné sont marquées par des conflits, une incompréhension mutuelle et une compétitivité dans l'occupation de certains espaces (Masson, 2015).

D'un autre côté, les recherches mentionnent qu'il serait trompeur d'affirmer que les PSM sont des victimes passives dans les conflits d'appropriation des espaces publics. Ils soulignent la façon dont, malgré les stratégies d'exclusion à leur égard, les PSM occupent des lieux d'appropriation symbolique, dans lesquels se créent des liens sociaux et qui leur permettent en quelque sorte de se désaliéner des pratiques répressives qui nient leurs droits fondamentaux. Morin et coll. (2008 :146) mentionnent que « ce processus d'identification permettrait à l'individu non seulement de se localiser au sein d'un réseau de lieux, mais aussi d'affirmer une position sociale revendiquée, de manifester son indifférence ou d'en subir l'assignation ». L'auteur parle de manifester son indifférence face aux tentatives de les exclure des lieux publics ou de s'approprier les espaces en marge qu'on leur assigne afin de les maintenir dans l'invisibilité. Cette dimension des conflits d'appropriation des espaces publics fait écho à la perspective interactionniste qui s'intéresse aux affronts symboliques dans les interactions qui portent atteinte aux perceptions de soi, mais également aux stratégies d'interaction qui permettent d'être résilient face aux affronts de subordination et de stigmatisation et ainsi organiser symboliquement leur existence au sein des mondes sociaux qu'ils cohabitent. De ce fait, cette perspective permettrait de saisir, non seulement comment les PSM en viennent à être perçus

comme déviantes par rapport à la norme, mais également comment elles négocient leur place dans l'espace public (Anderson et Snow, 2011). Ce sera d'ailleurs sur cet aspect que la recherche permettra de faire avancer les connaissances. Elle pourra non seulement mettre en lumière les conséquences des conflits d'appropriation des espaces publics sur la perception de soi des PSM, mais également les enjeux que posent ces conflits sur l'identité même des TR qui doivent eux aussi négocier leur place et leur rôle dans notre société.

Les études révèlent également que les TR identifient les conflits liés aux espaces publics et la perception négative qu'entretient la communauté envers les PSM comme un enjeu majeur dans leur pratique au quotidien, et pour lequel ils ne se sentent pas suffisamment outillés. Ils se sentent dépourvus dans le type d'accompagnement que ces tensions nécessitent et dans le fait qu'ils sont eux-mêmes au cœur de ces conflits, en assistant à une remise en question de leur pertinence et de leur rôle par les autres acteurs sociaux dans leur quartier (Masson, 2015 ; Fontaine (dir.) ; Duval et Fontaine ; 2000). Par ailleurs, la littérature révèle ce qui constitue le rôle des TR au regard de l'occupation des PSM dans l'espace public. Les auteurs évoquent notamment l'importance que les TR revendiquent le droit des personnes qu'ils accompagnent d'occuper les espaces publics et de lutter contre leur stigmatisation en créant un pont entre eux et les autres acteurs qui occupent les mêmes espaces (Fontaine 2010 ; Masson, 2015).

Fontaine (2010 : 148) mentionne qu'en « saisissant à la fois le potentiel de socialisation qu'offre la rue et le poids des assujettissements qui s'y jouent, les travailleurs de rue peuvent investir un espace symbolique de négociation des rapports d'appartenance et de reconnaissance sociales ». En investissant ces espaces, les TR favoriseraient une multitude d'interactions entre les PSM et les acteurs représentant la norme dominante (entourage, voisinage, commerçants, police, etc.). Ainsi, ces interactions permettraient de recréer les conditions d'un échange direct entre différents mondes (Bondu, 1998 ; Fontaine, 2010).

### 1.3.7 L'instrumentalisation du travail de rue

Pour expliquer l'instrumentalisation du travail de rue, les auteurs révèlent qu'il existe deux pôles au sein même de la pratique, soit le pôle normatif et le pôle autonome. Le pôle normatif se

situerait dans le prolongement des programmes institutionnels et viserait l'acquisition par les personnes visées de comportements sécuritaires au regard de la santé, de l'adaptation ou du contrôle social (Pharand, 1995 ; Duval et Fontaine, 2000). Ce modèle en travail de rue s'inscrit dans la gestion des problèmes sociaux, notamment en rejoignant les jeunes « délinquants » pour les ramener vers la norme (Pharand, 1995 ; Duval et Fontaine, 2000 ; De Boévé, 1996). Quant au pôle autonome du travail de rue, celui-ci viserait une stratégie d'éducation globale, de responsabilisation et d'émancipation auprès des personnes rejointes (Pharand, 1995). Les TR qui s'inscrivent dans ce pôle chercheraient avant tout à développer des liens significatifs avec les personnes en marge de façon à favoriser l'expérience d'un autre mode relationnel, qui peut éventuellement mener vers une affirmation et une transformation du sujet (Crommelinck, 1995). Par ailleurs, les auteurs affirment que dans cette optique, le TR cherchera à développer chez les personnes avec qui il est en lien une conscience critique ainsi que des ressources permettant de mieux faire face aux situations difficiles qui se présentent. Il va également encourager la prise de parole et de pouvoir (Crommelinck, 1998 ; Pharand, 1995). Contrairement au pôle normatif, les TR dans le pôle autonome ne cherchent pas à tout prix la sortie de rue, mais vont plutôt se centrer sur les besoins, les stratégies et l'univers socioculturel des personnes qu'ils accompagnent. Ce modèle de pratique s'inscrit dans une tradition critique et alternative de l'intervention sociale et serait l'approche que promeut l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ) (Duval et Fontaine, 2000 :53). Il sera donc intéressant, dans le cadre de cette étude, d'analyser cette dimension de la pratique à partir de la lunette de la théorie critique.

La littérature révèle toutefois que les TR subissent des pressions pour tendre davantage vers une pratique qui contribue à sortir les personnes en marge de la rue. En effet, les intervenants institutionnels et autres acteurs sociaux qui perçoivent la rue comme un milieu dangereux et ceux qui l'occupent comme des perturbateurs de paix publique verraient dans l'approche des TR un entêtement à maintenir les personnes dans les espaces en marge. « Or, les travailleurs de rue rencontrés visent plutôt à développer un lien avec les jeunes leur permettant d'entreprendre éventuellement une démarche de changement qu'ils soutiendront » (Duval et Fontaine, 2000 :54). De plus, ceux-ci appréhendent la rue comme un lieu de passage parfois nécessaire à la construction identitaire. La rue serait un univers socio-spatial de socialisation et d'appartenance, chargé de significations multiples et revêtant d'une dimension à la fois symbolique et

fonctionnelle, investie de normes particulières (idem ; Morin et coll., 2008 ; Parazelli, 2002 ; Colombo et Larouche, 2007).

Aux pressions à la normalisation des comportements des personnes en marge, s'ajoutent les pressions vers l'individualisation des accompagnements. Céfaï et Gardella (2011 : 26) décrivent bien cet enjeu :

Face aux pressions exercées vers l'individualisation de l'intervention et vers l'instrumentalisation de la relation de proximité, la conscience de la portée politique du travail de rue paraît essentielle à préserver dans la mesure où les TR veulent éviter le piège de voir leur pratique réduite à une aide aux plus démunis pour « tenir le coup » sans pour autant contribuer à élargir leur accès à la sphère de la citoyenneté.

Les auteurs mettent en garde les TR du danger de voir leur rôle limité à une fonction adaptative en ramenant « les problèmes relevant du système social à des considérations strictement individuelles et de leur ôter leur dimension politique » (Soulet, 2010 :82). Selon les auteurs, les TR ne doivent pas être limités à l'intervention thérapeutique, car ils doivent travailler à élargir l'accès à des places socialement signifiantes en luttant contre toute forme de stigmatisation de ces populations et en considérant la toile d'interactions au sein de leur univers social (Soulet, 2010 ; Bondu, 1998 ; Fontaine, 2011 ; Fontaine, 2013). Par rapport à l'instrumentalisation du travail de rue, cette recherche ne visera pas à l'expliquer, puisque les auteurs ont déjà révélé les enjeux qui la constituent, mais s'interrogera plutôt sur la façon dont elle s'articule à travers la gestion des espaces publics. Elle posera la question de comment les TR vivent avec les pressions pour la normalisation et l'individualisation de leurs interventions lorsqu'il est question d'accompagner les PSM dans leurs conflits quotidiens liés à l'occupation des espaces publics.

### 1.3.8 La construction culturelle du travail de rue

Finalement, un dernier concept central à cette recherche est la construction culturelle du travail de rue, c'est-à-dire la façon dont cette pratique a été réfléchi et développée selon la philosophie de sa constante transformation en fonction du contexte dans laquelle elle s'insère. La perspective interactionniste permet une lecture adaptée à la réalité de cette forme d'intervention sociale, car pour trouver la culture du travail de rue, « il faut la chercher dans un tissu

d'interrelations à l'intersection de multiples microcultures qui s'entrecroisent et se reconstruisent au quotidien au fil des interactions directes et indirectes entre les membres qui les composent » (Fontaine, 2011 :55). Dans sa thèse de doctorat sur la culture du travail de rue, Fontaine (2011 :47) mentionne que celle-ci « est appréhendée comme une construction synchronique où les acteurs intériorisent le champ sémantique d'un univers social tout en participant à structurer cette constellation de significations par l'appropriation subjective qu'ils en font et par l'introduction de nouvelles conceptions ». C'est donc une pratique en perpétuelle construction qui se faufile dans les aléas de la vie quotidienne et qui exige un questionnement constant sur les fondements de nos vérités. Dans le cadre de cette recherche, la perspective de l'interactionnisme symbolique nous permettra de se questionner sur la façon dont les TR conçoivent et construisent leur pratique dans un contexte où des lieux de socialisation dans les espaces publics qui permettaient la création de liens significatifs et la mise en contact avec la culture du milieu se retrouvent au cœur de conflits d'appropriation et de mécanismes d'exclusion. En effet, la littérature révèle le caractère construit et dynamique du travail de rue, sans nécessairement se pencher sur les transformations qui s'introduisent dans la pratique et qui remettent en question les fondements mêmes de cette approche et la façon dont elle se distingue d'autres formes d'intervention sociale.

#### 1.4 Cadrage et questions

La mise en contexte de la problématique et l'examen du problème auront permis de démontrer que des nouvelles politiques urbaines découlant de pressions économiques et sécuritaires ont légitimé des pratiques de mise à l'écart des PSM dans l'espace public. Le souci de normativité, de gestion sociosanitaire et sécuritaire est devenu l'affaire de tous et a permis aux entrepreneurs de moral d'étiqueter les PSM en opposition aux valeurs dominantes de normativité, et donc de menaçants pour le maintien de l'ordre social. C'est à l'intérieur de conflits d'appropriation des espaces publics qu'à la fois les PSM et les TR négocient leur place. Le rapport à l'espace du travail de rue a permis de comprendre en quoi l'espace est un axe central de cette pratique. Puis, la littérature a permis de révéler comment les dangers de l'instrumentalisation de la pratique et l'individualisation de l'accompagnement qu'elle offre remettent en question les fondements de la pratique et son rapport à l'espace. Finalement, les

écrits sur le travail de rue mettent en lumière son caractère construit et dynamique ainsi que sa propension à s'adapter à la culture des milieux investis.

C'est au regard de cette problématique que notre recherche visera donc à mettre en lumière l'expérience subjective et la perception des TR face aux transformations dans l'utilisation des espaces publics par les personnes en marge. La majorité des études décrivent la pratique du travail de rue comme étant une forme d'intervention en marge, avec ses spécificités quant à ses objectifs et sa façon d'entrer en lien avec les personnes qu'elle vise. Bien que l'espace soit une notion centrale à la pratique, peu de recherches mettent en lumière les tensions que vivent les TR face à ces espaces qu'ils doivent investir. La recherche vise donc à donner une voix et un espace de réflexion aux TR dans un contexte d'uniformisation des pratiques d'intervention sociale et de pressions vers des interventions de normalisation. Cette recherche permettra aux TR de réfléchir à leur pratique en la situant dans son contexte socio-politique et du même coup, de situer leur propre position en tant qu'agent de transformation sociale. Il s'agira de recueillir les expériences subjectives des TR ayant été témoins de changements dans l'occupation des personnes en marge des espaces publics afin de comprendre comment ils perçoivent ces transformations et comment ceux-ci ont affecté leurs pratiques au quotidien, leur rapport aux personnes qu'ils tentent de rejoindre, leur perception face à leur rôle et les défis qu'ils envisagent pour la pratique et son rapport à l'espace. La question de recherche est donc la suivante : Dans le contexte de mise à l'écart des PSM de l'espace public, comment se transforme le travail de rue et le rapport que les travailleurs rue entretiennent envers leur pratique ?

De cette grande question de recherche découle les sous-questions suivantes : 1) quelle est la perception des travailleurs des effets du contrôle ou de la régulation croissante des PSM au sein des espaces publics ? 2) Quels impacts ont les stratégies de mise à l'écart des PSM sur la pratique des TR au quotidien, notamment ce qui concerne le souci de rejoindre les personnes marginalisées là où elles se trouvent ? 3) Comment les TR se positionnent-ils face aux mécanismes d'exclusion des PSM de l'espace public et comment négocient-ils leur rôle ? 4) De quelle façon les changements dans l'utilisation des espaces publics par les PSM et les conflits d'appropriation de ces lieux influencent leur rapport à la pratique ? 5) Quels sont les défis pour la pratique du travail de rue en regard à la place des PSM dans l'espace public.

## Chapitre 2- Méthodologie

Le choix de faire une recherche qualitative se justifie par le fait que ce type de méthodologie permet de comprendre un phénomène, tel que la mise à l'écart des personnes en situation de marginalité dans l'espace public et celui de la transformation de la pratique du travail de rue (Savoie-Zajc, 2010). Elle permet également de développer des relations entre deux ou plusieurs phénomènes, ce qui dans cette recherche aura permis de mettre en lien ces deux dimensions (idem), contrairement au quantitatif qui le fait seulement par le biais de variables. De plus, le qualitatif permet de répondre à la question à l'étude puisque cette méthodologie vise à comprendre l'expérience subjective et le sens que donnent les participants à des phénomènes dans un contexte donné (idem). Ainsi, cette recherche met en lumière la perception et l'expérience des TR face à l'exclusion des personnes qu'ils tentent de joindre au quotidien, dans un contexte où l'espace public se voit de plus en plus contrôlé. Finalement, le choix d'une recherche qualitative se justifie par le fait que celle-ci s'intéresse au processus relié à des événements (idem). Nous avons donc pu nous attarder sur le processus de construction culturel du travail de rue, c'est-à-dire le processus par lequel le travail de rue doit s'adapter aux nouvelles réalités de terrain et trouver un sens à ces changements.

Par ailleurs, dans la recherche qualitative, le chercheur vise à aller à la rencontre d'autrui et considère sa parole comme étant significative et nécessaire d'être rapportée. Dans cette optique, la recherche serait la démarche par laquelle on assiste à des « interactions entre des personnes qui se sondent, se flairent, s'interrogent, se séduisent et discutent librement et honnêtement » (Jeffrey, 2005 :119). En considérant autrui comme détenteur d'un savoir qu'il ne possède pas, le chercheur se place dans une posture d'humilité, prêt à revoir ses a priori et prendre un nouveau chemin que celui anticipé (Jeffrey, 2005). Jeffrey (2005) qualifie le chercheur qui poursuit une recherche qualitative de « chercheur itinérant », car son parcours de recherche et la construction du savoir qui y est associé se dessinent au fil du temps, sans trajet et but préétabli. Il mentionne que sa démarche est centrée autour du trajet, de la démarche, plutôt que du projet. « Le projet vise un résultat à venir, il est de l'ordre des fins, alors que le trajet qualifie un avancé, à petits pas, qui s'ajuste au contexte, qui s'adapte *in situ* aux circonstances,

qui commande parfois une interruption, qui accepte, somme toute, de ralentir son rythme, lorsque nécessaire » (Jeffrey, 2005 :117). Cette flexibilité permettrait d'envisager des déplacements dans de multiples directions et de mieux s'adapter à la réalité qui se présente à soi (idem).

Dans le cadre de cette recherche, nous cherchons à saisir la perception des TR des transformations de la présence des PSM dans l'espace public et le lien qu'elles ont avec l'évolution de la pratique du travail de rue. Le choix de faire une recherche qualitative devient ainsi un choix conscient d'aborder cette recherche comme étant une rencontre avec les TR, dans laquelle ceux-ci ont pu partager leur expérience subjective et leur savoir sur les changements dans la gestion des PSM dans l'espace public. Ils pourront déterminer si selon eux, ces changements ont un impact sur leur pratique et partager le sens qu'ils donnent à ces transformations. Cette posture commande donc d'accepter que leur perception ne concorde pas nécessairement avec des idées préconçues préalables à la recherche sur les causes et les effets de la mise à l'écart des PSM dans les espaces publics. Finalement, le fait que le chercheur itinérant en recherche qualitative permet une co-construction du savoir tout au long de la démarche, est adapté à la culture du travail de rue qui est également en constante construction, et permet ainsi de mieux saisir les subtilités et les fondements sur lesquels s'appuient les perceptions des TR sur la question à l'étude.

Quant aux référents théoriques choisis pour analyser la question à l'étude, soit l'interactionnisme symbolique qui découle du constructivisme et la théorie critique, ceux-ci commandent une certaine posture chez le chercheur. En effet, dans le courant de l'interactionnisme symbolique, les chercheurs tentent d'établir et de développer avec les participants des relations le plus égalitaires possible orientées vers une co-construction de sens et de savoirs. Comme nous cherchons à comprendre l'expérience vécue des TR face à la transformation de l'utilisation des espaces publics par les personnes en marge, l'accent mis sur la dimension construite des connaissances à travers l'analyse qualitative est privilégiée. De plus, en cherchant à mieux comprendre le sens renouvelé que les TR donnent à leur pratique et leur identité professionnelle en fonction des espaces investis (des espaces délaissés et nouveaux espaces), nous nous adressons à la façon dont le sens se construit. Non seulement le courant constructiviste correspond à la vision du monde, de l'être humain et des collectivités mise de

l'avant par la pratique du travail de rue, mais elle traduit l'essence même de cette pratique, qui est une pratique en constante co-construction avec les personnes et l'environnement dans lequel elle s'exerce. Pour ce qui est de la théorie critique, le savoir émergerait de la base et la relation entre le chercheur et les participants tendrait vers le lien égalitaire (Westhues et coll., 1999). Il existerait donc toujours un but politique à la recherche (idem). Dans le cadre de cette recherche, nous viserons non seulement à apporter un regard critique sur les discours qui légitiment la mise à l'écart des PSM et les injustices qui en découlent, mais également de permettre aux TR de réfléchir à la question à l'étude, se questionner et se conscientiser entre eux.

## 2.1 Échantillon à l'étude

L'échantillon de cette recherche est constitué de 27 travailleurs et travailleuses de rue et anciens praticiens pratiquant dans les villes de Montréal, de Québec et de Gatineau. Cette recherche qualitative a eu recours à une stratégie par choix raisonnés. Les critères d'inclusion pour les participants du groupe focus étaient qu'ils devaient être majeurs et aptes, travailler dans un organisme communautaire de travail de rue (TR ou coordonnateurs cliniques) et faire partie de l'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ). Ils devaient avoir comme mission de rejoindre les personnes en situation de marginalité (jeunes et adultes en difficulté, travailleuses du sexe, fugueurs, toxicomanes, etc.) en milieu urbain. Le recrutement s'est effectué directement auprès des organismes correspondant à ces critères dans les villes sélectionnées. Quatre organismes ont participé aux entretiens de groupe, soit TRAIC Jeunesse (Québec), PACT de rue (Montréal), RAP Jeunesse (Montréal) et Plein milieu (Montréal), et ont permis de rassembler au total 22 participants, dont 16 TR (13 avec un mandat jeunesse, 2 avec un mandat en toxicomanie et 1 travailleur de rue ayant comme mandat de rejoindre les populations autochtones), 5 coordonnateurs clinique ayant une expérience de travail de rue et 1 travailleur de milieu ayant une approche de travail de rue. De plus 5 intervenants ont participé aux entretiens individuels, dont 4 TR (3 ayant un mandat prostitution et 1 ayant un mandat en toxicomanie) et une travailleuse de milieu ayant une approche travail de rue. Ceux-ci provenaient des organismes suivants : Spectre de rue (Montréal), Projet Intervention Prostitution Québec (Québec) et le Bureau régional d'action sida (Gatineau).

Finalement, la sélection de l'échantillon a reposé sur des choix délibérés qui ont permis de bien répondre à la question de recherche. La raison qui explique l'usage d'un échantillon par homogénéisation est que le groupe à l'étude, soit les TR au Québec, est un groupe relativement homogène et qu'il est « organisé par le même ensemble de rapports sociostructurels » (Pires, 1997 :159). En prenant un échantillon par cas multiple, il a été possible d'appliquer le principe de diversification interne, car la recherche visait la participation de TR provenant de divers milieux avec une variété d'approches et d'expériences. Bien que le fait de travailler en contexte urbain demeurait un critère d'inclusion pour bien répondre à la question à l'étude, il a été possible de recueillir les perceptions de TR provenant de différents organismes avec diverses réalités et postures philosophiques. C'est ce qui explique qu'un organisme devait faire le choix entre participer à un groupe focus ou permettre à un TR de participer à un entretien individuel. Ce critère a fait en sorte qu'un plus grand nombre de milieux, et donc de points de vue, ont été représentés dans cette recherche.

Le nombre restreint de participants prévu s'explique par le fait que cette recherche s'inscrivait dans le cadre d'un mémoire de maîtrise en service social et que des contraintes de temps sont établies par le programme, limitant du même coup les ressources nécessaires pour la transcription et l'analyse des données. Bien que l'échantillon soit petit, et donc possiblement moins représentatif des TR au Québec, nous avons pu faire des généralisations de type analytique et discuter des données en fonction de la recension des écrits sur le sujet. Les TR qui ont participé au groupe focus devaient constituer une équipe de TR provenant d'un organisme dont son principal service est le travail de rue, ce que l'on nomme « boîte en travail de rue ». Ceci s'explique par le fait que ce sont dans des boîtes de travail de rue que l'on retrouve des équipes de TR, qui dans leur pratique se rencontrent déjà pour discuter de leur rue, de leurs accompagnements individuels ainsi que des problèmes collectifs qui touchent la collectivité qu'ils rejoignent. La réflexion critique et la co-supervision ne font pas partie du quotidien de tous les TR, car certains sont embauchés par un organisme communautaire offrant d'autres services et ne peuvent compter sur une équipe exerçant la même pratique. Par ailleurs, les TR qui ont participé aux entretiens individuels devaient avoir plus de trois ans d'expérience de pratique dans ce type d'intervention. Ce critère avait comme but de pouvoir bien répondre aux objectifs de cette recherche, qui est de mettre en lumière les transformations dans la pratique à travers le temps.

Les TR avec plus d'expérience pouvaient plus aisément mettre en perspective les transformations de l'usage de l'espace public dans le contexte entourant l'exercice de leur métier et réfléchir aux différents positionnements qu'ils ont adoptés au fil du temps.

### 2.1.1 Le processus de recrutement

Le processus s'est fait de la manière suivante: pour le groupe focus et les entretiens individuels, les organismes qui les ont constitués ont été sélectionnés en fonction du principe "premier intéressé, premier choisi". Une invitation à participer soit à un groupe focus ou à des entretiens individuels a été envoyée aux organismes employant des TR répondant aux critères d'inclusion. Les organismes souhaitant permettre à un de leur TR (répondant aux critères d'inclusion) de participer à un entretien individuel pouvaient leur partager l'invitation ou choisir de participer collectivement à la recherche. Il a été précisé qu'un seul TR par organisme pouvait participer à un entretien individuel et qu'un organisme participant à un groupe focus ne pouvait déléguer un TR pour un entretien individuel. Il est à noter que l'invitation a uniquement été envoyée à des organismes qui oeuvraient en milieu urbain dans les villes de Montréal, Québec et Gatineau.

## 2.2 Méthodes de collectes de données

La méthodologie qui est utilisée dans le cadre de cette recherche qualitative comporte trois méthodes de collecte des données, soit l'entretien de groupe, l'entretien individuel et la cartographie urbaine.

### 2.2.1 Entretien de groupe

La première méthode de collecte des données a pris la forme de groupe de discussion (groupe focus) avec des équipes de travail de rue (TR et coordonnateurs cliniques) d'organismes ayant comme principal service le travail de rue (boîtes de travail de rue). « Le groupe de discussion est une technique d'entrevue qui réunit de six à douze participants et un animateur,

dans le cadre d'une discussion structurée sur un sujet particulier » (Geoffrion, 2010 :391). Ces rencontres, qui ont eu lieu dans quatre organismes, soit PACT de rue, TRAIC Jeunesse, RAP Jeunesse et Plein milieu, ont porté sur les thèmes suivants : 1) l'identification du problème et son contexte d'émergence, 2) les observations des TR quant aux populations ciblées par les pratiques de mise à l'écart des espaces publics et les stratégies utilisées pour les mettre en place, 3) les observations des TR quant aux transformations dans l'utilisation des espaces publics par les PSM au cours de leur pratique, 4) les stratégies déployées par les TR pour rejoindre les PSM malgré les difficultés d'accès, 5) les répercussions sur la pratique quotidienne des TR, 6) leurs perceptions quant à leur identité professionnelle et leur rôle dans un contexte de transformation de la pratique du travail de rue et de l'évolution des pratiques d'interventions sociales auprès des personnes en marge.

L'organisation de deux groupes focus s'est faite dans des organismes de travail de rue intéressés à participer. Ces groupes étaient formés de 5 à 10 personnes, selon la constitution des équipes en travail de rue à l'heure actuelle. Ces rencontres pouvaient se faire dans le cadre d'une réunion d'équipe (réunion clinique) des TR. Celles-ci ont lieu toutes les semaines ou aux deux semaines selon chaque organisme et ont comme objectif que les TR parlent de « leur rue » et des situations qu'ils rencontrent. Le groupe focus pouvait donc s'insérer dans cette réunion comme étant la section de réflexion autour d'un thème commun. Évidemment, la participation était volontaire et il a été précisé que les TR ne désirant pas participer à la recherche ne devaient pas être pénalisés en étant exclus d'une rencontre de travail.

Quant aux groupes focus, ils ont l'avantage d'exiger moins de temps que les entretiens individuels (Baribeau, 2010). Comme cette recherche s'inscrit dans le cadre d'une maîtrise comportant des limites au niveau du temps, nous pouvions accéder à un plus grand nombre de sujets. Dans ce contexte, la réalisation de groupes focus a eu comme avantage de regrouper les TR et d'aller chercher des données émanant de discussions entre eux. C'est effectivement un avantage des groupes focus car ils permettent d'être témoins de la dynamique des échanges, le partage d'idées et de nuances (idem). Dans le cas des TR, des rencontres d'équipe pour discuter de sujets liés à la pratique font déjà partie de leurs habitudes de travail. En effet, « le groupe de discussion recrée un milieu social, c'est-à-dire un milieu où des individus interagissent. Ce contexte crée une dynamique de groupe où les énoncés formulés par un individu peuvent

engendrer des réactions et entraîner dans la discussion d'autres participants » (Geoffrion, 2010 :393). De plus, l'échange, la réflexion critique et les discussions sur les dilemmes éthiques sont des éléments valorisés dans la pratique quotidienne du travail de rue. On pouvait donc supposer que le groupe focus s'insérerait de manière naturelle à leurs exercices réflexifs. Les groupes de discussion sont également le lieu de consensus et de désaccords (idem). Il en est de même pour les réunions cliniques en travail de rue. Nous pouvions ainsi mieux comprendre les différentes perceptions en présence face aux politiques d'exclusions des PSM de l'espace public et les stratégies qu'utilisent les TR pour y faire face. Une des limites des groupes focus qui pouvait se manifester est le fait qu'il peut être difficile de gérer les prises de paroles de manière à ce que tous s'expriment et éviter que certains monopolisent la discussion (idem). De plus, comme la chercheuse connaît bien la pratique du travail de rue, elle pouvait involontairement influencer les résultats de manière à ce que ceux-ci correspondent à ses hypothèses. Finalement, les TR pouvaient s'influencer mutuellement dans leur positionnement face à la question, notamment si des TR avec moins d'expérience tentaient de se conformer aux normes perçues dans leur milieu de travail. Dès lors, il s'agissait de demeurer vigilant face à ces risques, de maintenir une posture objective et de veiller à ce que tous puissent prendre la parole lorsqu'ils désirent le faire.

### 2.2.2 Entretiens individuels

La deuxième méthode de collecte de données a pris la forme d'entretiens individuels semi-dirigés afin de recueillir la perception et le vécu subjectif des TR sur la question. « L'entrevue semi-dirigée consiste en une interaction verbale animée de façon souple par le chercheur. Celui-ci se laissera guider par le rythme et le contenu unique de l'échange dans le but d'aborder, sur un mode qui ressemble à celui de la conversation, les thèmes généraux qu'il souhaite explorer avec le participant à la recherche » (Savoie, Zajc, 2010 :340). En plus d'aborder les mêmes thématiques que celles élaborées pour le groupe focus, ces entretiens semi-dirigés cherchent plus précisément à recueillir le volet affectif et la perception de soi des TR se liant à la mise à l'écart des PSM de l'espace public; l'épuisement, la colère, la résignation, le sentiment d'impuissance, par exemple, seront interpellés. La collecte de données comportait 3 entretiens semi-dirigés d'approximativement 90 minutes. Ces entretiens pouvaient se dérouler à même « la rue » du TR, en marchant sur le territoire investi par ce dernier ou dans un café de quartier par

exemple. Le TR pouvait choisir l'endroit qu'il préférait pour parler de son rapport à l'espace et à l'univers de ceux qu'il côtoie.

Les raisons qui motivent le choix de faire des entretiens semi-dirigés sont étroitement liées au choix de faire une recherche qualitative, dans la perspective où la recherche est interprétative et constructiviste. En décrivant l'entretien semi-dirigé, Savoie-Zajc (2010 : 337) mentionne qu'« une dynamique de coconstruction de sens s'établit donc entre les interlocuteurs : chercheur et participants, les uns apprenant des autres et stimule l'émergence d'un nouveau discours et d'une nouvelle compréhension, à propos du phénomène étudié ». Non seulement l'entrevue aura permis de comprendre en profondeur la perspective des TR face à la mise à l'écart des personnes qu'ils rejoignent, mais l'entrevue pouvait révéler les tensions, les contradictions qui animent ces praticiens dans leur rapport à leur pratique, aux espaces, aux différents acteurs en présence et aux PSM (idem). « La compréhension produite, le sens nouveau de l'expérience étudiée sont donc intimement rattachés au jeu de forces et de références traversant la vie des individus » (Savoie-Zajc, 2010 : 343). Finalement, une autre force des entretiens est qu'ils ont une fonction émancipatrice. Ils permettraient d'enclencher des réflexions, des prises de conscience et des transformations chez les interlocuteurs (idem). Les TR ont nommé être préoccupés par le traitement que l'on réserve au PSM dans l'espace public et ont révélé être en manque d'outil pour faire face à cette exclusion ainsi qu'aux conflits d'appropriation des espaces publics (Masson, 2015). Nous pouvons donc supposer que les entretiens pouvaient avoir comme effet de leur donner un espace de réflexion autour de ces questions. Pour ce qui est des limites de l'entretien, Savoie-Zajc (2010) mentionne que l'expérience de la personne dépasse son discours sur celle-ci et que la compréhension de l'objet de recherche est limitée à l'espace-temps dans lequel se déroule l'entretien. L'auteure mentionne que « le chercheur doit alors considérer les propos que la personne tient comme une manifestation unique et irrévocable » (2010 :356). Pour pallier à cette limite, il s'agissait de veiller à ne pas camper le TR qui participe à l'entretien de façon définitive dans le portrait qu'il donna de sa réalité terrain (idem).

### 2.2.3 Cartographie urbaine

Finalement, lors des groupes focus et des entretiens individuels, la cartographie urbaine a été une méthode de collecte de données privilégiée. Les TR participant aux groupes focus et aux entretiens individuels étaient invités en début de rencontre à dessiner spontanément sur une feuille blanche au crayon, sans efface ni règle, le quartier dans lequel ils travaillent, avec tous les espaces qu'ils investissent au quotidien. Ces dessins ont pris la forme de cartes mentales, ou « Sketch map », et constituaient la représentation graphique qu'un TR produit d'un espace à quelque échelle que ce soit (Fournand, 2003).

La raison qui justifie le choix d'utiliser les représentations mentales comme outil de collecte de donnée est que les cartes mentales permettent « d'appréhender le réel », de connaître un espace vécu, perçu, voire rêvé de chaque individu (Fournand, 2003) et les lier aux représentations collectives (stéréotypes, préjugés, normes, etc.). Les TR ont pu à travers la carte mentale de leur territoire nous donner plusieurs informations sur la manière dont ils se représentent « leur rue » : la structuration de l'espace (points, axes, surfaces), le repérage spatial, l'orientation des lieux, leur nombre, leur localisation et leur nature (Zeneidi-Henri, 2002). Ainsi, nous avons pu mettre en relation les discours sur leur rapport à l'espace, qui étaient relevés dans le cadre des entretiens individuels et des groupes focus, avec les représentations graphiques de leurs cartes mentales. Ces cartes pouvaient contribuer à identifier des lieux significatifs pour les TR dans le cadre de leur pratique et également servir de repère pour les TR lorsqu'ils parlaient de leurs perceptions des enjeux liés à l'espace et aux personnes en situation de marginalité.

Le recours aux cartes mentales comporte toutefois certaines limites. Dans son ouvrage *Les SDF et la ville : Géographie du savoir-survivre*, la chercheuse a eu recours à l'exercice de conceptions de cartes mentales par les personnes sans abri à Bordeaux afin d'identifier les lieux d'appropriation et voir s'ils contribuent à une position identitaire significative. Elle mentionne que la limite de cette méthode de collecte de données est que la qualité de celle-ci dépend de la capacité d'un individu à dessiner et organiser ses connaissances. Qui plus est, elle ne permet pas nécessairement de révéler quels sont les véritables lieux d'appropriation de cette personne (Zeneidi-Henri, 2002). Pour pallier à cette limite, l'auteur souligne l'importance que ces cartes

mentales soient accompagnées dans l'analyse d'entretiens et d'observations, permettant ainsi de confronter la représentation faite par l'individu à ce qui est dit ou observé sur le terrain (idem). De plus, elle met en lumière l'importance de considérer les non-dits ou les oublis comme des éléments significatifs dans l'analyse des cartes mentales. Les choix que font les individus de dessiner ou ne pas dessiner certains lieux seraient révélateurs d'un souhait que certains lieux parlent davantage de qui nous sommes comme individu, qu'ils témoignent en quelque sorte de notre position identitaire (idem). Dans le cadre de ce mémoire de recherche, les cartes mentales ont été complémentaires aux données recueillies dans les entretiens de groupes et les entretiens individuels. Elles ont permis de faire des liens entre les représentations des TR de leur territoire et leur discours sur leur rapport à l'espace.

### 2.3 Analyse des données

Les données sont des sources primaires provenant d'extraits d'entretiens et de groupes focus, en plus d'observations tirées de l'analyse des cartes mentales qu'a dessinées chaque TR de son territoire. Les données recueillies lors des groupes focus et des entretiens individuels avec les TR ont été analysées en fonction d'une analyse thématique. Les quatre grands thèmes qui ont été explorés lors des entretiens individuels et des groupes focus ont servi à codifier et analyser le contenu. Il a par la suite été possible d'identifier des sous-thèmes à chacun des grands thèmes et de les mettre en relation avec les concepts et les référents théoriques présentés dans l'étude. Pour ce qui est des cartes mentales, nous avons procédé à une analyse de contenu typologique afin d'organiser les informations contenues sur les cartes, de les trier, mais aussi de les mettre en relation. Par exemple, l'une des approches d'analyse a été de revenir en entrevue de groupe avec les cartes mentales pour que les participants puissent en discuter entre eux et avec la chercheure.

### 2.4 Éthique

Dans l'élaboration de la méthodologie de cette recherche, il importe de se questionner sur les retombées potentielles, à la fois négatives et positives, de la recherche sur les participants et les autres personnes concernées par celle-ci. D'une part, une retombée négative à anticiper pour les TR était qu'ils aient des craintes d'être jugés de manière négative par leurs pairs ou leur

employeur en raison du fait que les questions suscitaient des réflexions sur leur identité professionnelle, leur perception de leur rôle, les difficultés qu'ils vivent dans l'espace public et dans la réalisation de leur mandat en général. Ils pouvaient craindre que leurs insécurités ou leurs frustrations soient perçues comme un signe de faiblesse ou de difficulté à répondre aux exigences de leur travail. Pour pallier à ce risque, il était important de considérer que la chercheuse principale est intervenante sociale depuis plusieurs années. Elle fut d'ailleurs travailleuse de rue pendant 5 ans et possède par conséquent une expérience d'intervention approfondie avec les populations marginalisées en plus d'une bonne compréhension de la pratique. Elle a donc veillé à ce que les participants se sentent confortables et soutenus lors du partage d'informations sensibles, s'il y avait lieu. Un espace et un temps d'expression libre étaient d'ailleurs laissés à chacun des participants suite aux entretiens individuels et la chercheuse s'est mise à la disposition des TR ayant participé au groupe focus et souhaitant parler de leur expérience afin qu'ils puissent se sentir respectés et rassurés au besoin (période qui n'était pas enregistrée et qui ne faisait pas partie des données recueillies pour l'étude). Les participants ont également été informés de la possibilité de consulter la chercheuse postérieurement à l'entretien, si leur malaise persistait.

D'autre part, cette recherche comportait de nombreux bénéfices pour les TR qui y ont participé, pour l'ensemble des TR et pour la société en général. Cette recherche aura permis de valider les observations des TR, de valoriser leur savoir, leur vécu et leurs analyses en plus de créer un espace d'expression quant aux difficultés liées à l'intégration des espaces sociaux et les tensions qui y prennent place. Comme mentionné précédemment, les TR ont nommé lors d'une consultation sur leurs besoins en formation, leur souhait de se pencher sur la question des conflits d'appropriation dans les espaces publics et de la difficulté à avoir accès aux PSM (Masson, 2015). Ainsi, cette recherche a permis d'aller plus en profondeur dans l'analyse de cette dimension de leur travail et leur donner l'occasion de se situer dans le contexte actuel de mise à l'écart des personnes qu'ils tentent de rejoindre. Par ailleurs, au-delà des impacts sur la pratique du travail de rue, la question de la gestion des espaces publics et le traitement des PSM concerne la société en général. Cette recherche a également été bénéfique pour l'ensemble des citoyens, car elle aura permis, d'une part, d'avoir un regard de l'intérieur sur les conséquences des pratiques de mise à l'écart sur les populations vulnérables et sur ceux qui représentent le chaînon manquant entre les institutions et la marge, soit les TR. Elle aura permis de sensibiliser la population générale à la

réalité des PSM qui occupent l'espace public et la fonction de la rue comme lieu de socialisation, d'appartenance et de participation citoyenne. La recherche a permis également une réflexion plus large sur le traitement que l'on réserve au PSM et les discours qui légitiment nos pratiques d'exclusion. Finalement, ce mémoire aura permis d'apporter un éclairage sur les concepts de normalité et de marginalité et de questionner les fondements qui nous amènent à catégoriser l'autre comme étant problématique et du même coup de justifier son exclusion des sphères de la citoyenneté.

En ce qui concerne la place de l'éthique dans les sociétés et dans la recherche, il convient de mettre en lumière le contexte de son émergence et sa raison d'être. L'importance des considérations éthiques dans la recherche scientifique s'est développée suite à la montée des mouvements des droits de la personne et la plus grande implication du gouvernement dans le domaine de la recherche depuis la Deuxième Guerre mondiale, notamment suite à des abus commis au nom de la science en Allemagne (Crête, 2010). Le rôle de l'éthique dans les sociétés est de s'assurer que la recherche contribue véritablement au développement des connaissances scientifiques et que les résultats de celle-ci soient bénéfiques à la société (idem). Son rôle est également d'assurer que la recherche n'empiète pas sur les droits de la personne (idem). Dès lors, l'éthique doit veiller à ce que la recherche protège les droits garantis par les lois et les valeurs morales, que la science serve l'humanité et que la recherche ne contribue pas à créer de la méfiance à l'endroit de la science et des chercheurs (idem). « En résumé, un projet de recherche peut être entrepris si au total ou de façon agrégée les bénéfices résultant de la recherche sont supérieurs à ses coûts » (Crête, 2010 :287).

Par ailleurs, Bastien (2008) mentionne que les considérations éthiques s'imposent afin de garder un état de vigilance sur les conséquences de la recherche, d'explorer nos différentes postures en tant que chercheur et d'éviter de tomber dans le voyeurisme ou l'exhibitionnisme. En effet, le chercheur peut verser dans le voyeurisme en étant à la quête de sensations fortes et considérant le participant «à mi-chemin entre une victime et un coupable, pour qu'il livre, par la confession, des fragments intimes de sa vie privée » (Bastien, 2008 :31). Il peut également tomber dans le piège de l'exhibitionnisme « en utilisant le témoignage d'autrui comme s'il s'agissait d'un matériau issu de sa propre vie » (Bastien, 2008 :31). Otero (2008) décrit l'éthique comme favorisant la

protection des sujets humains, le questionnement sur les biais possibles du chercheur et les discriminations culturalistes dans son inconscient. Qui plus est, l'éthique a comme rôle d'assurer le consentement éclairé des participants à la recherche (idem). En bref, l'éthique sert à protéger la société et les participants de tendances « naturelles » chez le chercheur à assouvir ses propres désirs au détriment du bien-être des autres et à s'éloigner d'une posture objective.

Finalement, cette incursion dans les principes fondamentaux de l'éthique et dans les répercussions de la recherche sur les participants nous amène à nous questionner sur de possibles enjeux éthiques découlant de l'usage de certains concepts. Dans le cadre de cette recherche, un concept central à la question à l'étude est celui de la marginalité. Bien que de centrer la question de l'occupation des espaces publics autour des personnes en situation de marginalité a comme avantage de bien cerner comment ceux-ci sont victimes d'exclusion sociale en raison notamment de leurs signes visibles de marginalité, certains enjeux éthiques doivent être considérés. Il y a effectivement un risque de figer les personnes rejointes par les TR dans la catégorie de marginalité, alors que ceux-ci ne s'identifient possiblement pas à cette étiquette. De la même façon, nous pourrions avoir la tendance à représenter les TR comme une pratique qui se fait uniquement en marge de la société et qui s'adresse seulement aux personnes en situation de marginalité. Bastien (2008) parle du risque, lorsque l'on traite des questions de marginalité de verser dans la fascination d'une représentation du sujet uniquement dans ses formes plus extrêmes. Selon la mise en garde qu'il fait, il y aurait dans cette recherche un risque de se désintéresser de la pratique courante d'autres intervenants, car leur vision du travail de rue nous semblerait moins intéressante. Nous pouvons penser notamment aux TR qui intègrent des milieux plus normatifs dans le cadre de leur travail ou ceux qui ne cherchent pas spécifiquement à rejoindre les personnes dites en marge. Comme l'explique bien Bastien (2008 :33), « la marginalité, sous toutes ses formes, est un objet de fascination parce qu'elle sort des cadres. Or, plus la distance se réduit entre la « marge » et la recherche, plus la marginalité prend l'allure de quelque chose de courant, d'admis et de normal. C'est à partir du moment où l'extraordinaire est présenté et traité comme de la matière ordinaire qu'une dérive s'instaure ». Qui plus est, l'auteur mentionne que les représentations des personnes en marge comme des « êtres mythiques capables de vivre l'insoutenable au quotidien » ne leur rendent pas service, mais contribue plutôt à les disqualifier davantage. Cette recherche devait donc avoir comme souci de laisser la place à

différentes interprétations et représentations du travail de rue ainsi que des personnes que cette pratique rejoint, et surtout prendre en compte les dérives possibles.

## Chapitre 3- Résultats

### 3.1 Expériences et savoirs en lien avec la gestion des PSM dans les espaces publics

Dans un premier temps, nous avons demandé aux participants de partager leurs expériences et leurs observations en lien avec la gestion des personnes en situation de marginalité (PSM) dans les espaces publics. Cette section avait comme objectif de découvrir comment le travailleur de rue (TR) œuvrant auprès des PSM a été confronté à la gestion des espaces publics dans le cadre de son travail; découvrir comment il a été témoin, dans son quartier, des pratiques de mises à l'écart, de quelle façon celles-ci se sont manifestées et quelles sont, dans leur perspective, les principales transformations dans l'occupation des espaces publics à travers le temps. Cette section visait à faire ressortir l'analyse que les TR ont faite ainsi que leurs observations sur le terrain, car ceux-ci sont touchés de près par la mise à l'écart des PSM. Nous avons donc alimenté les discussions par des questions telles que : Avez-vous observé des changements dans l'occupation des PSM de l'espace public depuis le début de votre pratique? Si oui, lesquels? Qui est ciblé par les pratiques de mise à l'écart? Comment la mise à l'écart des PSM de l'espace public se manifeste-t-elle?

De ces discussions sur les transformations de l'espace public ayant un impact sur l'occupation des PSM, huit thématiques ont émergé : la répression policière et le profilage social; la revitalisation et le réaménagement des espaces; la multiplication des agents de surveillance et des travailleurs de proximité; l'intolérance des citoyens; les transformations dans la culture jeunesse; les occupations de l'espace et l'impact de ces transformations sur les PSM.

Il est à noter que les TR avaient été invités à dessiner une carte mentale de leur quartier et d'y inclure les principaux lieux qu'ils investissent au quotidien pour rejoindre les personnes avec qui ils sont en lien. Ces cartes mentales ont été utilisées par les TR pour présenter leur rue et les dynamiques qu'ils ont observées en lien avec la question à l'étude. Nous en ferons parfois mention tout au long de la description des résultats et elles se retrouvent en annexe de ce document.

### 3.1.1 Répression policière et profilage social

En premier lieu, la répression et le profilage social ont été nommés par l'ensemble des participants comme un élément incontournable pour expliquer les transformations dans l'occupation des PSM dans l'espace public.

#### *Règlements et constats d'infractions*

La multitude de règlements municipaux donne une marge de manœuvre considérable aux policiers dans l'émission de constats d'infractions aux PSM et ont comme effet de les repousser et les amener à se déplacer. Ils peuvent donc sanctionner les moindres faits et gestes des personnes jugées indésirables dans l'espace public, rendant ainsi l'occupation de l'espace public risquée.

[...] en plus, il y a un paquet de règlements municipaux à Montréal, ils peuvent t'arrêter pour à peu près tout, mauvaise utilisation du mobilier urbain, déversement de liquide si tu craches à terre, *whatever* tu sais. Puis là en plus, ils ont la cigarette astreuse, sont rendus qu'ils n'ont plus le droit de fumer dans le parc, nulle part. Fait que c'est un autre bel outil pour la police, ils voient des jeunes, ils ne sont pas en train de crier, ils ne sont pas en train de rien faire, mais ils fument une cigarette, Bang! C'est rendu qu'ils n'ont vraiment aucun endroit... [18]

Les policiers peuvent simplement laisser planer la menace de l'émission d'un constat d'infraction, via des avertissements, pour que les PSM se déplacent dans l'espace. On peut penser au *Jaywalking*, qui réfère au fait de ne pas traverser une rue à une intersection, aux endroits où la signalisation le permet.

[...] j'ai l'impression qu'ils donnent plus des avertissements. Je suis en lien avec beaucoup de quêteux puis ils se font avertir au lieu de donner des tickets...tu bouges ou sinon je te fais payer...fait que les gens ils bougent, ils n'ont pas tout le temps nécessairement des tickets. Beaucoup de tickets de *Jaywalking*, ça ils se gâtent là. [16]

Cette marge de manœuvre qui permet d'utiliser les règlements en vigueur pour sanctionner des comportements dans l'espace public réfère directement au pouvoir discrétionnaire des policiers et au profilage social. Les policiers peuvent en effet choisir d'émettre un constat d'infraction ou un avertissement à une personne et ne pas le faire à une autre, même s'ils ont eu le même comportement. Selon les TR, ce pouvoir discrétionnaire des

policiers est souvent utilisé contre les PSM, qui sont alors réprimés d'abord et avant tout, en raison des signes visibles de leur marginalité.

[...] à la limite, un policier, s'il ne t'aime pas la face, il peut te donner un ticket. Avec leur pouvoir discrétionnaire puis les lois larges qu'on a, tu sais, je veux dire, tu fais du bruit dans la rue puis tu peux avoir un ticket. Bruit...c'est à la discrétion du policier pour dire s'il est trop élevé, fait que si le policier il décide que toi quand tu parles c'est trop fort il peut te donner un ticket, tu sais... [1]

Les règlements en vigueur visent directement la façon dont les PSM occupent l'espace. Dans le cas des personnes itinérantes, on s'attaquerait à leur mode de survie, à des comportements qui sont inhérents à la vie de rue.

[...] ivresse sur la voie publique, mauvaise utilisation du mobilier urbain, uriner en public, émettre un bruit audible...fait que tu sais, c'est vraiment dans des affaires d'itinérance, mais ils les laissent aller, ah *whatever* un ticket... [19]

[...] asteure, il n'y a plus grand-chose qui se passe, juste au [nom du parc] [...] les gens ont arrêté d'y aller parce qu'oublie ça, 10 fois par semaine je me faisais dire, criss ça l'a pas d'allure, je m'assois là puis je me fais réveiller puis je me fais dire de m'en aller parce que je vais pogner un ticket parce que je flâne puis que ci puis que ça. [27]

Pour ce qui est des jeunes dans l'espace public, les règlements en vigueur, dont l'interdiction de flâner, les empêchent d'occuper l'espace et de se rassembler en groupe. Encore une fois, l'application de ces règlements a eu comme effet de repousser les jeunes des endroits qu'ils fréquentaient, de leurs lieux de socialisation. Ainsi, on tenterait de dissuader les jeunes de se tenir en groupe et d'occuper des espaces spécifiquement prisés par ceux-ci.

Bien il y a une loi à un moment donné qui a passé [...] Tu étais trois puis tu étais considéré comme un groupe puis les policiers pouvaient venir t'interpeller...Puis ça, ça l'avait fait une grosse différence puis les jeunes se séparaient pour être sûr de n'être jamais être plus que deux, pour être sûr de ne pas se faire pincer [...] Puis les jeunes c'était systématique. [26]

Moi je peux parler de la [nom du quartier], ça, c'est clair par rapport au [nom de la place publique] [...] avant tous nos jeunes quand j'étais à la [nom de l'organisme], c'était juste en face, il devait peut-être y avoir une centaine de jeunes, je ne sais pas, je ne peux pas dire...puis tranquillement pas vite il y a eu du nettoyage, il y a eu des escouades, le GRIPP...puis, c'était des tickets, pas le droit de flâner, pas le droit de te tenir en haut des portes...puis ils poussaient le monde tranquillement pas vite du [nom de la place publique]. Au fil des années, les travailleurs de rue de [nom de l'organisme] y allaient, pouvaient passer 2-3 heures là sans se casser la tête, puis là c'est rendu que c'est vacant, il n'y a plus un chat au [nom de la place publique]. C'est

mort, il n'y a pratiquement plus de jeunes qui se tiennent là. Même qu'ils se tiennent sur les portes encore en haut...souvent ils pognent des tickets pour flânage. Fait que ça s'est vraiment vraiment beaucoup dispersé en [nom du quartier]. [26]

L'émission de constats d'infraction est souvent variable en fonction de l'occupation des PSM dans l'espace public. À Montréal, certains TR observent une diminution des constats d'infraction émis en vertu des règlements municipaux, mais une hausse des constats émis par la Société de transport de Montréal (STM). Ceci serait expliqué par le fait que les PSM se sont déplacés des espaces publics où leur présence était réprimée vers les métros, où ils sont désormais chassés une fois de plus.

[...] le SPVM a un peu *slaqué* sur les tickets...je dis un peu. Mais la STM, puis ça, c'est une autre affaire, « ah non on ne les veut pas », bien ils vont aller dans le métro. Bien là, sont *kické out* des métros ou ils se font donner une contravention parce qu'ils sont assis à terre... C'est passé des espaces publics extérieurs aux métros. Puis là, ils ont fait des nouvelles patrouilles en itinérance dans le métro, mais qui font juste les déplacer. Tu sais, ils ont une approche moins agressive, mais ils font encore juste les déplacer. [2]

### *Présence policière*

En plus des constats d'infractions émis, l'impact de la simple présence policière sur l'occupation des lieux fréquentés par les PSM est considérable. Les TR remarquent, au fil des ans, une présence policière accrue et en continu, parfois dans des petits espaces clos. Cette présence aurait comme effet de faire fuir les PSM, qui évitent du même coup de se rassembler et qui se déplacent dans d'autres lieux, en se dispersant dans l'espace.

Et là il va y avoir un attroupement de personnes qui va être toléré jusqu'à 8h-8h30 où là, il y a une auto de police qui vient se *parker* direct où il y a du monde... Ils restent dans le char puis tu sais comme, ils font de la prévention, fait que les jeunes ne restent pas, les jeunes ne restent pas là [...] ça fait des espaces où les gens pourraient *chiller* là théoriquement, sauf que c'est ça, la police arrive en à peu près 5 minutes. C'est 1.6 km<sup>2</sup>, fait que le policier est à côté. [10]

[...] il y en a qui sont payés pour... il y a même des policiers qui me l'ont déjà dit, « moi je suis obligé de venir passer 20 minutes ici pendant mon shift...à *staller* là à ne rien faire, dans un parc ». « Il y a sûrement d'autres choses à faire ailleurs, pourquoi tu es obligé? » ... « bien, parce qu'il faut qu'on ait une présence dans le parc ». Fait que les policiers se relaient... [1]

La présence policière peut prendre différentes formes dans un même lieu. Les TR voient passer des policiers en voiture, à pied, à vélo, ou encore des brigades de l'espace public et des

cadets. L'impression d'omniprésence policière est donc renforcée par le fait que les agents policiers se déplacent de différentes manières et se présentent sous différents titres, mais ont tous comme pouvoir de restreindre et sanctionner l'occupation des PSM dans l'espace.

[...] tu as les cadets, les policiers à vélo, les brigades des espaces publics qui se promènent dans les parcs, toutes ces instances-là et qui disent « tu n'as pas le droit de faire ça ». La brigade de l'espace public, je pense qu'ils travaillent juste sur certains points, mais ce qui cible notre monde genre, mauvaise utilisation du mobilier urbain, pisser, boire... [19]

[...] on dirait qu'ils se sont vraiment fait déplacer du parc effectivement. Plus que ça, j'aurais dû marquer SPVM dessus. Il y a tout le temps, tout le temps, tout le temps, soit un cadet, un policier en bicycle, un policier à pied, un policier un char... [1]

La présence policière peut également être cyclique dans certains lieux. Ainsi, des périodes où la présence des PSM est plutôt tolérée sont suivies de périodes de répression à leur égard. Les TR supposent que les périodes d'intolérance sont causées par une augmentation des plaintes liée à la présence des PSM dans un lieu, ou la revitalisation d'un espace, bien que les raisons ne soient pas toujours clairement identifiables.

Bien oui, ça arrive tout le temps, c'est un peu cyclique, au [nom de la place publique], au [nom du métro], c'est tout le temps... sont super tolérants, sont super tolérants puis soudainement, ils ne sont plus tolérants, ils tassent [...] tu sais, il y a des années où c'était vraiment relaxe au [nom du métro]. Tous les jeunes étaient là comme tous les après-midis, ils passaient leur temps là quand il pleuvait. Ça se fait un peu moins, ces temps-ci je me fais dire qu'il n'y a pas tant de polices dans ce coin-là. L'année passée, ils refaisaient le [nom de la place publique], fait qu'ils étaient plus sévères. [19]

[...] autour du [nom du commerce], aussitôt qu'il y a du monde que je connais, qu'ils commencent à être plusieurs qui se tiennent là, c'est là qu'on commence à avoir des plaintes. Au [nom du parc], quand ils commencent à être plusieurs, qu'ils boivent dans le parc, c'est là qu'il commence à y avoir des plaintes. Même sur [nom de la rue], je me rappelle il y avait pas mal de monde, [nom de la rue] ...puis aussitôt qu'il y a du monde qui sait que c'est là que ça se passe, la police passe plus souvent. Les spots sont comme plus éphémères [...] Mais ça revient, avant [nom de l'intersection] c'était brulé, là cette année ça va bien. [Nom du métro], un hiver, il y avait même des campements autour, mais là, on oublie cette période, fait que c'est en changement continu. [24]

La présence policière, qui est souvent justifiée par le sentiment d'insécurité des citoyens, crée parfois plus d'insécurité en donnant l'impression d'une présence de danger, alimentant ainsi un cercle vicieux d'« insécurisation ». [1]

### *Profilage, intimidation et harcèlement*

La présence policière donne parfois lieu à du profilage, de l'intimidation et du harcèlement de la part des policiers à l'égard des PSM. Les TR seraient témoins dans leur quartier d'occasionnels *drop off*, où la personne est amenée par les policiers en voiture et abandonnée dans un lieu éloigné de l'endroit où elle a été embarquée. Ils sont témoins également d'arrestations musclées ou de chasse aux personnes qui ont un mandat d'arrestation en raison de constats d'infraction non payés [16]. Les TR ont surtout parlé de profilage social, du traitement différentiel que peuvent subir les personnes qu'ils accompagnent en raison de leur âge, de leur style vestimentaire, des signes visibles de pauvreté ou de marginalité.

[...] comme les gars étaient affichés, ils pouvaient faire du profilage, comme énormément. J'étais en lien avec des gars qui avaient des 5000, 8000, 10 000 dollars de tickets, tu sais. Puis des tickets pour quoi? Pour avoir traversé à une lumière jaune à pied, tout ce que tu veux. [10]

Fait que...il dit « le pire que j'ai vu pendant l'été c'était une famille, des amis, genre 4-5 personnes, citoyens normaux entre guillemets, qui étaient avec la caisse de 12 ouverte puis tu as la personne de la rue à côté qui cache sa petite canette de bière dans son petit manteau, dans son petit *coat*, puis il y a des policiers qui sont passés puis qui ont vidé la canette de bière de l'itinérant, puis qui ont salué les personnes avec la caisse de 12 puis ils sont partis, tu sais »...puis il dit « moi c'est la caisse de 12 qui me dérange, ce n'est pas le gars qui essaie de cacher à tout le monde qu'il consomme ». [1]

Les interventions policières donnent parfois lieu à de l'intimidation et à de l'abus de pouvoir. Une TR a rapporté avoir été témoin de la façon dont les policiers pouvaient utiliser leur pouvoir pour intimider une personne qui consomme des drogues, qui craint d'être réprimée en raison du fait qu'elle a du matériel de consommation sur elle.

[...] ils ont *pitché* son pyrex à terre et lui ont dit, « si tu es chanceux il ne va pas péter, tu le prendras, sinon, *just too bad* ». Puis là tu es comme, pourquoi tu ne lui donnes pas directement? Si tu es prêt à lui laisser, tu sais. Le pire c'est que le policier l'a dit, tu sais le gars est à terre puis son pyrex ne pète pas, puis le policier commence à lui gueuler après, « bien ramasse le avant que je le pète ton pyrex! » Bien lui il ne sait pas, il est avec des policiers, ramasser un pyrex...il n'est pas sensé consommer. Tu sais, il a sûrement déjà eu un ticket parce qu'il avait des seringues sur lui certain, je ne sais pas là. Tu sais, je suis comme, bien tu sais, c'est tous des trucs qui arrivent... [1]

Certaines personnes rejointes par les TR vivent une forme de profilage, de harcèlement ou d'intimidation propre à leur situation et à l'étiquette qu'ils portent. Les personnes qui consomment des drogues craignent de rapporter du matériel de consommation utilisé et d'en disposer de manière sécuritaire dans les organismes communautaires en raison de la possibilité qu'ils se fassent intercepter par la police. Ils consommeraient également dans des lieux plus isolés plutôt que dans l'espace public pour la même raison.

Mais vraiment les gens font ça en cachette parce qu'ils se font achaler, oui du profilage, mais même ici il y a des gens qui ne viennent pas chercher du matériel d'injection ou d'inhalation du tout, parce qu'ils ne sont pas fous la police... on a bien beau avoir une espèce d'accord non verbal qui fait que, tu ne rentres pas au [nom de l'organisme] comme dans un Walmart, mais je veux dire criss, si tu es sur [nom de la rue] puis si tu es sur [nom de la rue] à côté, je veux dire, quand même, tu vis quand même du profilage. Fait que les gens ont peur de se faire intercepter, de se faire dire, « OK bien toi tu viens chercher du matériel, donc tu as de la consommation », un plus un allo... [27]

[...] les pairs-aidants, ils vont venir plus en rapporter que les gens parce que justement, la judiciarisation, le harcèlement a comme augmenté dans les dernières années, parce qu'au niveau de la consommation puis tout ça, c'est vraiment diabolisé. Fait que les gens ont de la misère à venir dans les organismes pour rapporter les seringues puis tout ça [27]

Pour ce qui est des travailleuses du sexe, celles-ci seraient plus susceptibles de vivre du harcèlement de la part des policiers, notamment de nature sexuelle. Elle serait également plus à risque de vivre de la répression dans l'espace public, ce qui expliquerait qu'elles sont moins présentes dans l'espace public et qu'elles le sont davantage dans les espaces privés.

Bien tu sais, vraiment... de se faire harceler, comme à chaque fois que tu marches, de vraiment se faire écœurer tout le temps, ou de se faire menacer d'avoir un ticket pour ci, pour ça, ou tu sais, « ah on va *checker* si tu es mandat ou si tu n'as pas payé ton ticket » puis tout ça. Fait que c'était vraiment, comme on dit, une expression, tu sais, ils se mettaient vraiment sur leur cas. Bien je pense qu'il y a des femmes aussi... elles ne sont pas là pour en témoigner, mais... j'ai eu des témoignages moi, mais tu sais, elles vivaient de la violence aussi, psychologique, verbale, même que ça pouvait aller jusqu'à sexuelle puis tout ça. [27]

[...] des femmes qu'on rejoignait qui étaient plus dans le [nom du quartier] au niveau du travail du sexe, prostitution, bon bien elles étaient pas mal plus... quand j'ai commencé ma pratique, il y en avait beaucoup. Bon puis moi j'aimais ça le matin ou le soir, faire ma tournée puis tout ça, parce qu'il y avait beaucoup de femmes, puis bon... distribuer des condoms, parler, jaser, dire qu'il y avait un petit café puis tout ça. Asteure, c'est quelque chose que je ne vois presque plus [...] c'est plus vraiment que, les femmes m'expliquent ça souvent, on est moins à risque, on se fait moins achaler, justement profilage puis tout ça, si on se loue par exemple une piaule, si on se

loue une place. Souvent, elles se sont déplacées plus vers [nom du quartier] où est-ce que, des fois c'est peut-être moins de répression parce que c'est moins dans le vif, parce qu'on s'entend que le [nom du quartier], c'est comme super répressif puis c'est tout le temps en ébullition. Fait que c'est beaucoup des personnes comme par exemple, les femmes qui font la prostitution, vont partir, vont se trouver une place, puis là bien elles vont se déplacer. [27]

Les modifications dans les lois entourant la prostitution, telle que l'arrêt Beford en 2013, auraient selon certains TR, un impact sur la répression qu'elles vivent au quotidien dans l'espace public. D'autres TR ont rapporté toutefois que ces changements au niveau de la loi n'avaient pas eu d'impact sur la manière dont les femmes occupent l'espace, car les nombreuses conditions pour pratiquer le travail du sexe contenues dans cette nouvelle loi, notamment de ne pas être près d'une école ou d'un parc, font en sorte que les femmes préfèrent tout de même travailler dans les lieux privés qui les mettent moins à risque d'enfreindre ces conditions [27].

[...]au niveau de la prostitution, tu sais, il y a eu des choses qui ont changé en 4 ans, depuis que je suis là, au niveau juste de la loi. OK, la loi Bedford. Donc maintenant, la prostitution n'est plus illégale. Ça, ça l'a beaucoup changé au niveau des policiers parce que les policiers donnaient beaucoup de contraventions avant pour faire le ménage, puis là, ils faisaient une razzia, ils ramassaient toutes les filles. Ça passait la nuit au poste, elles comparaissaient le matin puis...puis ça, ça se faisait au printemps, mois de mai, juin, c'était un classique. Ils en ramassaient une couple. Mais là ils peuvent plus faire ça parce que la personne qui est illégale dans le dessein criminel de la prostitution si tu veux, c'est le client maintenant. [...] Donc pour l'instant c'est statu quo, les policiers ne donnent pas de contraventions aux filles ni aux clients. Même qu'ils passent depuis cette loi-là puis ils leur souhaitent bonne soirée. Ils sont vraiment tolérants. Par contre, s'ils ont un comportement...ils vont être plus à l'affut si les femmes ont un comportement dérangeant, c'est-à-dire qu'elles vont ralentir le trafic ou carrément arrêter une auto dans la rue, si elles entravent la circulation. Fait que là, ils vont s'en prendre peut-être aux règlements municipaux d'entraver la circulation et toutes ces choses-là. [25]

Les personnes itinérantes autochtones vivraient également un type de profilage spécifique à leur réalité. Elles seraient ciblées de manière plus importante par les policiers dans des quartiers où elles ont l'habitude de se rassembler, seraient exclues de certains lieux et se déplaceraient dans les ruelles des quartiers qu'elles fréquentent. Les TR expliquent que leur visibilité et leur façon d'occuper l'espace, qui sont caractérisées par le fait qu'elles se rassemblent en plus grands groupes et qu'elles sont plus bruyantes que les autres, amènent les citoyens à faire des plaintes, ce qui entraîne la répression policière, du profilage et du harcèlement. Les TR mentionnent qu'à Montréal, les personnes autochtones se sont déplacées du sud au nord en raison de la revitalisation de certains lieux autrefois investis par elles et du fait qu'elles aient été victimes de

répression policière et de violences multiples dans ces mêmes lieux. Leur présence dans les nouveaux espaces investis serait devenue un problème aux yeux de plusieurs personnes.

Aussi ce que j'entends depuis peu de temps, il y a beaucoup d'intimidation. Ils arrêtent, ils les appellent par leur nom, par leur prénom. Ils arrêtent et mettent leur petit haut-parleur, ils leur parlent, « vide ta bière! », tu sais comme. Tout le temps autour. De ce que j'ai entendu, il y a quelqu'un aussi, plus dans le [nom du quartier], genre [nom d'une intersection], il est remonté ici. Au début je le voyais ici, il était parti là-bas, justement c'était du harcèlement policier. À chaque fois qu'ils le voient, ils lui donnent un ticket. Puis là, il est remonté ici à bout... puis après ça, tu as tous les récits de monde qui se sont fait taper la tête sur le bord du char de policier avant de rentrer. Tu sais, c'est comme plein de violences comme ça que tu entends par-ci par-là. [22]

[...] il y avait beaucoup de répression puis elle était beaucoup impliquée dans des démarches judiciaires puis tout ça, puis ils faisaient arrêter son monde, puis ils manquaient des dates de cour, puis ils étaient vraiment comme acharnés. Puis c'est ça, c'était vraiment, vraiment problématique parce qu'on dirait que c'était un bouc émissaire. On essaie aussi de sensibiliser le monde à oui, mais tu sais il n'y a pas de toilettes publiques, parce que c'est souvent une plainte qui revient par rapport aux populations autochtones, qu'ils urinent dans les endroits publics, mais il n'y a aucune toilette publique. C'est ça qu'on essaie de faire... [20]

Même autour d'ici, l'année passée, le policier nous avait clairement dit qu'ils allaient donner des tickets sans arrêt jusqu'à temps que d'essayer de faire en sorte... il m'avait dit ça ici devant la porte. Il me demandait ce que nous on allait faire, puis j'expliquais le travail de rue, puis il m'a clairement dit qu'ils continueraient de donner des tickets. Parce que justement, ils sont en *gang* puis il y a beaucoup de citoyens qui font des plaintes. Ils sont beaucoup visibles, fait que la police fait plus de pression. [24]

Les jeunes vivent eux aussi une forme de répression propre à leur réalité, qui vise surtout leurs rassemblements et qui a comme objectif de les faire bouger. La répression policière, les menaces et les avertissements ont amené les jeunes à se disperser dans l'espace. Il y aurait une présence policière au moindre regroupement, justifiée par les plaintes de citoyens.

[...] au niveau des jeunes bien... j'ai beaucoup plus de difficultés à les rejoindre en grands groupes cet été comparé à l'année passée parce qu'il y a eu la répression policière justement sur les cliques qui se tenaient ensemble. Il y en a beaucoup qui se faisaient donner des tickets pour avoir jeté des déchets par terre, pour avoir consommé, avoir été dans un parc après minuit, etc. Donc les jeunes se sont un petit peu éparpillés... [15]

Tu es à peu près sûr que vers la fin du *drop in*, s'il y avait une gang qui se ramassait un peu trop fort tout ça, la police se ramenait. Ils appelaient la police aussitôt que ça se chamaille, mais tu sais, ça joue, ça joue à se chamailler, se lancer à terre, tu fais comme n'importe quel adolescent. Mais là c'est ça, ils appellent la police, ah il y a une bataille au parc, ils débarquent toujours 3

voitures de police puis nanana. Puis euh...aussitôt qu'il y a un rassemblement de plusieurs jeunes, la police passe, ils vont aller les voir, « eille les boys, qu'est-ce que vous faites? Vous allez où? » Puis une fois de temps en temps ils font des ménages, ils se promènent à 10 voitures de police dans un tout petit quartier puis ils peuvent arrêter les mêmes jeunes 4-5 fois, leur demander ce qu'ils font, les fouiller illégalement, tout ça. Dans le fond, c'est qu'ils veulent les faire bouger, mais les faire bouger où tu sais? Dans le fond leur but c'est, rentrez chez vous, arrêtez d'exister, je ne sais pas, tu sais. Ils sont comme, « ah vous n'avez pas le droit d'être dans le parc, c'est du flânage. » « OK, si on sort du parc puis on va au centre d'achat? » « Vous n'avez pas le droit d'être au centre d'achat, c'est du flânage. » « OK bon on va aller dans les blocs », c'est à peu près le seul endroit où ils ont... c'est dans le fond cette espèce de cour cimentée de leur loft, de leur tour à habitation, c'est à peu près les seuls endroits où ils ont le droit parce qu'ils sont rendus sur un terrain privé rendu là. [18]

Cette obsession de les faire bouger et ce refus de les tolérer dans chacun des lieux investis mettent en évidence le fait que les jeunes peuvent difficilement exister dans l'espace public sans être harcelés. La carte mentale d'un TR révèle bien comment ceux-ci peuvent être pris dans une sorte d'enclave, avec peu de possibilités d'en sortir, et qu'ils sont traqués dans cet espace fermé (voir en annexe figure 6). Par ailleurs, certains jeunes racisés vivaient du profilage social et racial de la part des policiers, notamment les jeunes issues de familles provenant du Moyen-Orient ou du Maghreb. Dans le contexte actuel où l'islamophobie se fait davantage sentir et que la lutte à la radicalisation est une priorité politique, ces jeunes seraient particulièrement visés.

Sans être complètement raciste, il y a tout le temps des allusions, tu sais, très limite, l'islamophobie, puis tu sais du profilage qui se fait, c'est très clair. Puis d'ailleurs, dans le service de police, puis on peut faire la même chose avec les travailleurs de rue, on est tous blancs, mais même chose, les policiers sont tous blancs puis ils se ramassent dans un quartier où est-ce que c'est tous des gens qui viennent du Moyen-Orient ou du Maghreb. Fait qu'il y a un *clash* évident. [18]

C'est les deux. Être jeune puis surtout...il y a des jeunes Haïtiens qui faisaient des *jokes*, « on est contents que maintenant il y ait des Arabes parce qu'ils nous ont un peu lâché sur le profilage ». Tu sais, c'est comme une joke à l'interne, mais ils n'ont pas tort. Ce n'est pas qu'ils en vivent plus, ça serait faux, mais dans les quartiers où tu sais, là où il travaille, il y a plus une grosse concentration, le profilage, en ce moment c'est plus eux. On parle...pas qu'on ne parle plus de gang de rue, mais on parle de radicalisation. Mais quand on parle de radicalisation, ce n'est pas un jeune blanc qu'on cherche en général, en général évidemment. [14]

### *Accroître la tension et la concentration*

D'autres stratégies plus subtiles, dont le caractère intentionnel est difficile à prouver, existent. L'impact de ces dernières est tout de même de repousser les PSM, une fois de plus, des

espaces qu'elles investissaient. L'une de ces stratégies est d'accroître une présence policière afin de faire monter la tension et d'attendre qu'un incident se produise. Dans ce cas, la répression policière serait ainsi légitimée.

[...] Donc, j'ai l'impression moi, qu'en ce moment, c'est en train de s'échauffer jusqu'au moment où il va se passer quelque chose pour qu'ils aient aussi de quoi à croquer la police. J'ai l'impression... [11]

[...] Souvent j'ai vu à [nom de la place publique], ce n'est même pas le policier qui vient, il arrive avec le char au milieu des *sleepings bags*. C'est aussi cavalier, on s'entend. Mais oui, c'est comme ce qu'on entendait beaucoup à [nom de la place publique], surtout l'année passée, parce qu'ils savaient qu'ils allaient fermer le parc, ils ont fait un comité. Puis, ce qu'on entendait beaucoup par les policiers, c'est, « nous on veut laisser la tolérance, mais bon, s'il arrive quelque chose, on va y aller puis on va continuer à y aller ». Tu es comme, « mais c'est sûr qu'il va arriver quelque chose, vous créez ce quelque chose là ». Comme de fait, l'année passée, il y a eu une personne qui est morte... puis, c'est arrivé vers la fin de l'été puis à partir de là, il y avait des policiers tout le temps quand j'y allais. Il n'y avait quasiment personne qui dormait là, ils se sont tous fait déplacer [...] c'est comme s'ils ne se sentaient comme plus mal, qu'ils voyaient la légitimité de leurs actions. [1]

Une autre stratégie de gestion des PSM dans l'espace public impliquant les policiers serait leur concentration dans un même lieu pour pouvoir mieux les surveiller. L'exemple d'un projet de campement urbain, projet qui consistait à permettre à des personnes itinérantes d'occuper une partie d'un boisé sous forme de campement urbain, met en lumière comment un projet qui est au premier regard en faveur des droits des PSM peut également être perçu comme une stratégie de plus pour mieux contrôler leur présence.

[...] il y avait plusieurs critiques que j'avais pour un projet comme ça, c'est-à-dire, c'est né quand même dans un contexte où il y avait vraiment beaucoup de répression, puis je l'ai vu déjà en partant d'un mauvais œil, traite-moi de parano si tu veux, c'était comme de dire, ma première idée, ça l'a été, criss, comment ouvrir un observatoire pour les personnes, de se mettre là puis de dire, OK là on les a tous en même temps puis là on va tout contrôler la patente, puis on va aller tout recueillir les informations. [27]

À travers ce même projet, certains campeurs étaient invités à participer aux tables de concertations qui servaient à gérer le projet et assurer son bon déroulement. Une autre stratégie déployée lors de ces rencontres, était selon une TR, de désolidariser les PSM en les encourageant à dénoncer les comportements problématiques de certaines personnes au sein du campement.

Cette stratégie aurait mis la sécurité des PSM en péril et aurait contribué à instaurer un climat de méfiance parmi les campeurs, rendant ainsi leur milieu de vie moins sécuritaire.

Ça m'a frappé parce que, en tout cas, dans la table où est-ce qu'il y avait le chef de police puis tout ça, le représentant du [nom du service de police], c'était rendu que c'était un comité avec des personnes qui vivaient dans le boisé, mais des personnes délatrices, qu'on félicitait pour délatrer les autres personnes, puis la police était tu donc fins avec le monde puis tout ça, mais c'était gratuit puis moi je voyais la *game* puis le danger que ça représentait, de personnes qui paniquaient puis qui ne savaient plus à qui s'en remettre...qui paniquaient par rapport à des situations dans le boisé, des situations dans la vie en général, puis que je pense que...il y avait des faires croire que s'ils collaboraient à changer, avec la police, la police faisait croire que s'ils les aidaient à dénoncer certains actes, certaines personnes, leur qualité de vie s'améliorerait, mais criss[...] Ce n'était peut-être pas de l'intimidation puis du profilage, mais c'est de mettre la vie de quelqu'un en danger, puis tu ne peux rien garantir, parce qu'encore une fois, toi quand tu vas avoir ton information, tu vas partir. Je trouve que des fois les personnes, entre dénoncer puis on veut protéger nos droits, puis pour protéger vos droits va falloir que vous nous donniez un nanane, la ligne était vraiment mince. Puis je trouve qu'ils ont vraiment réussi, malheureusement, à séparer beaucoup de personnes quand même... [27]

### *Cultures policières*

La culture du poste de quartier influence le niveau de tolérance et le comportement des policiers. Alors que certains postes de quartiers ont la réputation d'être plus tolérants, plus sensibles à la réalité des PSM en général, d'autres ont davantage de préjugés à leur égard, ce qui se fait ressentir dans leurs interventions auprès d'elles. Les dynamiques liées à l'itinérance peuvent également avoir un effet sur le niveau de tolérance des policiers. Le seuil de tolérance pourrait donc être amené à changer au sein des postes de quartier si les réalités sur le terrain se transforment.

Je dirais que ce qu'on a pu observer c'est que la police est plus tolérante sur [nom du quartier] que le [nom du poste de police], au sud de [nom d'une rue]. Fait que je pense qu'il y en a beaucoup pour qui ça fait un petit *break* d'être ici, mais ils ont quand même des vagues où ils sont tout le temps présent, ils tassent le monde [...] Sur [nom du quartier], je pense que ça l'a toujours été quand même relaxe. L'itinérance a tout le temps été vue comme, le monde est plus tranquille, ils font leurs affaires, ils quêtent, ils connaissent le monde, c'est tout le temps le même monde. Fait que peut-être que les policiers sont plus ouverts à leur...tu sais ils font moins de trouble peut-être. Je ne sais pas, sauf que, je ne sais pas si ça va durer comme ça vu qu'il y a de plus en plus de personnes itinérantes sur [nom du quartier], fait que peut-être que ça va changer la dynamique. [19]

En général, des préjugés sur les PSM subsistent dans les services de police. De plus, le fonctionnement interne du service de police fait en sorte que les policiers moins expérimentés se retrouvent souvent dans les quartiers où il a plus de problématiques sociales, afin d'être confronté à celles-ci. Toutefois, ce sont souvent les policiers moins expérimentés qui présentent le plus de préjugés et qui ont des comportements inadéquats envers les PSM.

[...] ce que j'ai entendu du [nom du poste de police], parce que veut veut pas c'est le poste [nom du poste de police] ici, je le nomme, c'est le [nom du poste de police], qui est très très controversé. C'est une dynamique de poste de quartier aussi qui est assez intense. Ce n'est pas tous les policiers qui veulent travailler là-bas parce que ce n'est pas toujours fait dans le respect de l'éthique, mettons. Mais, ce que j'avais entendu puis je me demandais pourquoi c'était comme ça, puis souvent, ce que le monde m'ont dit, c'est qu'ils envoient tous les nouveaux à ce poste-là avant de les disperser ailleurs parce qu'il y a toutes les problématiques. [1]

Bien que les policiers soient confrontés à de multiples réalités et problématiques sociales, les TR mentionnent qu'ils ne sont pas nécessairement outillés pour bien intervenir auprès des PSM. Le fait d'intervenir auprès des PSM au quotidien n'est pas suffisant, selon eux, pour bien comprendre leur situation et savoir comment agir.

[...] ce n'est pas tous du monde qui ont côtoyé des itinérants. Fait que, il y a plein de préjugés qui embarquent là-dedans. Il y a plein de... veut veut pas, ils n'ont pas de cours d'intervention sociale là, puis ils arrivent avec une population que tu as besoin d'un cours d'intervention sociale pour bien interagir avec eux. Puis, c'est évident que les policiers vont faire plein d'affaires toutes croches là... ça devrait être les plus anciens qui sont où est-ce qu'il y a plus de problématiques parce qu'eux ont le temps de se faire une tête sur les épaules puis apprendre à agir avec une personne différente, mais c'est le contraire. [1]

### 3.1.2 Revitalisation et réaménagement des espaces

#### *Revitalisation des espaces*

La revitalisation et le réaménagement des espaces ont été invoqués par les TR lorsqu'ils dressaient un portrait des principales transformations dans l'espace public ayant eu un impact sur l'occupation des PSM dans ces mêmes espaces. Ce qu'ils ont été nombreux à mentionner, c'est que des lieux autrefois investis par les PSM ont été entourés, détruits ou remplacés par des nouvelles constructions. En effet, des condos, des commerces haut de gamme ou des

appartements de luxe ont pris place et ont eu pour effet de repousser les PSM de ces lieux. Alors qu'il y avait quelques lieux de revitalisation dans les dernières années, les TR assistent à une croissance exponentielle de ces espaces qui semblent avoir envahi le paysage urbain [9].

Certains lieux, historiquement fréquentés par les PSM ont été transformés de manière à ce que ces derniers ne se sentent plus à leur place. Par exemple, nous avons assisté dans les dernières années à l'intégration d'un bar-terrasse au centre du Parvis de l'église à Québec et à la place Émilie-Gamelin à Montréal. Ces nouveaux commerces dans les espaces investis n'ont évidemment pas comme clientèle cible les PSM, qui d'ailleurs n'ont pas les moyens de se payer une consommation sur ces terrasses. Ces nouveaux commerces s'inscrivent dans une série de mesures pour revitaliser certains espaces au fil des ans, lesquels étaient des lieux de rassemblement des PSM et qui constituaient pour certains des lieux d'ancrage, de véritables milieux de vie.

Bien moi, c'est beaucoup lié à la revitalisation du [nom du quartier], qui se nomme maintenant [nom du quartier], fait qu'on est dans la deuxième phase. Il y a eu une phase quand ils ont détruit le [nom d'une place commerciale] il y a je ne sais plus combien d'années, mais il y a plusieurs années. C'était les mêmes questionnements parce que les gens...c'était un lieu de rassemblement le [nom d'une place commerciale], donc de là sont nés des organismes pour ramasser ces gens-là qui avaient pour toit le [nom d'une place commerciale]. Donc il y avait le [nom d'un organisme], [nom d'un organisme], tout ça qui est occupé par une partie des gens. Mais ce n'est pas tout le monde qui va cadrer dans un milieu de vie comme [nom d'un organisme], donc ça en laisse en marge quand même. Puis là, ça en laisse encore en marge parce qu'il y a des condos qui vont pousser. Et puis des *shop* à champagne. [25]

[...] le [nom du parc] ... Un lieu de rencontre très historique pour le monde la rue, en fait. Avant, les gens de la rue occupaient la plupart du parc on peut dire, mais c'est moins vrai à cause qu'il y a une revitalisation du parc. Puis maintenant, il y a comme un bar qui prend de la place sur [nom du parc] ... Bref, c'est un café-resto. Puis c'est drôle parce que ce qui nous frappe le plus nous, c'est que les gens de la rue boivent autour. Les gens ont des tickets parce qu'ils boivent autour. Il a des gens qui boivent à côté d'eux, tu sais... [1]

[...] [nom d'un lieu public], bien c'est ça qui a plus chamboulé ma partie du territoire parce qu'il y avait des campements, il y avait du monde qui dormait là, des tentes. Il y avait du monde quand même bien installé puis ils ont décidé qu'ils allaient toute *scrapper*, puis mettre...c'est quoi qu'ils voulaient faire donc, un centre...une espèce de marché public en dessous du... En tout cas, quelque chose de « boboche ». [20]

En plus des nouveaux commerces dans les espaces revitalisés, dans plusieurs quartiers, des blocs appartements désuets qui servaient aux personnes rejointes par les TR, ont été détruits pour être remplacés par des condos, ce qui a eu pour effet de déplacer les PSM. De plus, des espaces locatifs, tels que des Habitations à loyers modiques (HLM) se voient maintenant entourées par des nouvelles constructions haut de gamme. Pour certaines personnes qui louaient des appartements dans ces secteurs, le prix élevé des logements les a rendus inaccessibles.

Même au coin ici, c'était un ancien immeuble, puis là on est en train de construire encore des condos, donc c'est beaucoup ça. Ici sur [nom d'une rue], qui est un bloc où on allait vraiment souvent pour travailler, bien là il y a eu plein de condos ici en face, donc neuf, mais ça fait qu'ici on a *upgradé* les apparts, fait qu'on a plusieurs personnes avec qui on est en lien. Même si ça reste des apparts locatifs, corrects on va dire, ça l'a quand même expulsé nos personnes qui avaient le moins de moyens parmi ceux qui n'ont pas de moyens. Fait que, tu sais, ça les a expulsés ou tassés, dépendamment là...des fois c'est qu'on renouvèle juste pas le bail, mais c'est parce qu'on ne sera pas en mesure...fait qu'on l'a vu l'impact ici. [14]

[...] les HLM justement sont en train de se faire entourer par la gentrification. Ça n'a pas de sens, ça se développe, puis c'est carrément, physiquement en train de les étouffer. [15]

La revitalisation des espaces autrefois investis par les PSM amène l'enjeu de la mixité sociale, puisque ces espaces ne sont pas complètement délaissés par les PSM et ils sont également fréquentés par les nouveaux résidents des condos, les jeunes professionnels et par les clients des nouveaux commerces. Les TR observent ces réalités qui se côtoient et se questionnent sur la façon dont chacun y trouvera sa place.

Puis là justement, ce [nom d'un organisme] là, dans la rue ici, il y a beaucoup beaucoup de monde. Là, juste en face, il est en train d'y avoir une construction présentement pour être un bar à champagne. Donc il y a énormément de gens en pauvreté qui vont quêter pour avoir le 50 sous puis aller dîner...puis là j'ai hâte de voir l'impact que ça va avoir un bar à champagne. Puis aussi, depuis cet été, au [nom d'une place publique] où est-ce qu'il y a énormément de...bien il y a une mixité sociale, entre le [nom du quartier], les jeunes professionnels qui y travaillent, qui transitent là sur l'heure du midi puis qui sont en habit cravate, les gens qui occupent l'espace public qui sont en difficulté, dans des situations de pauvreté, puis [nom d'un commerce] qui était là a construit une terrasse depuis le mois de juin. Donc les gens mangent puis les gens mangent dans un restaurant de [nom d'un commerce] qui n'est pas donné, puis c'est ça... sur le [nom d'une place publique]. Donc c'est ça aussi, c'est une drôle de mixité si on veut. Puis il y a pas mal de condos aussi dans le [nom du quartier]. [25]

Les TR rapportent également que des barrières physiques sont érigées pour empêcher les PSM d'accéder à des espaces entourant les zones revitalisées, notamment les ruelles. Ces barrières prennent la forme de clôtures, de murs ou de travaux de construction et forment une véritable barricade, qui a pour effet d'éloigner les PSM de ces espaces renouvelés où ils n'ont évidemment plus leur place.

[...] il y a des travaux à [nom de la place publique], il y a des travaux à [nom de la place publique], puis je parle de travaux, tant construction que revitalisation. Tu as des ruelles qui sont en revitalisation aussi, tu as [nom du parc] que tu as eu le projet [nom du projet]... euh ça l'a été repoussé en arrière du [nom du commerce], il y avait *full* présence policière en arrière du [nom du commerce] et à [nom du parc]. Tous les petits espaces qui restaient pour se cacher plus ou moins ont été clôturés, fait que tu sais, ils vont où? Là je commence à en voir de plus en plus dans les ruelles résidentielles, mais un à la fois... [2]

[...] ça l'a beaucoup changé, beaucoup au niveau des ruelles. On voit qu'avant, le monde se tenait plus dans certaines ruelles. Ils étaient comme tranquilles et au fur et à mesure, avec les années, tu vois les ruelles se barricader, des portes, des clôtures [...] C'est les mêmes résidents autour. Avant c'était plus des rues comme ça, connectées à la ruelle. Mais là maintenant, ils ont mis comme des clôtures bien fermées, ou directement une porte, comme des racoins. Avant une ruelle se connectait avec l'autre. Maintenant tu ne peux pas passer. On le voit... des espaces qui ne sont plus là. [21]

Les TR remarquent que la revitalisation des espaces a souvent comme impact de déplacer les PSM vers d'autres lieux. Toutefois, les lieux où ils sont tolérés se font de plus en plus rares. Ils ne sont en quelque sorte bienvenus nulle part, car si ce ne sont pas les projets de revitalisation qui les chassent, ce sont des citoyens qui se plaignent de leur présence.

La multiplication des projets de gentrification puis de revitalisation et de travaux de construction fait qu'ils ont de moins en moins de place où se déplacer. Fait que c'est un peu hallucinant là, tu sais. Sur le comité [nom du comité], on nous demandait, « bien vous pensez qu'ils vont se déplacer où? » « Bien je ne sais pas, avec toutes les *shit* que vous faites partout dans le quartier, on ne le sait plus ». [2]

[...] il y avait plusieurs spots de tolérance avant, ou du moins... puis, ce n'était même pas juste de la tolérance, c'était des spots cachés où ils ne dérangent pas personne non plus puis que là, vu qu'ils sont connus maintenant, ils interviennent avant même qu'il y ait des plaintes ou des trucs comme ça. Les zones de tolérance qu'il y avait avant, bien là, c'est ça, les parcs revitalisés, les condos qui poussent, Montréal et sa métropole et le 375<sup>e</sup> ... [2]

Le fait que les PSM posent par moment un problème d'image a été évoqué par les TR lorsque ceux-ci ont discuté de l'impact des préparatifs du 375<sup>e</sup> de la ville de Montréal sur la gestion des

espaces, qui sont nombreux à être revitalisés afin de présenter une ville à la fois belle et propre. Une fois de plus, ces transformations ont comme impact de repousser les PSM de ces lieux ciblés.

[...] il y a beaucoup de choses qui se passent pour le 375<sup>e</sup> pour que ça soit beau...pour ne pas qu'il y ait d'itinérants, ça paraît sale. [1]

Dernièrement, ça *chillait* beaucoup derrière le métro puis avec le 375<sup>e</sup> anniversaire de Montréal, ils vont faire un réaménagement du stationnement...donc là aussi ça va bouger. Les gens vont arrêter de *chiller* là, ça va être moins discret, disons, donc tout bouge, faut être à l'affût. [16]

Les TR ont également mentionné que dans un contexte de revitalisation, il devient particulièrement difficile de créer des espaces de développement social ou des espaces d'inclusion en raison notamment d'une tendance à la privatisation des espaces. Ils affirment qu'il y a de moins en moins d'espaces revitalisés où les PSM peuvent être présents sans rien faire.

[...] Il n'y a pas de bâtiments qu'on pourrait louer pour un espace communautaire, il n'y a pas...c'est très très très résidentiel. Faudrait qu'il y ait un truc industriel sur le bord qui se libère. C'est comme si les possibilités de développement social, en tout cas au niveau de l'espace...puis c'est un aria, il y a un projet en ce moment d'ailleurs, le [nom du quartier] où ils essaient de trouver des espaces à développer pour en faire des endroits plus social puis tout ça, mais le problème c'est qu'à part les deux parcs, les seuls projets qu'ils ont faits c'est un jardin communautaire à côté du terrain de soccer puis c'est la seule affaire parce que sinon, tous les autres terrains sont privés tu sais. [18]

Donc c'est quand même difficile parce que les gens, de flâner sur l'espace public, c'est de moins en moins permis. Ça fait qu'il y a de plus en plus de choses qui poussent, que ce soit les commerçants, que ce soit la ville qui installe ça, des activités pour animer les lieux. L'intention est très belle, est très bonne, mais ça repousse quand même une certaine clientèle. [25]

### *Réaménagement de l'espace*

Des réaménagements de l'espace ont également été décrits par les TR pour démontrer comment ces transformations ont aussi comme impact de mettre à l'écart les PSM. Une stratégie observée par les TR est de transformer le mobilier urbain pour dissuader la présence des PSM dans certains lieux, en enlevant des bancs publics, en changeant les lumières, en installant des caméras, etc.

À la bibliothèque, ils ont enlevé les bancs maintenant. Donc, il y avait des bancs où les jeunes pouvaient s'asseoir, discuter là. C'est certain que c'était des transits, on ne se le cachera pas, pour de la drogue et tout ça. Puis il y avait des caméras aussi, comme il y avait des caméras au [nom de la place publique] et tout ça. Mais... là il n'y a plus de bancs, fait qu'il n'y a plus de flânage devant la bibliothèque en ce moment. Depuis cette année, c'est nouveau de cet été, il n'y a plus de bancs. On pose des questions puis il y a toute sorte de réponses différentes qu'on se fait dire. [25]

Oui parce que tu pouvais t'asseoir là puis faire une partie de ta soirée à l'abribus. Ils ont pensé l'enlever. Il y a eu un débat public pour enlever l'abribus, pour enlever les travailleuses du sexe. [14]

Ils ont même investi un petit réaménagement au niveau des lampadaires, donc plus d'éclairage et tout, plus de police. [16]

Puis là ils parlent d'installer des caméras dans le parc, ils parlent d'installer...donc on est vraiment dans une logique de surveillance de plus en plus puis de contrôle, plutôt que dans une consultation, une cohabitation. [18]

Une autre stratégie évoquée est celle de camoufler la présence des PSM. Par exemple, les dirigeants d'une place commerciale auraient tenté d'installer des musiciens aux endroits de quête utilisés par certaines personnes depuis des années.

Ce qu'ils ont fait c'est que la [nom de la place commerciale] a engagé des musiciens qui ont mis exactement aux spots des quêteux avec un signe à terre disant, « ici c'est un musicien qui vient le matin, il a un permis délivré par la ville, il peut jouer à cet endroit-là ». Fait que là les quêteux...le musicien il se mettait direct devant lui. Puis il jouait sa musique, tu sais...c'est ce que la [nom de la place commerciale] leur disait de faire. Ça l'a fait une espèce de conflit, mais les musiciens ont décidé d'arrêter de venir justement. C'est plus fatigant que d'autre chose...ils s'apercevaient qu'ils dérangent. Ils dérangent la personne qui était là depuis peut-être 15 ans, 10 ans, 5 ans, 2 ans. Fait que ça l'a été arrêté. [9]

D'une manière semblable, les TR ont mentionné que certains lieux prisés par les PSM se sont vus transformés de manière à ce qu'il y ait l'affluence d'un autre type d'utilisateur de ces espaces. Ces espaces autrefois investis par les PSM seraient dorénavant destinés aux familles, aux consommateurs de loisirs et de produits, changeant ainsi de vocation. Les PSM seraient alors devenus des irritants et ne seraient plus les bienvenus.

Tu n'as pu le droit d'être là. Ce n'est plus un lieu visité par les jeunes, alors que c'est un parc. Là, c'est rendu un parc à cycliste, un parc de sentier pédestre, puis les jeunes n'ont plus accès parce qu'ils ne sont pas les bienvenus. [4]

[...]la [nom de la place commerciale], qui veut tout le temps faire des rénos. Ils veulent enlever les petits toits ou ne pas les enlever, puis pour ça, eux, ça fait des travaux. Ils en profitent pour enlever les gens qui sont là en train de quêter sur la voie publique. Parce que ça peut être un irritant pour certaines personnes. Aussi, d'autres travaux comme, on va enlever certains secteurs, on va rénover, on va faire un parc, donc les gens qui restaient là, en dessous d'un viaduc ou...bien ils n'ont plus accès à leur place. [9]

Finalement, une autre stratégie observée en lien avec le réaménagement de l'espace, qui a pour impact de repousser le travail du sexe dans les rues, a été de changer la direction des rues en sens unique dans le quartier où la sollicitation se faisait. Ces changements auraient comme objectif de dissuader les clients de la prostitution à circuler dans les rues où les femmes offrent leurs services, en rendant plus complexe la circulation.

[...] mais depuis peu ils ont mis [nom de la rue] à sens unique, mais déjà il y a 20 ans, ils avaient déjà changé tous les sens uniques dans [nom du quartier] pour la prostitution. Là, je ne parlerai pas qu'ils ont mis [nom de la rue] par rapport à la prostitution en sens unique, parce que le but c'est qu'ils veulent une ville en santé donc ils ont fait, ils ont pris une voie pour faire des pistes cyclables...pour un [nom du quartier] en santé. [25]

Les TR rapportent aussi que certains espaces se voient réappropriés par des groupes de citoyens, qui les utilisent pour faire des ruelles vertes, des marchés publics ou des activités extérieures. Cette réappropriation, bien qu'elle ne viserait pas la mise à l'écart des PSM, causerait également leur déplacement lorsque ceux-ci fréquentaient ces mêmes lieux, car une fois de plus, elles ne se sentent plus à leur place.

[...] les ruelles vertes, on en a plusieurs. Ces initiatives-là entre citoyens se font beaucoup, les coops aussi s'investissent, se réapproprient les lieux...c'est moins objet de plainte, mais c'est plus l'objet de réappropriation de l'espace urbain, puis cette réappropriation là, au final, a une conséquence qui est un peu la même que celle de se plaindre, c'est-à-dire que ça fait en sorte qu'il y a des populations qui doivent être déplacées...ce n'est même pas une question de conflit, c'est juste une question de, justement, si tu décides de faire un marché à tel endroit, ou rendre ta ruelle verte, bien systématiquement, la personne qui dormait dans ta ruelle et qui consommait dans ta ruelle, oui, elle va se déplacer. Elle n'est plus du tout la bienvenue, c'est évident pour elle. Même pas besoin de lui demander de se déplacer. Ça se fait... [23]

Même si leurs raisons sont légitimes, les conséquences restent quand même les mêmes. Ces personnes-là sont poussées d'en endroit qu'ils s'étaient approprié et où ils ne dérangent vraiment personne. [20]

### 3.1.3 Agents de surveillance et travailleurs de proximité

#### *Agents de surveillance*

Les TR font état d'une multiplication des agents de surveillance et de l'omniprésence des travailleurs de proximité dans les espaces fréquentés par les PSM. Les TR remarquent en effet une présence accrue d'agents de surveillance dans les dernières années. Qu'ils soient gardiens de parcs, gardiens de sécurité ou surveillants, leur présence, qui s'ajoute à celle des agents policiers, contribue grandement à déplacer les PSM de ces lieux et de les disperser. Ces agents de surveillance peuvent être engagés par les villes pour surveiller certains lieux ou peuvent également l'être par des groupes de commerçants et se déplacer sur un plus grand territoire. Bien qu'ils n'aient pas le même pouvoir que les policiers, ils menacent de faire appel à eux, laissant sous-entendre qu'ils travaillent ensemble.

[...] c'est avec des acteurs aussi qu'on ne voyait pas avant, des agents de sécurité...c'est rendu que le quartier des spectacles qui s'élargit beaucoup, il va jusqu'à [nom du parc], ils sont rendus avec des gardes de sécurité permanents...mais ce n'est pas pour des endroits fixes. Ils se promènent dans la rue, sur [nom de la rue], sur [nom de la rue] ...ils se promènent partout puis ils demandent aux populations itinérantes, ceux qui sont visuellement itinérants là, de se déplacer ou sinon ils appellent la police... [1]

Fait que ça arrive encore, tu sais faire des tours dans les parcs puis tout ça, mais il y a moins d'achalandage, justement, c'est plus comme avant où je pouvais m'asseoir au [nom du parc] puis croiser un paquet de personnes parce que bon, les gardiens de parcs on fait bien du ménage depuis bien des années. [27]

[...] je pense que c'est la Commission nationale qui met des gardiens là...exemple, même [nom d'un intervenant] qui est travailleur pour les hommes, les HARSAH, lui est travailleur de parc l'été. Puis lui a vu une diminution drastique dans les personnes qu'il rejoignait, dans les hommes qu'il rejoignait, parce que justement, des gardes ou des tournées de gardes qui n'étaient pas là avant puis que maintenant investissent les parcs, fouillent même, vont vraiment plus aller vérifier ce qui se passe et tout ça. Lui a beaucoup plus de difficultés maintenant à rejoindre les hommes, ce qui explique que moi je ne trouve plus rien de tentes puis tout ça. Je pense que les personnes se faisaient vraiment chasser, carrément... [27]

Les TR observent que la présence intensive d'agents de sécurité peut relever d'une stratégie semblable à celle exercée par les policiers, c'est-à-dire de rendre envahissante leur présence afin, d'abord, de les amener à se déplacer ou de susciter l'agressivité chez les PSM et ainsi justifier une intervention policière.

Fait qu'ils avaient dit, on va mettre des gardes de sécurité collés sur la personne qui quête jusqu'à temps que la personne soit tannée puis qu'elle devienne agressive...donc là on va appeler la police puis là ils vont l'expulser. [9]

Selon plusieurs TR rencontrés, les citoyens sont également sollicités pour participer à la surveillance et dénoncer la présence de personnes jugées indésirables. L'exemple du projet Cyclope à Montréal, illustre bien comment les citoyens sont encouragés à participer activement aux mécanismes de surveillance. Même si ce projet vise les clients de la prostitution, nous pouvons supposer que cette surveillance teinte le rapport des citoyens envers les PSM et a tout de même pour effet d'indirectement repousser les PSM de ces espaces surveillés.

[...] il y a des affiches qui disent zone cyclope, et on fait du porte-à-porte dans les maisons ciblées proches pour dire, si vous voyez quelqu'un qui a l'air de parler avec une travailleuse du sexe, *slash* prostituée ou toxicomane ou *whatever*, vous pouvez appeler anonymement en donnant sa plaque. La personne reçoit une lettre chez eux, de dire qu'elle a été vue en présence d'une prostituée. Fait qu'en général, la lettre est anonyme, fait qu'elle peut être ouverte à la maison par n'importe qui...donc on comprend un peu l'enjeu de ça. [14]

À partir du moment que tu mets Cyclope, tu vas dire que ton objectif ce n'est pas de tasser les filles de la rue. Par contre, comme le client ne vient plus, tu l'as eu l'effet pareil. [14]

### *Intervenants de proximité*

Les discussions avec les TR ont fait ressortir le fait que plusieurs intervenants ayant une approche de proximité avec des mandats différents investissent les mêmes espaces, qui constituent bien souvent le milieu de vie des PSM. Ces intervenants de proximité sont engagés par des instances ayant différentes logiques face à la gestion des PSM dans l'espace. Sans avoir une visée répressive, plusieurs d'entre eux auraient comme objectif de les « sauver » de la vie de rue, ou de les occuper vers d'autres activités valorisées par la société. Les TR rapportent que ces intervenants se rajoutent aux multiples agents de surveillance et agents policiers, faisant en sorte que les PSM peuvent se sentir envahis et traqués dans leur espace, même si ces intervenants prétendent vouloir leur bien. Ils mettent en lumière le paradoxe qui existe dans le fait que malgré que les espaces publics soient de plus en plus désertés par les PSM, on assiste à une présence croissante de personnes qui investissent ces espaces et qui souhaitent intervenir auprès d'eux.

Oui, Sirois ou Garda, qui se promènent dans les parcs, pour s'assurer que les jeunes ne soient plus là après 11h, qu'ils ne consomment pas, puis qu'ils ne font pas de merde. Pour s'assurer de ça... puis en plus de ça, il faut ajouter la notion de travailleurs de parc qui sont là pour les jeunes qui ne sont pas dans les parcs, parce qu'ils sont de moins en moins là, ou sinon ils sont déjà occupés à faire quelque chose. Ils sont souvent dans l'occupationnel parce que s'ils flânent, ils se font avertir [...] Donc si tu es dans un *skate parc*, faut que tu sois en vélo ou en *skate* [...] Il y a une diminution de jeunes, mais il y a une augmentation d'intervenants dans les parcs. Fait que c'est ça, beaucoup de répression [4]

### 3.1.4 Conflits d'appropriation et mixité sociale

#### *Regards portés sur les PSM*

Pour comprendre les enjeux entourant les conflits d'appropriation de l'espace et la mixité sociale, les TR ont bien expliqué comment les regards que la société porte sur les PSM et leurs multiples réalités influencent la façon dont les divers acteurs dans un milieu conçoivent la place des PSM dans l'espace public. Il y aurait une idée dominante que les PSM ne devraient pas se retrouver dans l'espace public, que cet espace est néfaste pour elles et que l'utilisation qu'elles en font n'est pas conforme aux attentes de la société. En effet, elles auraient, selon cette philosophie, simplement besoin d'une aide extérieure pour les sortir de la rue, que ça soit par le logement, le travail ou la thérapie. Il suffirait de les convaincre, par le biais d'intervenants chevronnés, qu'une meilleure vie est possible et qu'une aide appropriée leur ait accessible. Les TR mentionnent que cette idée ne correspond pas à la réalité des personnes itinérantes et les raisons qui font en sorte qu'elles vivent dans la rue. Elle évacuerait toute la trajectoire de vie des personnes, le portrait global et la complexité de leur situation.

Puis c'est aussi que la situation d'une personne ne se résume pas à être dans la rue. Pourquoi est rendue dans la rue? C'est de la toxico, de la santé mentale, un divorce, des plaies émotives... tu sais, tu ne le sais pas, fait que ce n'est pas juste d'aller le foutre dans un logement. Ça, ça me fait suer. On a un agent de police supposément alternatif, je vais dire ça comme ça, donc qui a une approche un peu moins intense, mais qui lui est très *Logement d'abord*, puis je lui ai dit, excuse-moi, quelqu'un qui a un problème de toxico, il a des blessures pas réglées, tu vas le prendre puis le mettre dans un logement. Au prochain chèque, qu'est-ce que tu penses qu'il va faire? Il ne va pas payer son logement, il va le perdre. Félicitation pour les portes tournantes. « Oui, mais peut-être avec un suivi... » « Il n'est peut-être pas rendu là, il y a peut-être autre chose que tu dois t'occuper avant... » « Oui, mais peut-être qu'un logement l'aiderait » ...ah...! [2]

Une autre idée dominante qui teinte le rapport entre les différents acteurs sociaux et les PSM est que ces dernières seraient potentiellement dangereuses. Les acteurs sociaux semblent accepter la présence de stratégies d'exclusion des PSM dans les espaces de cohabitation en raison de la logique sécuritaire qui alimente la perception qu'ils sont dangereux.

Oui, sentiment d'insécurité quand tu vois une seringue dans une ruelle, c'est grave. Je suis comme, elle ne va pas te sauter dessus! Tu peux apprendre à la ramasser ou tu peux appeler n'importe qu'elle personne compétente pour la ramasser puis on ira la chercher. Sentiment d'insécurité quand il y a un...c'est parce que c'est tellement variable puis c'est tellement sur des préjugés, mais c'est tellement pris au sérieux en ce moment, sur le sentiment d'insécurité des citoyens. Faut pas qu'il y ait de sentiment d'insécurité, mais il va toujours y en avoir. Parce qu'il va toujours y avoir des populations itinérantes puis que tu ne fais pas d'éducation sociale, tu sais. [1]

De plus, les PSM posent un problème d'image dans des villes où l'on souhaite projeter une image de propreté et de santé, une ville plaisante à regarder. Le seuil de tolérance à l'égard des PSM serait donc baissé, car ces derniers ne sont pas visuellement attrayants.

[...] Oui, des fois ils vont consommer, mais il y en a que ce n'est même pas ça. Il y en a qui sont assis ou qui dorment, qui vont faire ça à [nom du parc] dans le gazon puis ils se font déplacer parce qu'ils ne sont visuellement pas très très attrayants. C'est tellement évident que c'est comme s'ils ne se forçaient plus pour le cacher. Je trouve ça grave qu'ils ne se forcent plus pour cacher leurs intentions quand c'est des intentions de même. Ça veut dire que c'est accepté par la population...tu sais, ça veut dire que socialement, c'est accepté qu'il y ait autant de policiers dans un quartier. Moi, pour vrai, je suis citoyenne, puis de voir autant de policiers souvent passer dans ma rue, ça me fait chier. [1]

### *Enjeux de cohabitation*

Tous les acteurs au sein d'une ville ont leurs enjeux et leurs intérêts propres: la ville, les résidents, les commerçants, les PSM, les policiers. L'objectif de la cohabitation et de la mixité sociale est bien, dans l'idéal, mais difficile à appliquer dans la pratique, car tout le monde veut que son enjeu soit adressé en premier, que ses intérêts priment sur ceux des autres.

C'est une des particularités aussi qui fait que le déplacement est multiple ici. C'est que tu as les enjeux de la ville, tu as les enjeux de la police, tu as les enjeux des résidents, tu as les enjeux des commerçants et des usagers évidemment. Fait que tout ce beau monde essaie de cohabiter, mais

tout le monde veut son enjeu en premier. Fait que c'est beau la mixité, mais ça l'a ses revers. Quand je parlais de généralités et de mixité justement, c'est le fun, mais ce n'est pas toujours possible parce que tout le monde veut son petit coin de couverte puis finit par tirer de son bord. [2]

Dans les conflits d'appropriation, les TR remarquent que des dynamiques de pouvoir rendent difficiles les efforts de cohabitation et de mixité sociale. En effet, la vision de certains acteurs qui ont plus d'influence et de pouvoir, de la place des PSM dans l'espace public par rapport à celle d'autres citoyens, peut avoir beaucoup plus de poids dans les décisions prises à l'égard d'espaces de cohabitation.

[...] tu sais, on essaie de faire de la cohabitation populationnelle avec justement des jeunes racisés qui traînent dans les parcs puis avec genre le propriétaire de bloc, le propriétaire des duplex en face, comme si en les faisant s'asseoir puis parler ensemble, ils allaient venir à un niveau d'égalité. Tu sais, je veux dire, il y a un antagonisme de classe entre la personne qui a du *cash* et possède un bloc et la personne qui loue l'appartement. Tu sais, je veux dire, tu ne peux pas les mettre assis ensemble puis leur parler puis ah *let's go*, on va faire une grosse concertation, on va faire parler le jeune de la rue avec le propriétaire de bloc puis c'est *cool*. [18]

Puis il y a des avis qui sont plus importants que d'autres, on s'entend là. Il y en a qui ont plus de pouvoir. [2]

Dans certains lieux autrefois investis par les PSM et maintenant investis par les jeunes professionnels, la cohabitation demeure difficile. Les PSM se sentent jugées, méprisées, mises de côté. En même temps, les nouveaux résidents et commerçants dans ces espaces ont comme attente de vivre dans un milieu favorable à la prospérité et la sécurité.

[...] avec la gentrification puis la revitalisation, il y a beaucoup de promesses faites, je pense, aux commerçants, dans toute cette espèce de logique là, où est-ce qu'ils vont être plus prospères, puis tout ça. Fait que je pense aussi qu'il y a peut-être des...pas nécessairement juste des commerçants, mais peut-être aussi...vu que les lieux maintenant sont investis par un autre type de clientèle ou de personne, peut-être moins de tolérance puis tout ça, puis je pense qu'il y a peut-être plus d'appels qui se font au niveau de comme...tu sais, il y a des gens des fois qui vont traîner dans les parcs puis tout ça. Je ne sais pas si c'est parce qu'il y a plus de patrouilles ou aussi peut-être qu'il y a plus d'appels fréquents, où tu as des citoyens, des commerçants ou des personnes... [27]

Parfois, certains acteurs sociaux, tels que des représentants de la ville ou du service de police, présents sur les tables de concertation formées pour discuter d'enjeux liés à des espaces précis, désirent montrer patte blanche et faire preuve d'un souci face au sort des PSM. Ils disent

vouloir éviter les déplacements, se préoccupent d'où les PSM vont aller après avoir été chassées d'un endroit et nomment souhaiter que ces personnes aient de l'aide. Comme mentionné précédemment, il y aurait selon les TR, une pensée magique qu'il suffit de donner des ressources au PSM pour qu'elles sortent de la rue. Il y aurait en effet une prétention chez certains acteurs, de savoir ce qui est bon pour les PSM et ce dont ils ont besoin pour s'en sortir.

Bien tu sais il y a la pensée magique de, on va créer un filet social, ou on va leur donner des ressources où ils s'en vont. OK, on est comme écœurés de le répéter, c'est parce qu'ils les connaissent les ressources, arrêtez avec ça. Fait que cette espèce de filet social. Ceux qui sont encore dehors, c'est parce qu'ils veulent ou ne peuvent pas aller ailleurs. [2]

Il y en a beaucoup qui ont disparu puis ça s'est dispersé...pas juste déplacé parce que, « ah oui, on va essayer d'éviter les déplacements », je parle de la ville ou le [nom du service de police]. Bien tu sais, ils ne se tiennent pas en troupeau criss là. Ce n'est pas des animaux puis ils ne font pas « OK bien on est plus là, on va aller là ». Non... [2]

Tandis que plusieurs catégories d'acteurs sont mobilisées dans les instances visant à gérer les conflits d'appropriation de l'espace public, les PSM sont, quant à elles, peu sollicitées. Si les jeunes étaient autrefois davantage sollicités à cet effet, ce serait moins le cas aujourd'hui selon certains TR :

Mais au départ, je me rappelle, on avait eu des *calls* avec tu sais, la police [...] on mettait en place des espaces de négociation entre les jeunes puis tout ça. C'était innovateur aussi...ils avaient des espaces les jeunes encore là pour...ils étaient encore acteurs à ce moment-là, ils étaient encore acteurs pour faire de quoi, agir sur quelque chose puis...fait qu'on a vécu une belle époque où les jeunes, t'avais l'impression qu'ils étaient aussi acteurs dans l'occupation des espaces puis je ne sais pas ce qui s'est passé, je ne me rappelle pas ce qui s'est passé...ça l'a disparu, les jeunes ne sont plus devenus acteurs dans le fond. [6]

Il n'y a pas l'air d'avoir de volonté d'aller vers les jeunes puis leur demander ce qu'ils veulent puis comment ils souhaitent se réapproprier l'espace puis tout ça, tu sais. On veut dans le fond que les jeunes prennent la place qu'on va bien vouloir leur laisser [...] qu'ils restent tranquilles puis qu'ils ne fassent pas de bruit. [18]

Les jeunes ne seraient pas non plus consultés dans l'aménagement des lieux qu'ils fréquentent. Lorsque les acteurs du milieu mobilisent des ressources pour que les jeunes aient accès à un espace, bien souvent, ils n'impliquent pas les principaux intéressés afin de créer un espace adapté à leur réalité et dans lequel ils pourront développer un sentiment d'appartenance. De plus, certains lieux aménagés pour eux sont perçus comme des stratégies pour contrôler leur occupation de l'espace.

[...] je prends l'exemple du [nom du parc], que là ils vont refaire un nouveau *skateparc*. Mais les jeunes ne sont pas sollicités à savoir ce qu'ils veulent comme espace. On fait ça pour vous, mais sans vous consulter, donc peut-être que ce ne sera pas du tout adapté. Tu sais, là, tout va se faire en long, mais ça se peut très bien que ça ne fonctionne pas. Tu as une personne en *skate* qui va pouvoir y aller tout seul puis les autres vont regarder. Ils auraient pu faire plein de modules, tu sais... fait que tu sais, si tu ne consultes pas les jeunes puis tu dis ça va être ça, ou juste d'éteindre les lumières dans le parc le soir pour pas que tu ailles de monde, puis là après ça s'il y a du monde qui est là, les policiers arrivent, bien tu sais, ça l'aide pas à vouloir traîner dans les parcs. C'est dommage parce que s'il y a un lieu que les jeunes devraient être, c'est dans les parcs. À mon avis là... moi quand j'étais jeune, j'aimais ça être dans les parcs. [9]

Ça c'est comme quand un TR collabore à la construction d'un *skateparc*. C'est *cool* là, les jeunes du quartier, il y en a qui disent, « eille [nom du travailleur de rue], on aimerait ça avoir un *skateparc*, on tripe là-dessus ». Sauf que si l'objectif du *skateparc* c'est de faire en sorte qu'il n'y ait plus un maudit jeune qui fait des *rail slide* sur la rampe de la SAQ, puis dès qu'il le fait, on l'arrête puis on lui dit, si tu n'es pas dans le *skateparc*, tu es mort. Non je niaise là, mais tu es *out*... [14]

Les TR observent des conflits d'appropriation des espaces entre les PSM et les autres acteurs sociaux, mais remarquent toutefois que les PSM sont bien souvent résignés devant le pouvoir des autres acteurs sociaux quant à leur place dans ces espaces. Ils remarquent davantage des conflits d'appropriation entre les PSM, qui sont parfois forcées à cohabiter dans des espaces où il y a une forte concentration de personnes, en raison des déplacements de lieux désormais inaccessibles. La concentration des PSM dans certains espaces vient alors porter atteinte à l'équilibre relatif qui était en place, augmente la violence et le sentiment d'insécurité des PSM. Celles-ci ont parfois différentes façons de consommer des drogues et d'être dans l'espace, ce qui change la dynamique dans un milieu et la façon de l'occuper.

Oui puis c'est aussi, veut veut pas, quand c'est un milieu que c'est tout le temps le même type de personnes qui vient, veut veut pas, c'est la rue, il y a la hiérarchie qui se fait, les vieux de la vieille puis tout, fait qu'il n'y a pas lieu tout le temps d'avoir des batailles. Mais des fois, quand il y a la mixité, je prends toujours l'exemple de [nom de la place publique], parce que c'est vraiment plus là que je l'ai vu la mixité... dans un espace où c'était juste eux, parce qu'il n'y avait personne d'autre, il y a du monde qui passe, mais qui ne reste pas longtemps, à part du monde qui fréquente la rue, intervenants ou usagers. Puis, ce que j'ai vraiment plus vu c'était vraiment comme des populations qui ne se voyaient pas ensemble, mais aussi qui essayaient de reprendre le pouvoir sur l'autre. Comme, c'est nous qui allons faire les règles dans le parc, c'est nous qui dormons là, qui chialons sur ceux qui font la fête, qui font comme criss, on aimerait ça dormir... puis d'habitude, ceux qui dormaient-là étaient quand même respectés parce que c'était plus ou moins les mêmes personnes qui faisaient la fête là. Sinon, il y avait d'autres places dans

d'autres parcs où est-ce que les gens faisaient la fête, genre [nom du parc]. Mais, les gens faisaient la fête à [nom de la place publique]. Ça réveillait ceux qui voulaient dormir. Fait que là, il y avait des tensions qui se créaient puis la journée c'était pareil. Consommateurs, personnes qui dorment là, consommateurs de substances différentes. C'est con, mais le mode d'injection puis inhalé, ça ne fait pas pantoute le même *buz*, pas pantoute le même type de personne qui tripent. C'est leur substance de choix parce qu'on s'entend qu'ils font les deux la plupart du temps. Mais quand c'est ta substance de choix, que tu poffes, tu te tiens la plupart du temps avec du monde qui poffent ...[1]

[...]il y a eu beaucoup de déplacements de gens qui étaient à [nom du parc] l'année passée. C'est la première année de revitalisation, puis ça s'est ramassé tout autour [nom du commerce], mais c'est toutes des personnes qui ne se côtoyaient pas nécessairement tout le temps, ou de très loin d'habitude. Donc, ce que ça fait, c'est qu'il y avait des bagarres, ils y avaient des *dealers* qui *dealaien*t là, pas là, qui se pognaient... du monde qui ne voulaient pas voir leur *dealer* mais qui étaient pognés pour le voir s'ils voulaient aller voir un autre *dealer*...fait que, c'est ça, c'est tous des vols. Des fois, il y a des *dealers*, parce que c'est caché en arrière [nom du commerce], fait qu'il y avait beaucoup plus de violence, beaucoup plus de *deloadage* qu'on appelle, fait que c'était rendu vraiment moins sécuritaire pour les consommateurs, moins sécuritaire pour le monde de la rue en général. [1]

Ça fait de la chicane avec les vieux qui boivent leur bière dans le parc. Les jeunes junkies qui viennent faire du trouble. L'autre qui vend de la dope, l'autre qui veut juste fumer son joint. Ça fait des conflits des fois [19]

### *Efforts de cohabitation et de mixité*

Les TR ont mentionné avoir parfois l'impression d'être les seuls à vouloir faire de l'éducation pour travailler à une meilleure cohabitation plutôt que d'avoir recours aux mesures pour déplacer les PSM. En effet, bien souvent, les tables de concertations mises en place pour favoriser une cohabitation entre les différentes populations finissent tout de même par identifier la présence des PSM comme posant problème et la solution évidente demeure de les amener à se déplacer.

Ce n'est pas juste ça la problématique, mais sinon, avec les acteurs en concertation puis tout, les commerçants, les citoyens, il y a beaucoup de travail à faire puis ça serait le *fun* que tout le monde travaille dans le même sens parce que les intervenants du communautaire [...] on a l'impression qu'on est les seuls à travailler pour une meilleure éducation sociale. Il y a une différence entre éduquer socialement pour la cohabitation ou déplacer les populations pour faire plaisir à ceux qui ont plus d'argent, tu sais. [1]

À Québec, un projet pour favoriser la cohabitation s'est créé, dans lequel un agent de mixité a comme mandat de faire le pont entre les PSM et les autres acteurs du quartier. Selon les

TR rencontrés, malgré les difficultés liées à la cohabitation qui persistent dans un contexte de revitalisation, ce projet porterait fruit dans la mesure où il favoriserait un plus grand dialogue entre les différentes personnes concernées par l'occupation des espaces.

Puis, au niveau du [nom de la place publique], il y a comme un projet. Il y a un agent de mixité, qui est engagé puis qui travaille au [nom de la place publique]. Puis lui, son rôle au fond c'est d'essayer de voir à la mixité sociale entre les commerçants de [nom du quartier], les citoyens qui habitent [nom du quartier], et les gens qui sont de passage et qui se tiennent là, au [nom de la place publique] ...d'essayer d'avoir une belle collaboration et tout ça. Ils font des activités qui se veulent...pour essayer de mixer tout ce beau monde-là, de se faire connaître. Donc ils vont faire des jeux gonflables avec les enfants et cette journée-là, le monde n'a pas le droit d'amener leur chien sur [nom de la place publique]. Ils vont faire toute sorte de petites fêtes, des spectacles, ils vont faire des kiosques, le cirque à un moment donné s'installe là et tout ça. Fait que c'est le *fun* puis des fois dans ces événements-là, ça l'amène beaucoup de monde du quartier, donc il y a des gens quand même, le noyau dur, qui sont mobilisés, puis qui participent à l'organisation de ces activités-là, pour rencontrer les citoyens, puis faire tomber les préjugés qui sont là. [25]

Or les projets de mixité ont certaines limites puisque les activités organisées ne rejoignent pas toutes les personnes en marge et font en sorte que lors de ces journées, ces derniers perdent l'espace qu'ils fréquentent au quotidien.

Mais ceux qui sont plus en retrait, vraiment, peut-être un petit côté antisocial, qui sont difficiles à aller rejoindre, qui ne vont pas beaucoup même dans les organismes, mais là, c'était la place où ils ont un peu la paix. Mais ces journées-là, tu sais ça fait le ménage, sont pas là vraiment. Donc ça l'a des effets positifs, mais aussi des effets pervers de pousser les gens plus en marge...les plus en marge des en marge. [25]

### 3.1.5 Intolérance des citoyens

Un élément central qui fut nommé dans les discussions avec les TR sur la mise à l'écart des PSM est l'intolérance des citoyens face à leur présence dans l'espace public. En effet, dans chacun des lieux où les PSM se déplacent, des citoyens se plaignent. Il y aurait des plaintes des citoyens au moindre bruit ou présence indésirable, qui entraînent par le fait même des interventions policières et qui ont pour effet de repousser PSM de ces espaces.

Après ça, les quelques personnes qui vont dans les ruelles résidentielles, bien là, ça suscite des plaintes. Mais ceux qui ne trouvaient pas ça beau à [nom de la place publique], bien ils se rendent compte que la ruelle c'est encore pire. Fait que c'est un peu ridicule. [2]

Puis quand tu vas ne rien faire dehors puis que tu es un groupe, bien tu es un attroupement, donc là, tu te fais taper sur la tête par les voisins parce que tu as fait du bruit, tu sais. [9]

Étonnement, ce n'était pas nécessairement les gens des condos qui faisaient des plaintes, bien qu'il y en en qui en faisaient, ça venait beaucoup des rues en périphéries, tu sais parce que les gens se sont déplacés proche de leur rue alors qu'avant, ils étaient directement devant le motel. [14]

Sur les tables de concertation autour d'enjeux d'espace public, on évoque le sentiment d'insécurité des citoyens pour justifier les opérations policières. Les plaintes des citoyens sont utilisées pour justifier les pratiques d'exclusion, notamment la répression policière. Les TR observent que plutôt que d'agir à éduquer les citoyens sur le droit des PSM d'occuper l'espace, les policiers agissent auprès des PSM pour les repousser. Ainsi, le droit du citoyen dit « normal » prime sur le droit des PSM, qui sont alors considérées comme des citoyens de seconde classe.

Tu sais, il y a des policiers qui nous disaient qu'ils sont obligés de répondre aux appels quand ça se fait. J'ai dit OK c'est beau, je comprends. Mais tu sais, j'ai déjà parlé avec un policier puis je lui avais dit, « oui, mais, est-ce que c'est arrivé une fois où tu as trouvé que la plainte n'était pas légitime? » Là, il m'a sorti une fois où il y avait une madame qui disait qu'un itinérant était dérangeant dans un parc et tout, puis les policiers sont arrivés pour voir puis l'itinérant il dormait en ronflant...tu sais là, ce n'est pas dérangeant pour deux cennes. Puis il a quand même déplacé l'itinérant puis il dit, « j'ai fait un retour avec la madame ». J'étais comme, « pourquoi t'as déplacé l'itinérant? » Puis il dit, « bien fallait que j'intervienne ». Bien intervenir c'est peut-être juste aller voir la personne puis faire de l'éducation sociale en t'assoyant avec elle dans son salon puis de jaser de pourquoi, puis de déconstruire le préjugé. Ça, c'est une intervention que tu peux faire. Tu ne fais pas rien là, tu es intervenu suite à sa plainte. Elle ne peut pas dire que tu n'as pas travaillé. Puis il était comme, « oui, mais, blablabla. » Puis, il ne me l'a pas dit, mais ce que ça voulait dire, c'est comme s'il travaillait plus pour les citoyens qui ont du poids...il travaille plus pour la madame qui peut faire une plainte en déonto ou appeler son sergent que le petit itinérant. [1]

Les TR ont ajouté que la plainte peut souvent prendre la forme de souci face à l'autre. Les citoyens veulent que la personne ait de l'aide, mais ils veulent qu'elle s'en aille également pour ne plus faire face à sa réalité. Ils font souvent appel aux TR, car préfèrent que ces derniers interviennent plutôt que la police.

Tu sais le reste, c'est des résidents qui peuvent dire, là je m'inquiète. Ils veulent aider puis ils veulent que la personne s'en aille en même temps. Si elle n'est plus là, peut-être que ses problèmes sont réglés, tu sais... [9]

### *Réactions variables, intolérance généralisée*

Selon les TR, les citoyens auraient parfois des réactions d'intolérance face aux PSM lorsqu'il y a des changements dans la dynamique de ces dernières. S'ils s'habituent, par exemple, à la présence de certaines personnes dans l'espace partagé, qui avaient des habitudes spécifiques, leur seuil de tolérance peut s'abaisser lorsque ces personnes changent. Le niveau de tolérance serait donc directement lié à l'impression de connaître ou de ne pas connaître l'autre. De plus, le niveau de tolérance face à l'occupation des PSM de l'espace public varie d'un quartier à un autre, en raison de la culture du quartier et des dynamiques qui y prennent place.

Puis on a beaucoup utilisé le message en médiation sociale, c'est correct qu'il y ait quelqu'un qui *bum* devant ton commerce, tu sais. Cette personne-là, si c'est toujours elle, tu vas la connaître, tu vas être capable de t'entendre avec. C'est un peu un chien de garde. Elle va faire en sorte qu'il n'y ait pas d'autres gens qui viennent s'installer devant chez vous. Donc aussi bien connaître la personne qui quète devant chez vous. Puis je pense qu'il y en a beaucoup qui ont un peu intégré ça, les commerçants qui ont apprivoisé leur itinérant de quartier. Sauf que là, après ça, tu as justement ces groupes-là qui arrivent puis qui changent un petit peu des dynamiques. Je pense qu'il y a des gens qui réagissent fortement à ça, à ce changement de dynamique là. Puis en même temps, cette dynamique-là a changé pourquoi? Je pense qu'elle a changé à cause de ce qui se passe dans le sud du territoire. [23]

Mais ils sont tolérés parce que le monde les connaît, les policiers aussi. Ils sont tolérés. Il y a quelqu'un qui est là depuis très longtemps et qui dort ici, puis je veux dire, il est toléré. [11]

Les TR observent que malgré une tolérance variable face à la présence des PSM, il subsiste une intolérance généralisée dans la population face aux itinérants autochtones. Les citoyens feraient énormément de plaintes, de manière continue, au service policier ainsi qu'aux organismes qui offrent un service de médiation sociale. Les autochtones seraient perçus comme un problème en soi, une présence dérangeante qui doit être enrayée par les personnes en pouvoir d'agir.

Puis les citoyens se plaignent beaucoup. Moi quand je dis, l'autre jour j'étais à la banque et « ah oui, tu travailles pas loin d'ici? Qu'est-ce que vous faites par rapport à ça parce qu'ils sont vraiment...? Tu sais les autochtones sont vraiment dérangeants puis ci puis ça. » Tu sais, tu dis que tu travailles sur [nom du quartier] en itinérance puis le monde est là, « ah oui, mais les autochtones, c'est vraiment un problème maintenant. » [19]

Les gens dans la rue en général sont plus tassés ou stigmatisés au centre-ville, moins sur [nom du quartier]. Par contre, les...principalement les Inuits, au [nom du quartier], sont vraiment ciblés. La police ne s'en cache pas. Les gens font l'objet de beaucoup plus de plaintes, ils doivent intervenir. Les citoyens se plaignent en continu donc là, c'est de se dire, il faut qu'ils démontrent aux citoyens, aux résidents du coin qu'ils interviennent, donc justement de faire des actions comme utiliser les *speakers* sur les voitures. C'est un peu, « j'envoie un message à tout le monde là, je suis police et j'interviens, je ne laisse pas les choses aller. » [23]

Une intolérance des citoyens face aux travailleuses du sexe se fait également vivement sentir. Des actes de mépris et de violence à leur égard de la part de citoyens seraient monnaie courante, surtout dans des lieux revitalisés où l'on assiste à l'affluence de nouveaux résidents issus de la classe moyenne professionnelle.

Puis sinon, bien là, ces temps-ci, il y a des résidents de condo, sur une rue qui ont tiré...ça fait trois personnes qui se font tirer du vomi dessus, ça fait que là je suis en train de penser...j'aimerais ça savoir c'est qui. Oui... qui reçoivent du vomi. [25]

On s'en va vers là puis il y a moins de tolérance, mais pas de la part de...tu sais, ce n'est pas de la part de la police et tout ça, c'est vraiment plus des citoyens. Tu sais, on entend des affaires qu'on entendait pas avant ou qu'on entendait moins. Tu sais, moi je vais jaser sur le coin d'une rue avec une fille puis ce n'est pas rare qu'une madame va passer puis qui va nous regarder de travers puis qui va dire qu'on est des charrues, tu sais. Le regard social de la population, des jeunes professionnels, amène ça. [25]

### *Conflits générationnels et antagonisme de classe*

Lors des rencontres avec les TR, ceux-ci ont mis en évidence l'impact de conflits générationnels et des antagonismes de classe sur la tolérance des PSM dans les espaces publics. Selon les TR, nous assistons à un vieillissement de la population et du même coup, à une augmentation de l'intolérance face aux jeunes qui se rassemblent de la part des citoyens qui vivent autour des espaces qu'ils fréquentent. Les citoyens, qui autrefois avaient des enfants à la maison et bénéficiaient des espaces publics à proximité, seraient désormais dérangés par la présence des jeunes qui augmenterait leur sentiment d'insécurité. Les divers intervenants qui œuvrent dans ces quartiers seraient alors sollicités pour « gérer » la présence des jeunes qui posent problème.

[...] j'entends beaucoup au niveau des tables, des comités de sécurité et tout ça, bien qu'on est là pour renforcer le sentiment de sécurité. Puis c'est le sentiment de sécurité de qui? Du citoyen. Les citoyens, bien c'est beaucoup les 65 ans et plus. [10]

Non c'était juste d'être là et qu'ils parlent un peu fort. Ils ne mettent pas forcément de la musique, juste parler fort, jouer un petit peu au basket, peu importe. Juste la présence des jeunes qui n'est plus tolérable en fait. Ce n'est plus toléré, le monde n'en veut plus. Il y a un conflit générationnel aussi dans les quartiers. Les résidents [nom du lieu de résidence] des fois, ils jouent au frisbee et quoi que ce soit, et ils me relatent que des fois ils se font traiter de pervers sexuels parce qu'il y a des jeunes enfants autour. Autant les jeunes, autant les vieux se font intimider dans les parcs. C'est-à-dire que les jeunes ne veulent pas la présence des vieux, et vice-versa. [11]

[...] quand il y a un problème, surtout un écart générationnel important, puis que beaucoup de plaintes se font, bien à un moment donné, les services policiers peuvent plus dégager autant de ressources parce que ça coûte cher une police de l'heure. Fait que ce qui arrive c'est qu'ils font des mobilisations autour des intervenants et des groupes communautaires qui sont là, puis ils nous impliquent dans une logique sécuritaire, parce que ça coûte des sous quelqu'un qui fait tout le temps des plaintes. Le policier, il n'a pas le choix, il doit être amené à se déplacer. Puis, que l'aménagement urbain a été fait en fonction de ces jeunes familles-là qui sont maintenant rendues des vieilles familles. C'est rendu des personnes âgées qui veulent avoir de la tranquillité, qui sont en mesure encore d'habiter leur petit bungalow... Ces familles-là qui ne sont plus jeunes, au départ, ça faisait bien leur affaire d'habiter à côté d'un parc, mais maintenant ça commence à les déranger sincèrement. [6]

De plus, dans plusieurs quartiers, des parties riches côtoient des poches de pauvreté, ce qui crée des conflits de classe. Cette juxtaposition est d'ailleurs bien visible sur la carte mentale d'un TR qui a illustré son quartier de manière à ce qu'on puisse bien saisir ce contraste et cette proximité entre les résidents (voir en annexe figure 2). Selon les TR, bien souvent, les citoyens plus aisés financièrement ne voudraient pas voir dans leur cour les personnes plus défavorisées ou les rassemblements de jeunes issus de familles vivant dans des logements subventionnés par exemple.

Bien dans [nom d'un quartier], il y a une grosse partie... il y a une partie de la population qui est très à l'aise financièrement donc il y a un phénomène de « pas dans ma cour » assez présent, puis que je peux voir quotidiennement sur ma rue. Donc les gens plus défavorisés sont un petit peu... c'est ça, sont repoussés de plus en plus des parcs, des espaces publics. [15]

Donc, il y a vraiment un problème de cohabitation entre les jeunes qui se tiennent au parc, qui viennent généralement de la couronne et les propriétaires des duplex qui entourent le parc. Faut dire que les jeunes qui se tiennent là, ils respirent trop fort, ils se rassemblent en gang, ils rient même des fois, ça n'a pas d'allure! [18]

### 3.1.6 Transformations dans la culture jeunesse

Les TR ayant un mandat jeunesse, c'est-à-dire qui visent à créer des liens significatifs avec des jeunes plus ou moins en rupture sociale, ont mentionné que pour comprendre les changements dans la façon dont les jeunes occupent l'espace public, il faut considérer l'ensemble des transformations dans la culture jeunesse à travers les années. Autrement dit, les mesures pour mettre à l'écart les jeunes des espaces publics ne peuvent à elles seules expliquer le rapport que les jeunes entretiennent avec les espaces publics à l'heure actuelle. Plusieurs TR ont rapporté que les jeunes, qui autrefois se tenaient en grands groupes dans l'espace public, notamment dans les parcs, ont quasiment déserté ces lieux dans les dernières années. Les parcs étaient des lieux d'émancipation pour les jeunes, ce qui ne serait possiblement plus le cas aux yeux de plusieurs TR.

Moi quand j'suis arrivée ici, bien c'est ça, c'était des groupes de jeunes. Tu sais, tu t'installais dans un parc, tu t'assoies, t'en connais un, t'en connais 12. C'est vraiment...mais parce que le nombre de jeunes de la rue était vraiment élevé comparativement à aujourd'hui où je pense qu'il y a un vieillissement de la population itinérante sur [nom du quartier]. [23]

[...] il y avait tellement de jeunes dans les parcs qu'*anyway*, on n'allait pas ailleurs que dans les parcs dans les premières années de pratique. Je n'allais pas dans les bars, j'allais au centre d'achat juste quand il pleuvait, même chose pour la maison des jeunes. Je n'avais pas besoin, je n'avais pas besoin d'aller ailleurs...après un été, on connaissait 350 jeunes, ça n'avait pas de bon sens. Fallait même arrêter d'en connaître, on oubliait des noms puis des faces [...] les parcs étaient remplis de jeunes. Mis à part des genres de techniciens de parcs qui s'occupaient d'ouvrir les lumières de baseball, faire les lignes puis tout ça, il n'y avait pas aucune autre surveillance dans les parcs. Euh...mais c'est arrivé assez vite au début. [3]

Les TR expliquent que la multiplication des agents de surveillance et la répression policière ont eu au fil des ans un impact indéniable sur l'occupation des jeunes dans l'espace public. Leur présence croissante a eu l'effet de vider les parcs et de leur enlever la fonction de lieu de socialisation à vocation libre.

[...] il a commencé à y avoir des policiers à vélo, des policiers qui étaient, en tout cas, dans ma vision, étaient spécifiques pour les parcs l'été. On voyait tout le temps les mêmes policiers [...] après l'apparition des policiers dans les parcs, il y a eu des surveillants de parc, payés par la ville, qui étaient là en plus de l'employé qui s'occupait, comme technicien pour les autres trucs. Il y avait un employé à dossard qui était là pour vérifier que tout se passe bien. Euh...après ça, il y a eu l'apparition des Vélos Sécur [...] Vélos Sécur, c'était en majorité des étudiants en techniques

policieres. Euh...le mandat principal était de veiller à la sécurité puis à faire de la prévention et donner de l'information sur les pistes cyclables. Mais à [nom du quartier], ils n'étaient jamais sur les pistes cyclables, ils étaient tout le temps dans les parcs à informer, entre guillemets, les jeunes qu'ils n'ont pas le droit d'être dans les parcs s'ils consomment, qu'ils n'ont pas le droit d'aller dans le parc passé telle heure [...]10-15 ans plus tard, il n'y avait plus de jeunes, mis à part les sportifs puis les équipes organisées, des familles... mais du monde qui allaient juste socialiser, niaiser, rien faire, ça, ça n'existe plus...ça, je n'ai plus vu ça. [3]

Par ailleurs, l'avènement des nouvelles technologies a également transformé les lieux de socialisation des jeunes, leur façon d'être en relation et les lieux de construction identitaire. Les réseaux sociaux, entre autres, ont créé des nouveaux espaces virtuels permettant aux jeunes d'échanger, de socialiser, se mettre en lien et prendre sa place dans le monde.

[...] les jeunes d'aujourd'hui, qui sont nés après 1995, tu sais, mettons avec internet, conçoivent la vie d'une totale autre façon. Puis des jeunes qui sont crissement plus impliqués socialement que nous on a pu l'être, mais à leur façon...par les réseaux sociaux, par...ce sont des habitants de la planète, ils sont de toutes les causes, ou ils en choisissent, alors que nous autres à part l'écologie... [3]

Les TR rapportent que plusieurs jeunes ne dénoncent pas le manque de tolérance face à leur présence dans les espaces, car ils ne les occupent tout simplement pas. Certains ne les auraient même jamais occupés sans être dans l'action. Selon les TR, cela explique possiblement le fait que plusieurs jeunes ne se plaignent pas de l'état de la situation et ne sentent pas nécessairement que leur droit d'occuper l'espace est brimé.

[...] ceux qui ont vécu l'espèce de coercition dans un parc, « allez-vous-en », aujourd'hui ces jeunes-là n'ont même pas vécu ça, ils ne sont jamais allés dans les parcs... La génération de jeunes n'est jamais allée flâner dans les parcs, ils ne savent pas c'est quoi. Il ne leur manque rien pour eux autres dans la vie. [3]

Bien c'est qu'ils ne sont pas habités par ça, ceux qui sont habités par ça qui le feraient, ils ont 30 ans. Puis ils sont proches de ces jeunes-là souvent, puis ils se disent « *fuck*, dans mon temps, tu sais, qu'est-ce que c'est cette histoire-là? » C'est eux qui s'indignent maintenant de voir que c'est disparu...ils vont devenir parents ces enfants-là, mais en tout cas... [6]

Ils auraient donc grandi en ayant intégré la logique sécuritaire qui ne présente pas l'espace public comme un espace libre, accessible, favorisant la construction identitaire des jeunes, mais plutôt comme un espace potentiellement dangereux, où il faut à tout prix bouger si on veut avoir la légitimité d'y être.

On parlait de [nom du quartier], on n'est pas sur [nom du quartier], mais il y a beaucoup beaucoup de jeunes qui investissent les parcs et pas plus tard que 3 ou 4 ans, il y a de jeunes enfants de 6 à 7 ans, qui ont fait du porte-à-porte avec une pétition disant qu'on ne veut plus de jeunes dans les parcs. Tu sais, je veux dire, ils sont élevés là-dedans puis après ça, ça passe à la « téléche » puis les enfants, « moi je ne veux pas que les ados soient dans les parcs parce qu'ils sont dangereux puis j'ai peur »... Puis c'est médiatisé à fond. [...] ils naissent dans l'inaction de l'espace public... je veux dire, ils ne sont pas habitués. Quand ils vont au parc, c'est avec papa maman, dans les petits jeux d'eau et puis là, tu restes à côté de moi. Il y a tout le temps du danger puis ils naissent dans le « bien là, tu ne peux pas aller au parc » ou « si tu y vas, tu reviens à telle heure ». [4]

Mettons le champ de liberté d'action d'un enfant. Mettons il y a 20 ans, en moyenne ils se rendaient jusqu'à 3.5 km de la personne, puis maintenant bien c'est moins que la moitié, ce n'est même pas un kilomètre. Les parents ne laissent plus partir leur enfant à plus d'un kilomètre de la maison. Faut tout le temps qu'ils sachent où ils sont... fait que même cette dynamique-là a changé. [3]

### 3.1.7 Occupations de l'espace

Lors des échanges, les TR ont partagé leurs observations sur la façon dont les PSM occupent l'espace public. Bien qu'une majorité de TR ont mentionné qu'ils n'étaient plus témoins de grands rassemblements de personnes, certains travailleurs de rue ont rapporté que dans leur quartier il y en avait toujours. Des hypothèses ont été invoquées pour expliquer cela, dont le fait que les personnes qui formaient ces rassemblements provenaient d'autres quartiers où ils avaient été déplacés ou le fait que leur quartier était plus tolérant des regroupements de personnes qu'au le centre-ville.

Je remarque qu'ils se tiennent pas mal aux mêmes endroits, les lieux n'ont pas tant changé. Je remarque qu'il y en a vraiment plus. Tu sais, comme chaque été, il y a comme une vague de jeunes qui arrivent, qui se tiennent plus sur [nom du quartier]. Cette année, je pense que c'est plus flagrant, parce qu'il y a beaucoup de jeunes du centre-ville tu sais, qui quêtent ou qui *squeegent* plus bas dans la ville, qui sont un peu poussé ailleurs. Il y en a pas mal qui montent sur [nom du quartier] je dirais. Fait que pas mal de jeunes, comme un peu à la limite entre le centre-ville et [nom du quartier], dans le sud du territoire. Mais sinon, les dynamiques sont sensiblement les mêmes. Ils sont juste plus nombreux. L'hiver, il y a moins de monde nécessairement. L'été, il y a vraiment plus de jeunes un peu partout. [19]

En effet, l'aspect cyclique de l'occupation des espaces a toujours été remarqué par les travailleurs de rue (en fonction des saisons, des courants, etc.) et a toujours teinté leur pratique. Cela explique en partie les changements dans l'occupation des espaces.

Une TR a nommé que bien que son quartier affichait un des taux de criminalité les plus élevés dans la ville, elle observait tout de même des rassemblements de jeunes et une plus grande tolérance de la part des citoyens et des policiers face à la simple présence de ces groupes que dans d'autres quartiers. Elle avait comme hypothèse que les citoyens, provenant des communautés culturelles, étaient habitués à la vie et au bruit dans les espaces et que les policiers en avaient plein les bras avec la « vraie criminalité ». [13]

Plusieurs TR ont en effet remarqué que l'occupation de l'espace par les communautés culturelles est différente. Ils occuperaient davantage l'espace public, notamment à travers les activités sportives, en raison d'un plus grand besoin de se rassembler. Ils auraient, selon les TR, moins intégré la logique sécuritaire.

C'est ça, ils vont se tenir vraiment plus en groupe. C'est parce qu'eux, ils ne sont pas au courant de ces dynamiques-là. Eux, ils ne conçoivent pas ça que, bien si tu es en groupe, bien là tu pourrais te faire arrêter ou si vous n'êtes pas en train de faire telle affaire...ils ne le voient pas parce que de toute façon, ils sont habitués de vivre ça, d'être toujours une bande, puis on joue au soccer [...] ils ne s'en rendent pas compte de ces lois-là. C'est culturellement parlant, ce n'est pas une règle qu'ils ont comprise dans la culture québécoise qu'« elle écoute, le bruit, ça peut déranger ». Ce n'est pas une règle qui est dans leur conscience, qu'ils ont assimilée, fait que oui eux ils vont s'en foutre, ils vont y aller en groupe, se tenir, jusqu'à ce qu'il y ait une intervention. Fait que dans ce temps-là, moi c'est les seuls que je remarque. [5]

Bien de plus en plus, depuis qu'il y a la vague d'immigration syrienne, là je vois des jeunes dans tous les parcs. Tous les terrains, même de différents...avant c'était vraiment soccer, basket, alors que là j'en vois jouer au tennis, j'en vois qui traînent au *skateparc*, qui ne font pas de *skate*, mais ils traînent au *skateparc*....Je n'ai jamais vu ça en un an et demi. [17]

Malgré que la présence des PSM dans les espaces publics ait diminué ou que les stratégies pour les mettre à l'écart se font sentir, plusieurs d'entre elles vont tout de même demeurer dans l'espace public. Selon les TR, plusieurs raisons expliquent le fait que les PSM vont occuper l'espace public plutôt que l'espace privé : la piètre qualité des logements et le manque de logements abordables, la concentration de personnes vivant des difficultés dans certaines maisons

de chambre, le fait d'avoir une carrière de rue ce qui augmente la difficulté de se retrouver dans un espace clos, etc. Malgré tout, l'espace public, le dehors, est pour certains, un lieu de liberté.

Tu sais, la qualité des logements aussi. Il y en a qui finissent mettons par sortir de la conso ou qui réduisent puis là, ils se trouvent une chambre, mais dans un estie de bloc où il y a de la conso, tu sais. Ils sont écœurés, ils partent de là, ils perdent leur logement [...] Il y en qui disent souvent, ce que j'ai entendu de vieux de la vieille, ils disent, « moi tant qu'à amener la rue en dedans, je vais garder mon chèque puis je vais rester dehors ». Puis je les comprends un peu parce que tu sais, oui une fois la porte fermée, mais il y a des maisons de chambre... puis des maisons de chambres des fois gérées par la ville, il y a beaucoup de vols, beaucoup de travail du sexe, il y a beaucoup de monde qui viennent te déranger pour avoir du pot, te vendre quelque chose, une travailleuse du sexe qui veut savoir si tu veux ses services puis tu sais, fait que, finalement, t'es comme dehors, c'est juste que tu as un toit sur la tête, OK...[2]

[...] il y a des maisons de chambre de propriétaires privés qui ne sont pas entretenus pour deux cennes. Tu sais mettons, la porte d'entrée laisse entrer l'air ou clenche mal ou *whatever* puis leur porte de chambre, il y a comme ça dans le bas de la porte fait qu'aucune isolation, ils ont froid en hiver, le chauffage est pas assez haut parce que le chauffage est géré par le propriétaire. Fait que tu sais...j'en connais qui ont pogné des pneumonies à répétition pendant tout un hiver. Fait qu'entre ça, dormir dehors puis au moins essayer d'être dans un métro le jour. [1]

Mais ceux qui restent là un été, ils ont une pas pire histoire de rue ou c'est des cas spéciaux qui ne *fittent* pas dans nos programmes. Genre des couples qui ne veulent pas se séparer, des personnes avec des chiens quand ils sont adultes, des problèmes de santé mentale...des fois, tu sais des fois, je dis souvent, ils ne peuvent pas être dans les refuges, problèmes de santé mentale, ils sont barrés. Il y a aussi le fait qu'ils ont décidé qu'ils étaient assez humiliés. Parce que ce n'est pas le *fun* de dormir dans un refuge. Tout dépendant des refuges, tu prends ta douche plus ou moins avec ton intimité. Tu es obligé de prendre ta douche, tu es obligé de faire plein de trucs, d'aller te coucher à l'heure qu'ils veulent, de bouffer avec du monde que tu n'as pas le goût de bouffer. Ça pue, ça vole...tu sais, je veux dire, au [nom de l'organisme] ils dorment 100 dans une pièce. C'est horrible dormir dans un refuge. Je ne le ferais pas moi, fait que je comprends qu'il y a des gars qui sont tannés, quand ça fait 2-3-4 ans qu'ils l'ont fait puis ils ont fait, «*fuck off*, j'affronte le dehors, je m'achète une tente ou je vais dormir... [1]

[...] moi, en tant que travailleuse de rue, je l'ai entendu souvent, des gars qui se cherchaient un logement, qui ont trouvé un logement, qui étaient rendus au fait de se dire moi je veux un logement, mais qui ne sont quand même pas capables de rester entre les 4 murs du logement, qui dorment sur leur balcon. Je l'ai vu souvent. J'ai vu même des gars qui, quand tu as une grosse carrière de rue, j'ai des gars qui m'ont dit, moi je me cherche un logement avec un balcon. Ce n'est pas parce qu'il veut avoir une belle vue puis profiter du temps dehors quand il fait beau. C'est parce qu'il sait qu'il ne va pas pouvoir dormir en dedans, puis qu'il veut garder son logement...Fait que tu sais, j'ai de la misère avec le fait...puis eux, ils sont prêts là...ils se sont dit qu'ils voulaient un logement. Fait qu' imagine ceux qui ne sont pas prêts encore...c'est pire, le balcon, ce n'est pas assez grand pour eux. Eux ils veulent être dans un parc. [1]

### *Manque d'accès aux espaces publics pour les PSM*

Les discussions sur l'occupation des espaces publics par les PSM ont fait ressortir le problème du manque d'accès aux espaces à vocation libre, de socialisation ou pour répondre aux besoins de base des personnes. La perte d'espaces où les PSM pouvaient être « tranquilles », les spots où ils pouvaient « squatter » ou « chiller » se font de plus en plus sentir, aux dires des TR rencontrés.

Mais c'est surtout ça, les petits *spots* où le monde faisait le *squat*, pouvaient se tenir tranquilles, ils ont complètement disparu. C'est pour ça que le monde se retrouve dans les parcs ou les espaces plus grands, parce que des ruelles, il y en a de moins en moins. Dès qu'il y a un endroit, l'année suivante, ça se voit transformé. [21]

Les TR déplorent également le manque de lieux de socialisation libres des jeunes. En plus des restrictions liées aux espaces publics, ils remarquent que plusieurs organismes jeunesse, qui offraient des milieux de vie pour les jeunes, ferment leur porte en raison d'un manque de financement.

Il n'y a plus de place pour les jeunes d'aller dans le bois, de se faire un feu, de ramasser leurs cochonneries puis de partir après d'éteindre le feu, ça n'existe plus. [4]

Dans l'austérité, c'est fou là, j'avais une maison de jeunes où je passais beaucoup de temps, elle a fermé, manque de budget. Je trouve ça vraiment triste... il y a d'ailleurs dans le centre des loisirs, un espace pour les ados qui va peut-être fermer, je ne sais pas si... en tout cas, tout le monde *rush* puis les jeunes perdent leur espace, leur *chilling* spot. [16]

De plus, les personnes qui consomment des substances psychoactives ont très peu d'espaces où leur présence ne soit pas sanctionnée. À Gatineau par exemple, il n'y a ni centre de dégrisement ni centre de désintoxication. Qui plus est, jusqu'à présent, aucun centre d'injection supervisée n'a vu le jour au Québec pour permettre aux personnes de consommer dans des lieux sécuritaires et avoir du même coup accès à un réseau et à des ressources. Ce manque d'accès à des espaces qui leur sont destinés augmenterait, selon les TR, l'isolement des personnes toxicomanes.

[...] Il n'y a pas de point de service, il n'y a pas de... on le sait, il n'y a pas de site d'injection supervisé, il n'y a pas de centre de dégrisement puis ci puis ça. Fait que des fois les gens qui s'injectent puis qui sont vraiment tout seuls à la rue, bien ils vont se servir des organismes où est-ce qu'ils savent que, on ne va pas mettre la police sur eux autres. Mais c'est une réalité qui est très très très difficile, les personnes sont vraiment isolées... [27]

Par rapport au manque d'accès aux espaces, plusieurs TR ont déploré que les PSM ne puissent avoir accès à des toilettes pour répondre à leurs besoins de base et ainsi éviter de recevoir des constats d'infractions pour avoir uriné dans l'espace public par exemple. Pour avoir accès à une toilette lorsqu'on n'a pas de domicile, il faut être en mesure de consommer un produit dans un commerce, et surtout, être toléré par les commerçants malgré les signes visibles de marginalité. Les endroits qui permettaient un usage de leurs toilettes sans avoir à payer se font de plus en plus rares et ceux qui existent établissent de nombreuses conditions pour limiter l'accès aux PSM. Il devient donc difficile d'occuper l'espace public lorsque l'accès aux toilettes est restreint.

[...] puis je veux dire, il y a moins d'espaces aussi...tu sais je veux dire, quand tu es dans la rue, si tu n'as pas de place pour aller...ça va avoir l'air bien niaisieux, mais aller à la toilette ou des choses comme ça, tu vas être moins enclin à te promener ou à passer tes journées ailleurs qu'à [nom d'un organisme] ... [27]

Tu te fais barrer...quand tu te fais barrer à la bibliothèque d'habitude, c'est 90 jours. Quand même un gros temps. Si tu vas trop longtemps aux toilettes, c'est que tu t'injectes, fait qu'après ça, tu te fais avertir puis si tu y retournes, c'est 90 jours, fait que tu te ramasses que tu n'as pas de place pour aller te réchauffer. L'été c'est tel que tel, mais l'hiver...c'est une autre histoire. [26]

L'enjeu des toilettes est à ce point problématique, qu'à Québec, les acteurs du milieu ont dû créer un comité toilette pour adresser la question et trouver des solutions. Bien que la question des toilettes puisse paraître banale, le manque d'accès aux toilettes est révélateur de la place que l'on souhaite donner aux PSM dans l'espace public.

On a été obligés de faire un comité toilette dans [nom d'un quartier]. Parce qu'avant ça, au [nom d'un parc], il y avait des toilettes. Maintenant c'est barré et ce n'est que des chauffeurs du RTC qui ont droit d'aller se soulager là. Ensuite à la bibliothèque il y avait plusieurs toilettes, puis là, ils sont rendus juste avec deux. Ensuite, il y avait le local d'en face qui appartenait à la ville où les gens pouvaient aller. Mais là, astheure faut avoir un rendez-vous dans les bureaux de la ville pour pouvoir y aller...même nous, en travaillant, c'est problématique une toilette. [25]

### *Déplacement et dispersion des PSM*

Comme mentionné précédemment, la principale conséquence des différentes mesures pour mettre à l'écart les PSM de certains espaces publics, est leur déplacement, mais surtout leur dispersion. En effet, selon les TR, contrairement à ce que les différents acteurs sociaux peuvent

penser, les PSM ne se déplacent pas en groupe vers un autre lieu lorsqu'ils sont chassés des espaces fréquentés. En général, les TR notent le passage des espaces occupés par des regroupements hétérogènes à des groupuscules en mouvement, qui se rassemblent peu de temps et se dispersent par la suite. Ils seraient constamment en mouvement, en transit, d'un espace à un autre, rendant leur présence dans chaque lieu éphémère. Il y aurait une occupation du territoire qui est plus individuelle également.

[...] les gens sont énormément en transit, c'est moins...ils s'approprient moins un quartier, mais fréquentent plusieurs quartiers. [23]

« Bien on se tient...on est 3-4 ensemble, on est dans une ruelle, on fait ce qu'on a à faire puis après ça on repart chacun de notre bord ». [10]

[...]il peut y avoir beaucoup de monde, mais ça va être espace métro, espace...mais c'est beaucoup de monde qui passent. Du monde qui *chillent*, il y en a moins. [10]

De plus, les PSM seraient amenées à fréquenter plus d'un quartier, à se déplacer en périphérie sur un plus large territoire, toujours un peu plus loin. À Montréal, les TR ont remarqué une tendance des PSM à se déplacer du sud, au centre-ville, vers le nord.

Il y a un déplacement vers le nord, mais ce qu'on entend c'est que le monde va plus à [nom d'une rue], [nom d'une rue] ...quand on ne les voit plus, on entend dire qu'ils sont partis. [24]

On en voit...tu sais, je reste à [nom d'un quartier] puis je vois du monde qui viennent du [nom d'un quartier], qui sont au centre-ville, des fois sont dans [nom d'un quartier], ils se promènent. [19]

Là, le monde marche. Du monde que je connais du centre-ville que je vois un peu dans le coin du [nom du métro], [nom d'une travailleuse de rue] me dit qu'elle les voit dans l'Est. OK, le monde marche vraiment beaucoup. [19]

Ces déplacements en périphérie seraient surtout un effet de la répression policière dans les espaces plus au sud. Les PSM seraient sujets à la répression dans chaque nouveau lieu investi les amenant à se déplacer de plus en plus vers le nord, dans les quartiers périphériques, qui n'étaient pas des quartiers habitués à voir une présence aussi importante de PSM.

Bien il y a une préoccupation actuelle face aux brigades de l'espace urbain. C'est certain que...l'arrivée de la brigade de l'espace urbain égale augmentation du nombre de personnes itinérantes dans certains quartiers périphériques donc...on fait un lien, on n'a pas la certitude à 100% qu'il y a un lien de causalité. [23]

Faut dire que le monde dans la rue, quand on parle mettons toxico, s'ils sont dans les quartiers que nous on couvre à [nom de l'organisme], souvent c'est qu'ils ne veulent plus être au centre-ville, ils veulent pas être « intervenus », fait que là, quand ils se font expulser du quartier, comme, mettons dans [nom du quartier], tu te fais expulser de là quand on t'a déjà *kick out* du centre-ville. Bien tu vas finir où tu sais? Tu vas t'en aller à Laval? Fait que c'est bien complexe. [9]

Les PSM se déplacent dans le temps en fonction de divers éléments influençant leur choix de lieu. Par exemple, elles peuvent occuper les espaces en fonction de leur situation monétaire du moment et de la présence policière qui se fait sentir dans des lieux et des moments précis.

Tu sais le monde vient ici mettons faire leur argent, quêter tranquille, parce qu'ils se font moins « gossier » par la police. Quand ils ont de l'argent, ils vont faire le party, comme plus au sud à [nom de la rue]. Ils remontent après être plus tranquilles. Je pense que c'est amené à changer quand même, puis le monde qui reste ici pas mal tout le temps...c'est quand même un mouvement qu'on remarquait pendant un bout. Tu sais genre, le jour du chèque, c'est la folie à [nom de la rue], puis sur [nom du quartier] c'est vraiment tranquille. [19]

Les TR observent que les PSM se déplacent vers des espaces où il y a moins de ressources accessibles pour leur venir en aide. Les organismes présents manquent de ressources pour les aider puisqu'ils doivent composer avec une augmentation importante du nombre de PSM qui fait appel à eux alors que leur structure ne le permet pas.

Les ressources ne sont pas là, historiquement elles n'ont jamais été là, elles étaient ici au centre-ville, fait que les ressources les plus grosses pour eux, celles qui sont prêtes à toute les accueillir sont au centre-ville...mais là ils se sont déplacés du centre-ville au point où ils arrivent à [nom du quartier]. [1]

Un des problèmes c'est que les services ne suivent pas nécessairement. Nous autres, la plupart du monde, quand tu veux les référer, tu finis par avoir des services au centre-ville. Il n'y a pas plus d'organismes qui se sont développés sur [nom du quartier] ou au cours des dernières années parce qu'il y a plus de monde. Si je sors les statistiques de l'été dernier versus les statistiques précédentes, on a quasiment doublé le nombre de contacts qui ont été faits durant l'été. C'est énorme, mais les services ne suivent pas nécessairement. Moi je n'ai pas une grosse équipe. Il n'y a pas de nouveaux services qui sont offerts sur le territoire, donc, c'est ça, faut faire plus avec moins. [23]

Les TR ajoutent également que parfois, les PSM s'excluent elles-mêmes de certains espaces, car elles se sentent jugées par les autres et ne se sentent pas à leur place. Bien que les mesures de mise à l'écart contribuent au fait de ne pas se sentir bienvenu dans un espace, le regard des autres sur les PSM suffirait pour donner l'impression qu'ils n'ont plus leur place.

L'impression d'être jugé par les autres citoyens se ferait davantage sentir dans des quartiers où il y a une mixité sociale.

Trois de mes jeunes sont tannés d'être en ville à cause de ça. Les trois ont déménagé à [nom du quartier], rien que pour te montrer, je te donne un exemple, parmi plein d'autres... Donner des tickets, achaler, ou ils ne se sentaient pas à leur place. Il y avait trop de citoyens « normaux » au travers, fait qu'ils ne se sentaient plus bien. Ils se poussent par eux autres même à un moment donné parce qu'ils sont écœurés. [26]

[...] au centre-ville de [nom de la ville], il y a comme deux côtés. Il y a le côté vraiment, le [nom du quartier], le *rough*, mais il y a aussi le côté très fonctionnaire puis tout ça, fait qu'on oublie ça le jour, les personnes ne sortent pas ou ils veulent juste pas avoir à faire avec toutes les personnes qui peuvent les regarder d'une manière déplaisante, qui peuvent les juger puis tout ça. Fait que je pense que les gens se sentent rejetés puis méprisés puis tout ça. [27]

Selon les TR, lorsqu'il y a des zones de tolérance où les PSM peuvent occuper l'espace, celles-ci sont précaires et dépendent de différents facteurs, par exemple, du nombre de PSM dans la rue, de la durée de leur occupation, de leurs comportements, etc. Dès que des citoyens se plaignent, les policiers interviennent même si les PSM n'ont pas de comportements dérangeants. Ces espaces de tolérance sont parfois très significatifs pour les PSM et constituent des lieux d'ancrage et de solidarité. Certains espaces publics étaient des lieux d'accueil pour les PSM, des lieux de référence et de tolérance informelle. Ces lieux peuvent à tout moment disparaître, privant du même coup les PSM d'espaces significatifs.

[Nom de la place publique], depuis des centaines d'années, c'est du monde itinérant qui descend là puis...c'est une place pour dormir, surtout pour des premières personnes. Ce qui était *cool* en fait de [nom de la place publique] c'est que pour les premières personnes, les personnes qui tombaient dans la rue à [nom de la ville] pour la première fois [...] ils entendaient parler de [nom de la place publique] ou à la limite ils se faisaient indiquer [nom de la place publique] par les autorités policières, les agents de sécurité... Puis, c'était un lieu de tolérance informelle. C'est un endroit couvert, il y a des toits, il y a certaines installations qui ont des toits, fait que c'est pratique pour eux [...] les vieux de la vieille étaient capables de faire une certaine initiation aux...dans le sens où ils montraient où est [nom de l'organisme] pour manger, ils montraient les organismes pour les refuges, tu sais ils montraient tout. Souvent, en tant que TR quand on avait des poteaux, il y en a qui nous appelaient pour nous dire, « eille lui il n'a rien pour dormir, as-tu une couverture? As-tu... » C'est comme un kiosque d'accueil on dirait pour la rue. Mais il y avait beaucoup de solidarité qui se faisait à [nom de la place publique]. [1]

Puis là, comme les gardiens de sécurité sont tolérants envers eux. Ils occupent une parcelle de terrain qui est comme à eux, mais c'est plus sur le trottoir, fait qu'ils les tolèrent. On a fait beaucoup de médiation avec un des gardiens de sécurité davantage, qui est plus concerné par tout ça. C'est précaire. Là ils commencent à me dire qu'il fait des ententes puis ça déborde. C'est

vraiment une place précaire. Fait que ça ne m'étonnerait pas que d'ici bientôt, ça ne marche plus là-bas. [22]

Finalement, le déplacement des PSM peut parfois être expliqué par le déménagement d'une ressource importante pour eux. Par exemple, un organisme accueillant les jeunes en situation d'itinérance, qui se situait dans un territoire couvert par une boîte en travail de rue, a déménagé dans un autre quartier, ce qui a entraîné une diminution considérable du nombre de jeunes.

Par rapport aux jeunes, il y a peut-être aussi le fait qu'il y a des déplacements d'organismes aussi. Je pense qu'il y a plusieurs années, on avait entre autres le [nom de l'organisme] sur [nom du quartier]. Donc le nombre de jeunes qui était ici était quand même beaucoup plus élevé, puis comme systématiquement, ils allaient coucher au refuge parce que c'est à côté d'où est-ce qu'ils se tenaient, ils finissaient par tous se connaître aussi. [23]

### *Occuper d'autres espaces*

Comme il est difficile d'occuper les espaces publics lorsqu'on est une PSM, ces dernières sont à la recherche de lieux où elles peuvent accéder à une liberté, avoir la paix, être loin des adultes (dans le cas des jeunes) et des agents de surveillance. Ainsi, les TR remarquent que les PSM occupent davantage les espaces privés. Par exemple, elles peuvent être plusieurs à squatter un appartement, et ainsi avoir accès à un espace sécuritaire, à l'abri du regard des autres. Ces appartements peuvent servir de toits, être des lieux de rassemblements et également des lieux de consommation.

Tu sais genre les jeunes, à part les *squeegees*, c'est vraiment...ils ont une place où dormir ou ils sont 10 dans un 2 ½, puis ils vont s'arranger de même. [19]

Mais quand même, une tendance que j'ai remarqué c'est qu'il y a quand même beaucoup de personnes qui sont en logement, tu sais...beaucoup les consommateurs que moi je rejoins, ils sont pas mal tous en logement [...] C'est plus facile aussi au niveau du revenu puis tout ça. Puis l'hiver quand tu consommes, même quand tu ne consommes pas, c'est juste pas une vie, tu gèles, tu n'es pas bien, *whatever*. Fait que les gens se sont vraiment mis à plusieurs finalement pour se louer des apparts. [27]

Comme mentionné précédemment, au fil des années, les travailleuses du sexe ont commencé à occuper d'autres espaces que l'espace public, tels que l'espace privé et l'espace

virtuel. Selon les TR, ces espaces seraient plus sécuritaires et plus pratiques que l'espace public pour rencontrer leurs clients.

[...] c'est vraiment, quand elles sont parties ailleurs ou dans des logements, c'est vraiment juste...pour vrai, internet a vraiment beaucoup changé les choses. C'est vraiment juste moins compliqué puis on se fait moins arrêter. [27]

Puis avec tout ce qui est, ça fait toujours bien 6 ans ½ que je fais du travail de rue, mais ils se sont plus familiarisé avec que ce soit réseaux sociaux, des sites de rencontre puis tout ça. Ça, ça pogne gros aussi...parce que c'est plus facile, ça coûte juste 20\$ puis tu peux choisir ton profil, puis tu peux choisir tes clients puis tout ça. [27]

### *Paradigme de l'activation*

Finalement, une autre dynamique influençant la façon dont les PSM occupent l'espace est « le paradigme de l'activation », selon l'expression des TR, qui renvoie à l'idée que pour occuper l'espace, il faut être en action. Ce paradigme de l'activation s'adresse spécialement aux jeunes dans l'espace public, ces jeunes que l'on veut voir bouger à tout prix. Dans ce paradigme de l'activation, le fait de ne rien faire, de flâner dans l'espace public, ne relève plus d'un droit, mais est plutôt sujet à la répression et au regard désapprobateur d'une société qui valorise plus que jamais la mise en action. Les TR remarquent donc le passage d'une socialisation libre à une activation des jeunes dans l'espace. Les jeunes doivent être constamment en mouvement, en transit d'un espace à un autre. Ils doivent être actifs et participer à des activités s'ils veulent avoir le droit d'occuper l'espace. Les TR remarquent que l'idée que l'occupation des espaces publics par les jeunes soit conditionnelle à leur activation a progressivement été intégrée par l'ensemble de la population au fil des ans. Ainsi, les jeunes qu'ils rencontrent dans l'espace ne flânent plus, comme c'était le cas avant.

Il y a encore du monde qui va dans les terrains sportifs, mais il y a de moins en moins de monde qui va dehors pour flâner, ne rien faire dehors. [9]

C'est bien spontané. L'autre fois, je suis arrivée au parc, je capotais ma vie parce qu'après 23 jeunes, je ne pouvais plus compter...mais ils étaient tous à vélo, tous tous tous en mouvement, mais ils étaient là. Ils se disent salut, mais ce n'est pas un grand groupe qui...c'est pas une bande d'adolescents... [4]

Bien c'est ça tu sais, est-ce qu'ils peuvent flâner? Est-ce qu'ils peuvent juste ne rien faire? Ce sont des ados. Non il faut qu'ils soient occupés, tout le temps. [17]

### 3.1.8 Impact des transformations de l'espace sur les PSM

Les échanges et les discussions sur les transformations qu'ont observées les TR dans l'espace public ont fait ressortir le fait que les stratégies de mise à l'écart des PSM ont comme principal impact de les déplacer vers d'autres lieux, de les disperser dans un territoire toujours plus vaste et de les amener à occuper de nouveaux espaces plus libres et sécuritaires. Les transformations dans l'espace public qui visent à repousser les PSM des espaces publics ont également des impacts au niveau du respect de leurs droits, de leur rapport à soi et aux autres, de leur sécurité, de leur judiciarisation et de leur bien-être global.

Les TR mentionnent qu'ils sont témoins du sentiment d'injustice vécu par les personnes avec qui ils sont en lien en raison du fait qu'ils sont chassés des lieux investis sans se faire donner de raison.

C'est difficile de les aider là-dedans. Puis ils vivent une injustice dans un certain sens, ils ne comprennent pas pourquoi ils se font mettre dehors, personne ne leur explique. Ils font juste, « bien vous n'avez plus le droit d'être ici à partir de telle date, telle heure, puis allez-vous-en ». [9]

En plus de vivre un sentiment d'injustice perpétuel, les PSM font souvent face à la limite de la défense de leurs droits ce qui augmente davantage le sentiment d'injustice et diminue leur espoir de faire respecter leurs droits.

Tu es moins important que les autres. Puis je trouve ça dommage parce qu'ils savent, en fait, cette idée-là est très ancrée dans le milieu de la rue, en tout cas, moi dans mon quartier je le vois souvent. S'ils savent qu'ils sont en compétition pour leurs droits avec un citoyen qui n'est pas de la rue...parce que je n'aime pas dire « pas citoyen », ils habitent l'espace, mais ils savent que c'est perdu d'avance. Rarement ils vont se battre pour leurs droits parce qu'ils sont résignés. Puis je trouve ça poche. [1]

Les TR ajoutent qu'il est difficile pour les PSM de s'indigner face au non-respect de leur droit d'occuper l'espace public, car ils sont en mode survie et n'ont pas l'énergie ou les ressources pour faire valoir leurs droits. Les PSM qui auraient été témoins des transformations dans le temps sur leur droit d'occuper l'espace ont davantage de réflexions entourant les enjeux d'espace et un sentiment de plus grande révolte, notamment face aux agissements policiers.

Tu sais, je veux dire, veut veut pas, la rue c'est un mode survie, ce n'est pas tout le monde qui réfléchit à ce point-là sur son sort. Ils sont toujours en train de penser à se faire de l'argent pour aller chercher leur dope, se faire de l'argent pour x raison, qu'ils ont besoin pour survivre. [1]

Une autre conséquence des pratiques d'exclusion à l'égard des PSM et du regard désapprouvateur porté sur elles par la population est la perte d'estime et de dignité, de sentir qu'ils ne valent rien.

Je pense que la présence policière, le profilage social qu'il y a beaucoup dans le quartier, je pense que c'est ce que ça fait le plus. Ils viennent qu'à penser qu'ils sont des moins que rien parce qu'ils se font montrer qu'ils sont des moins que rien puis ça c'est par, oui, le profilage social des policiers, mais c'est aussi par la population. Tu sais, je le sais que je généralise, mais en fait, c'est beaucoup de monde qui vont juste les ignorer. Tu sais comme dire allo quand ils te demandent de l'argent ou juste excuse-moi...tu sais, juste répondre. Tu sais, il y en a qui les évite, il y en a qui les regarde avec pitié ou il y en a qui ne les regarde pas...correct. Puis je comprends le principe que des fois c'est dur de voir un itinérant puis que si tu as un cœur, que tu ailles de la misère puis que tu ne sais pas quoi faire avec puis tout, puis que tu aimes mieux passer sans regarder. Mais ça, c'est comme la culture qui a été faite en société là-dessus, sur le fait qu'ils étaient soit dangereux, soit des incapables, soit des moins que rien. Ça, ça fait en sorte qu'une personne passe invisiblement des fois. [1]

Oui, ils l'intègrent veut veut pas, quand tu te fais insulter. Excusez l'expression, mais je dis souvent, quand tu te fais dire que tu es de la merde des millions de fois, tu finis par penser que tu es de la merde là. C'est le reflet que tu as. Tu as ce reflet-là puis je veux dire, nous on essaie de former ce reflet qu'ils ont sur eux. Mais moi, comparativement aux 150 personnes qu'ils croisent dans la journée [...] il y aussi la façon dont la société perçoit l'itinérance puis ça, c'est vrai à [nom de la ville], c'est vrai en région, c'est vrai partout. Mais ça fait en sorte aussi, justement, toute la vision de « ils sont dérangeants, ils sont sûrement dangereux, ce n'est pas beau à voir ». [1]

Par ailleurs, les pratiques de mise à l'écart seraient également une menace à la sécurité des PSM. Comme démontré préalablement, le profilage, l'intimidation et le harcèlement des policiers contribuent à miner leur sentiment de sécurité dans l'espace public. Elles se dispersent dans des endroits plus isolés, moins visibles, ce qui peut les rendre plus à risque si elles vivent de la violence. Certains TR ont rapporté que les travailleuses du sexe par exemple, sont parfois moins en sécurité, car elles sont éparpillées dans l'espace et ne peuvent donc plus être vues par les autres femmes sur la rue [14]. D'un autre côté, la concentration des PSM dans certains lieux, suite à des déplacements forcés, peut augmenter la violence dans un milieu et la difficulté d'accéder à des lieux sécuritaires.

[...] conséquence de devoir tous se ramasser au même endroit puis leur endroit où ils se ramassent, les endroits qu'ils occupent, sont de moins en moins sécuritaires à cause qu'il y en a de moins en moins, plus de cohabitation. [1]

Les PSM doivent donc trouver d'autres lieux plus sécuritaires, comme l'espace privé, mais également dans les organismes communautaires.

Bien le fameux profilage social puis tout ça, puis tout ce qui est de harcèlement, tu sais, comme vraiment les gens ils ont senti qu'ils étaient en danger à plusieurs endroits, fait que j'ai remarqué que justement, tu sais le fait qu'ils soient moins dans les parcs puis tout ça, les gens sont plus dans des endroits, des *safe space*, peut-être plus comme [nom de l'organisme] où est-ce qu'ils vont vraiment plus s'isoler là ou aller au [nom de l'organisme] ou bien par exemple aller juste chez des personnes puis tout ça, ce qui fait moi je trouve....En plus du profilage, en plus aussi de toute la revitalisation du vieux centre-ville, bien c'est ça, la revitalisation-gentrification, les condos qui se développent puis tout ça, c'est clair que les gens aussi ils ne savent comme plus où est-ce qu'ils peuvent bien se sentir ou en sécurité ou ne pas se faire *bumper* puis tout ça. [27]

De plus, les PSM sont parfois plus à risque de vivre de la répression policière, car elles sont chassées de lieux qui leur assuraient une relative invisibilité et sécurité.

Bien sont plus à découvert, c'est sûr. La répression est plus évidente parce que justement, il y a les citoyens, commerçants, dans la ruelle...bien aussi plus visibles, dans le sud du territoire, c'est beaucoup touristique, le monde veut que ça l'ait l'air propre, fait que la répression est encore plus présente... [20]

Cette répression a bien souvent comme conséquence de les judiciariser. Le non-paiement de constats d'infractions fait en sorte qu'elles s'endettent et risquent à tout moment l'emprisonnement. Les TR mentionnent le fait qu'il est impossible pour eux de payer leurs dettes avec un chèque d'aide sociale.

Bien le déplacement, les arrestations musclées, conséquences physiques, conséquences...il y en a qui rentrent en dedans parce que ça fait 4 fois, 5 fois qu'ils sont « mandat ». [1]

Je pense aussi à des personnes en situation d'itinérance qui se font donner des tickets régulièrement pour quêter dans le métro puis qui se ramassent avec des ardoises de deux trois mille dollars. [15]

Le principal, c'est les tickets, tu sais, je veux dire, quand tu es itinérant puis que tu as 25 000\$ de tickets, il y a un problème. Tu sais, je veux dire, tu ne peux pas les payer. Tu sais, on s'entend qu'avec un chèque de 600\$, tu ne peux pas les payer. Surtout pas s'ils veulent te mettre dans un logement que tu vas devoir payer 500-550\$. Fait qu'il va te rester 50\$ pour te nourrir. [1]

Finalement, les TR ont mis en lumière les conséquences des pratiques d'exclusion des espaces publics sur la santé mentale des PSM. Ils ont été plusieurs à nommer que les mesures répressives à leur égard avaient comme impact d'augmenter leur stress, leur méfiance et de les maintenir dans un état d'hypervigilance. Ils ont également mentionné que les différentes mesures pour repousser les PSM de l'espace public entraînaient la destruction du réseau de la personne qui est chassée de son milieu de vie, ce qui suscite de l'anxiété chez celle-ci et un bris de solidarité parmi les personnes qui formaient son environnement.

[...] je travaille avec du monde qui vivent dans un bloc, nous on peut considérer qu'il est désuet et tout ça, mais la personne est quand même implantée là. Ça veut dire qu'elle va quand même à un dépanneur de quartier. Qu'elle y aille avec pas une cenne ou qu'elle y aille pour quêter ou qu'elle y aille pour faire le ménage en échange d'une canette de bière, c'est quand même son dépanneur de quartier. Donc la personne s'est fait un réseau. Quand tu l'expulses de son réseau, tu crées de l'anxiété comme pour n'importe qui... ça on dirait qu'on ne le pense pas. « Ah... mais son appart n'était pas propre ». Oui oui, mais elle avait un réseau de quartier. Puis là, j'y vais avec un pied-à-terre, mais même un itinérant à mettons [nom d'un métro]. L'itinérant, si tu le pognes puis tu le *ship* juste au [nom d'un métro], si ce n'est pas son environnement, tu viens de créer de l'anxiété, tu viens de briser tout ce qu'il s'était construit comme milieu de vie [14]

Il y a une fille, je marchais dans la rue, c'était un de mes poteaux puis on passait devant ce bloc-là. C'était rendu un truc de personnes âgées qui coûte vraiment cher, ou de retraités, puis après ça on a marché devant les autres condos puis j'ai dit, « eille c'est drôle, tu as déjà vécu ici, tu as déjà vécu... ». Je lui montrais les condos en joke. Mais elle, elle avait tout vécu. Toutes les places qu'ils ont démolies, elle a vécu dedans. Puis ça démontre que là, elle, de plus en plus, elle était repoussée vers des apparts, vers des lieux en dehors du quartier, puis là à un moment donné, bien tu brises son réseau, tu brises son réseau, fait que ça l'a un impact. [14]

En résumé, les TR ont été témoin au courant de leur pratique, de transformations dans l'espace public ayant un impact sur les personnes avec qui ils sont en lien. Ces transformations se sont parfois produites graduellement, au diapason de la montée du discours sécuritaire. Ainsi, l'intolérance marquée des citoyens à l'égard des PSM, la répression et la surveillance de celles-ci dans les espaces publics s'est installée de manière à ce que ces tactiques d'exclusion deviennent la norme, justifiées par la menace présumée de ce qu'elles présentent à l'ordre et la paix sociale. Les TR observent que les PSM ont été au fil des ans, poussées des espaces publics vers des lieux périphériques, qui se situent toujours un peu plus loin, afin de disperser les PSM dans l'espace et ainsi les rendre toujours un peu moins visibles, un peu moins dérangeant. Nous avons pu constater également à travers les échanges avec les TR, que des transformations qui ne visent pas nécessairement, en premier lieu, l'exclusion des PSM dans les espaces publics ont tout de même

des effets semblables aux stratégies d'exclusion. En effet, la revitalisation et le réaménagement des espaces se font bien souvent à un rythme effréné et font en sorte que les PSM ne se sentent plus à leur place dans un espace qui était le leur. Tous ces bouleversements, mêlés à l'évolution du rapport que la société entretient face aux espaces publics, font en sorte que pour comprendre la place réservée aux PSM dans l'espace public aujourd'hui, il faut considérer une analyse multifactorielle de l'état de la situation. Au-delà des différentes causes qui expliquent les changements dans l'occupation des PSM dans l'espace public, les conséquences de ceux-ci sur leur vie sont incontestables. Les transformations dans l'espace public ont contribué à invisibiliser les PSM, à les déraciner de leurs milieux d'appartenance et de socialisation et leur faire sentir qu'elles n'ont plus leur place si elles n'adhèrent pas aux normes prescrites par rapport à l'occupation des espaces publics.

### **3.2 L'impact de la gestion des PSM dans l'espace public sur la pratique du travail de rue**

L'objectif central de cette recherche est de saisir la perception des TR du lien entre les transformations dans l'espace public affectant les personnes avec qui elles sont en lien et leur pratique. De ce fait, la première partie des échanges qui ont eu lieu avec les TR ont permis de faire ressortir les principales évolutions dont les TR ont été témoins dans l'espace public et qu'ils observent encore aujourd'hui. Nous avons pu concevoir que la façon dont l'espace public est appréhendé et géré a un impact considérable sur les PSM et leur rapport à l'espace. Les stratégies de mise à l'écart sont parvenues, bien souvent, à les repousser des espaces publics, entraînant du même coup une multitude de conséquences sur leur vie. Comme les TR accompagnent ces personnes au quotidien, dans un rapport de proximité, nous pouvions supposer que l'impact de ces transformations sur les PSM allait se ressentir dans leur travail. Ainsi, l'objectif de la présente section de la recherche est de connaître les impacts de la gestion des PSM dans l'espace public sur la pratique du travail de rue. Cette section vise à saisir comment les transformations dans l'utilisation des espaces publics sur les PSM agissent sur la pratique quotidienne du travail de rue : les espaces investis, les stratégies de prises de contact et de maintien du lien, les accompagnements préconisés, etc. Nous avons donc posé aux TR, des questions autour de ce thème, telles que celles-ci: selon vos observations, de quelle façon les enjeux autour de l'occupation des PSM dans les espaces publics influencent la pratique du travail de rue? Avez-

vous déployé de nouvelles stratégies pour entrer en contact avec les PSM en raison des transformations dans l'espace public? Si oui, lesquelles? Avez-vous investi de nouveaux espaces ou délaissés certains espaces investis en raison de ces transformations ? Est-ce que vous considérez que la gestion des PSM dans les espaces publics a eu un impact sur votre lien avec les autres acteurs sociaux impliqués dans les conflits d'appropriation de ces espaces?

Les rencontres avec les TR auront permis d'explorer l'étendue des impacts de ces transformations sur leur pratique, mais également de saisir les aspects de la pratique qui sont demeurés plus ou moins inchangés. Des réflexions qui ont eu lieu autour des impacts sur la pratique ont émergé huit thématiques : la création et le maintien du lien; les nouveaux espaces et les réseaux sociaux; les changements dans l'intervention; la médiation; le contrôle social; la concertation et le partenariat ainsi que la défense des droits.

### 3.2.1 Création et maintien du lien

Les TR ont permis de mettre en lumière que le principal impact des transformations dans l'espace public sur la pratique du travail de rue est la difficulté de créer et de maintenir des liens avec les PSM. En raison du fait que les PSM se sont poussées en périphéries des lieux qu'elles fréquentaient, les TR ont de la difficulté à les rejoindre. Ainsi, bien que d'aller à la rencontre des personnes dans l'espace est un aspect central à la pratique, il devient plus ardu de créer des nouveaux contacts avec des personnes qui aimeraient possiblement être en lien avec eux. Ils ont également du mal à rejoindre les personnes avec qui elles ont déjà établi un lien, et ainsi, poursuivre la relation entamée. Une majorité des TR ont affirmé être constamment à leur recherche, ne pas savoir où elles se trouvent. Ils rapportent que cela peut prendre quelques jours avant de retrouver quelqu'un, alors que ce n'était pas nécessairement le cas avant.

Au quotidien, on l'a nommé beaucoup, c'est de les chercher. Comme là, il y a une quinzaine de personnes que je vais rejoindre à [nom de la place publique] ...là, je les cherche. On fait les ruelles autour puis tout, mais tu sais, pour te donner une idée, des fois ils ne se déplacent pas juste dans le quartier, il y en a...une travailleuse de rue [...] elle habite à [nom du quartier], elle a déménagé récemment à [nom du quartier], puis elle voit du monde de ses contacts terrain ici, de

très bons contacts terrain ici, qui travaillent à [nom du quartier] pour quêter puis tout. Fait que, il y a vraiment un gros déplacement de population itinérante dans des quartiers où il n'y a rien pour eux. [1]

Bien c'est sûr qu'il y a la difficulté de rejoindre les personnes. Quand tu n'as pas un lien solide solide ou je ne sais pas, quand la personne est nouvelle puis c'est un nouveau contact, au-delà d'un lien...peut-être que le lien à la longue est plus difficile je trouve à continuer à se créer... [27]

[...] c'était facile de rejoindre notre monde. Tu savais que Maxime était sur tel coin, puis que Roger était sur tel autre coin puis vraiment, systématiquement, on savait où trouver le monde. Là, c'est vraiment plus dispersé. Donne-toi du temps avant d'être sûr de croiser la personne que tu as envie de croiser parce que ce n'est pas sûr qu'elle va être sur tel ou tel coin. Je pense que ça, ça peut avoir un impact... [23]

Certains travailleurs de rue déplorent passer plus de temps à chercher les gens qu'à les accompagner dans leurs difficultés et dans leur quotidien. Bien que les périodes d'observations fassent partie intégrante de la pratique du travail de rue et que les TR doivent accepter de vivre des moments de vide, il est plus difficile de considérer cette recherche continue de personnes comme une étape normale de la pratique lorsqu'ils ont l'impression qu'elle découle de pratiques d'exclusion.

C'est de refaire ta pratique complètement puis quand tu mets de l'énergie là-dedans, tu ne peux pas mettre de l'énergie au fait d'aider les personnes, ou tu as moins l'occasion de le faire en fait [...] Puis je trouve qu'on n'est pas productif tu sais, veut veut pas tu sais, même si on ne voit pas ça en productivité du travail de rue, c'est qualitatif là, mais quand même, j'aimerais ça pouvoir dépenser mon énergie à essayer d'entrer en contact avec la personne qui est en avant de moi plus qu'à essayer de la chercher. [1]

### *Création de liens*

Les stratégies pour chasser les PSM, notamment par la présence policière, ont tendance à créer un climat de méfiance, ce qui entraîne pour les TR des difficultés spécifiques à la création de nouveaux liens. Ce lien confiance, qui est pourtant incontournable pour les TR et qui se crée entre autres dans le temps et dans le respect des codes du milieu, doit maintenant s'établir dans un contexte de proximité avec les agents de surveillance. Cette présence augmenterait la méfiance face aux nouvelles personnes dans un lieu donné et serait une entrave aux premiers contacts des TR avec les PSM.

[...]je sais que si je passe 20 minutes assise proche des vendeurs, à un moment donné, il y en a un qui va faire « coudonc, tu es qui toi? », je le sais, tu sais. Mais ça, c'est vrai à [nom du parc], ce l'est encore, mais moins parce que la police est là, fait que c'est difficile de faire notre travail, mais ce l'est encore, parce qu'il y a, malgré tout, un peu de rassemblements qui se fait. [1]

Tout se fait par en dessous, des gens ont de la misère à faire confiance, ça l'a été plus long l'intégration, ça l'a été comme plus...puis, il y a du monde qui ne font jamais confiance puis ça, c'est normal puis tout ça, mais j'ai remarqué que c'est petit fait que tout le monde est un petit peu aux aguets. [10]

Les TR ont mentionné qu'ils ont parfois de la difficulté à créer un premier contact avec une personne, car les rassemblements, qui se font de plus en plus rares, facilitaient la prise de contact et le transfert de confiance. En effet, la dynamique de groupe rendait le premier contact avec le TR plus naturel et permettait à des personnes qui désiraient créer un contact avec le TR d'être témoin de la confiance que leur accordaient d'autres personnes dans le groupe, réduisant du même coup la méfiance qu'ils pouvaient avoir face aux étrangers. Ces « poteaux », c'est-à-dire des personnes avec qui les TR ont un bon lien, qui sont bien connues dans le milieu et qui leur permettent d'établir de nouveaux contacts, étaient d'une importance particulière en groupe.

Je pouvais mettons, si j'avais un poteau à [nom de la place publique] que je savais que je pouvais passer du temps avec lui, puis j'aimais ça avoir ça, parce qu'il y en a que ça prenait 45 minutes avant de se décider à venir me voir. Puis moi je ne vais pas aller voir le monde qui ne vient pas me voir. Ce n'est pas dans ma pratique...Fait que je ne veux pas aller voir le monde...dans notre pratique on laisse les gens venir à nous même si on crée l'occasion qu'ils viennent à nous. On laisse les gens venir à nous puis, fait que des fois ça prend 45 minutes à une personne qui m'avait vue pendant 40 minutes de temps, puis je le sais qu'elle m'avait vue, je lui ai dit allo en arrivant, avant de venir me voir pour me demander quelque chose, pour me demander du matériel. Fait que ça, dans une ruelle...tu sais, je sais que la personne est là, mais je ne vais pas m'asseoir à côté d'elle puis attendre 40 minutes. Ça, ça ne se fait pas, tu sais. Fait que faut que je passe une couple de fois puis à un moment donné, peut-être qu'elle va m'arrêter, comme ça se peut qu'elle ne m'arrête pas parce qu'elle n'a pas le temps de se dégêner ou de se décider à venir me voir. [1]

Quand il y a une personne toute seule dans un parc, oui je peux m'asseoir au parc puis faire à semblant de rien, mais, il y a une autre affaire qui aide beaucoup au lien, c'est la confiance par interposition on peut dire. Ça, dans un parc, tu l'as parce qu'il y a plein de personnes, fait que quand il y a des personnes qui me font confiance, qui me jasant, moindrement qu'il y a une personne qui ne me connaît pas, mais qui connaît la personne, elle peut venir me jaser parce qu'elle fait confiance. Si lui il fait confiance, moi je fais confiance, tu sais. Mais ça, je ne l'ai pas quand la personne est toute seule dans un parc, ou quand elle est toute seule dans une entrée de ruelle. [1]

En raison de ces complications liées à la prise de contact, les TR doivent déployer de nouvelles stratégies pour permettre à ces premières rencontres avec les personnes de se transformer en liens de confiance. L'une des stratégies nommées par les TR, est d'utiliser davantage la distribution de matériel biomédical pour initier une prise de contact.

Tu sais, on a la chance, j'ai du matériel sur moi veut veut pas, j'ai la chance d'avoir du matériel. Puis je dis la chance parce qu'avec les consommateurs du moins, ceux par injection, par inhalation, ça donne un contact obligé. Ils veulent du matériel, c'est moi qui l'a, ils me disent allo, fait que ça, ça l'aide pour le contact répété mettons. [1]

Comme mentionné précédemment, les périodes d'observations sont une étape incontournable de la pratique du travail de rue, pour demeurer accessible aux personnes qui souhaiteraient entrer en lien avec le TR, mais également pour bien saisir son quartier et les réalités qui se côtoient. Toutefois, certains TR affirment que dans le contexte où ils ont plus de mal à rejoindre les personnes dans les milieux qu'ils fréquentent, ils doivent prendre plus de temps pour faire de l'observation et être proactif dans la compréhension des mouvements et des dynamiques dans le quartier, en demandant aux gens ce qui se passe dans le quartier et à quels endroits.

C'est sûr qu'on a fait beaucoup plus d'observation. Quand on voyait des gens, on posait des questions, ce qu'on ne faisait pas nécessairement avant. [1]

On essaie de voir un peu, de voir dans notre quartier les places où ils pourraient aller, tu sais comme [nom de la travailleuse de rue] elle l'a dit, c'est des toits, c'est des places inoccupées...euh, sinon c'est des ruelles, mais il faut faire de l'observation. Puis ça, ça nous prend du temps terrain où est-ce qu'on pourrait aider quelqu'un aussi. Mais, il faut faire de l'observation, aller dans des ruelles qu'on n'allait pas avant, puis prendre des *guess*. [1]

De plus, pour être vu dans son milieu par les personnes qui pourraient vouloir établir un premier contact avec un TR, ce dernier doit désormais multiplier ses présences dans différents lieux et à différentes heures, ce qui exige nécessairement plus de temps.

[...] faut que je fasse le lien par moi-même puis que je finisse par passer souvent, à des heures différentes pour montrer ma présence. Mais ça, c'est énormément d'énergie quand tu as 15 000 lieux à faire au lieu de 4. [1]

Finalement, les TR mentionnent que le fait de rejoindre les personnes dans les espaces relève davantage du hasard. Les TR peuvent faire de longues heures d'observation, croiser des nouvelles personnes ou des gens avec qui ils sont en lien dans un espace précis, mais ne plus les

revoir par la suite pour une longue période. Il devient difficile d'attribuer la présence de personnes dans l'espace à une routine chez ces derniers, à une façon précise d'occuper l'espace.

Mais ces moments-là, pour franchement parler, ça n'arrivera pas souvent au même lieu. C'est ça qu'il faut se dire. Ça n'arrivera pas souvent au même lieu. Tu peux le voir 2-3 fois dans la semaine puis il n'y a plus rien qui arrive. [5]

### *Maintien du lien*

Pour maintenir le lien avec les personnes avec qui les TR sont déjà en relation, les TR font également face à des obstacles, en raison du fait que les PSM sont plus éparpillées dans l'espace et davantage en mouvement. Ils mentionnent devoir parcourir plus de distance pour rejoindre les personnes avec qui ils sont en lien, parfois jusque dans des quartiers qui ne sont pas les leurs. Bien que les TR affirment ne pas avoir des frontières rigides les empêchant d'aller à la rencontre d'une personne en dehors de leur territoire, ils ont tout de même une approche de quartier, c'est-à-dire qu'ils souhaitent assurer une présence au quotidien dans « leur rue » et s'imprégner des dynamiques de celles-ci.

Donc les jeunes se sont un petit peu éparpillés. Donc faut vraiment que je marche plus, que je fasse plus de *spots* pour les rejoindre puis c'est ça, c'est juste vraiment plus difficile en fait. [15]

On a plus de mollets, on marche plus. Je pense que oui, parce que si je compare avec mes anciens collègues, qui me disaient qu'eux pouvaient passer des deux, trois heures dans une même journée à une même place puis ça roulait puis qu'asteure, faut qu'ils marchent pour trouver...j'ambitionne, mais faut vraiment plus que tu te déplaces. [26]

Bien c'est un peu plus difficile les rejoindre. Ils se poussent, ils vont plus loin. Tu sais je te dirais, à la limite, on pourrait quasiment se ramasser à [nom du quartier] ou à [nom du quartier], mais tu sais, à un moment donné, tu ne peux pas être partout. [26]

À la limite, même nous comme intervenant, on a de la misère à les retrouver. Moi j'ai des personnes que je voyais tout le temps que je revois de temps en temps puis il y en a qui me disent qu'ils dormaient à [nom de la place publique] puis ils sont rendus à [nom d'un métro] tu sais. Fait que c'est plus mon terrain veut veut pas, fait que tu sais, ça l'a un impact sur moi. [1]

Les TR ont été plusieurs à nommer le fait qu'ils ont dû cesser de simplement laisser les personnes avec qui ils sont en lien venir vers eux. En effet, ils en sont à parfois remettre en question cette façon de faire jadis centrale au travail de rue. Comme les personnes sont moins visibles et présentes dans l'espace public, les TR peuvent craindre de perdre de vue une personne

qui pourrait éventuellement avoir besoin de soutien. Les TR mentionnent qu'il faut donc faire preuve d'imagination et de planification pour maintenir un filet social autour des gens. Ils rapportent devoir demander à des personnes présentes dans les espaces fréquentés par ceux qu'ils souhaitent rencontrer, de poursuivre des démarches, parce qu'ils s'inquiètent pour eux ou simplement pour avoir des nouvelles. Bien qu'ils arrivent par cette stratégie à en savoir plus sur la trajectoire des personnes, ils remarquent que, souvent, les personnes disparaissent sans que personne ne sache où elles se trouvent.

Tu sais, souvent une personne que je sais qui dormait à [nom de la place publique], je vais demander, qui connaît bien une personne, « as-tu des nouvelles de telle personne? » Puis souvent ça vient avec, ils nous disent où est-ce qu'elle est, où est-ce qu'ils l'ont vu la dernière fois. Des fois ils ne savent même pas. Ils ont passé l'été avec, mais du moment où ils sont partis de [nom de la place publique], les deux sont partis dans des places différentes. Mais, il n'y a pas mille et une solutions. [1]

La philosophie du travail de rue de laisser venir, tout ça, mais c'est ça, aller vers, là là... quand il en a une que ça fait longtemps que j'ai vue puis que je me pose des questions, là là, moi je me promène sur la rue puis, « as-tu vu elle? As-tu vu elle? ». Puis même les filles, « telle autre, ça fait deux mois que je ne l'ai pas vu ». « Où est-ce qu'elle est rendue? » Là là, c'est plus de...on questionne. On questionne...pas pour questionner...oui c'est ça, ça fait longtemps que je ne l'ai pas vu, je suis inquiète, c'est ça. Garder le filet de sécurité...on ne peut plus dire « ah... je vais attendre que la personne vienne vers moi ». Non, faut aller voir. [25]

Pour maintenir le lien, les TR déploient différentes stratégies. Parmi celles-ci on retrouve le fait de donner plus de rendez-vous dans des commerces du quartier ou ailleurs et faire plus d'accompagnements planifiés vers des ressources spécifiques. Selon les TR, ces stratégies étaient utilisées avant, mais de manière moins importante. En effet, un TR pouvait passer plusieurs heures dans l'espace public et voir les personnes avec qui il était en lien, ce qui est moins le cas aujourd'hui et ce qui explique la nécessité de faire autrement.

[...] tu utilises d'autres stratégies qui sont, d'accompagner, d'aller avec la personne, donner des rendez-vous, aller prendre un café avec... [27]

Moi j'ai une petite différence, j'ai des jeunes en fugue. Eux autres, c'est souvent le soir qu'ils vont me *caller* pour ne pas se faire prendre par la police. C'est des endroits précis. Ils ne sortiront pas n'importe où, n'importe comment, parce qu'ils ne veulent pas rentrer au Centre jeunesse. Fait que des fois je peux avoir un *call* à 10h le soir, « peux-tu venir me rencontrer à telle place? » Tu as des endroits que tu es sûr qu'ils ne se feront pas pincer. [26]

Dans le contexte où les personnes occupent moins l'espace public, une autre stratégie mise de l'avant par les TR pour maintenir le lien est de proposer aux personnes des activités ou des projets. Par exemple, un TR a expliqué comment un projet de studio d'enregistrement de musique qu'il a mis sur pied lui a non seulement permis de rejoindre de nouvelles personnes, mais également de maintenir un contact avec eux au fil du temps, en créant ainsi un contexte propice au développement d'une relation de confiance alors qu'il arrivait difficilement à les rejoindre dans l'espace public.

[...] puis c'est devenu un espace intéressant où il y a de l'intervention puis de la prévention qui se fait. Puis, où je peux rencontrer des gars que je ne rencontre pas tout seul dans la rue. C'est ça qui est intéressant aussi. [10]

D'autres activités récurrentes ont été nommées par les TR pour démontrer comment celles-ci peuvent créer les conditions favorables au maintien du lien, en leur assurant une certaine visibilité dans les lieux fréquentés. Par exemple, certains TR organisent des kiosques d'information et des dîners de filles à l'école pour aborder avec elles différents sujets qui les touchent et du même coup, consolider des liens naissants. D'autres amènent des jeunes faire de la boxe et estiment que cette activité sportive permet aux jeunes, à la fois de se dépasser physiquement, de canaliser leur énergie, et également de bénéficier d'un contact régulier avec un TR.

[...] ateliers avec les jeunes, des dîners de fille. J'ai fait pas mal d'ateliers de prévention sur la sexualité qui m'ont permis de me faire connaître, des kiosques, qui du coup, font en sorte que les jeunes me repèrent au métro après. [11]

Puis je m'en vais faire de la boxe les mardis soir avec eux autres aussi à l'Empire. Fait que l'entraînement de boxe, je fais ça avec les jeunes des Centres jeunesse. [26]

Une équipe de TR a mentionné qu'ils recevaient du financement du Ministère de la Sécurité publique pour réaliser des activités avec des jeunes jugés à risque d'adhérer à des gangs de rue. Les TR ont nommé profiter de ce soutien financier pour organiser des activités intéressantes pour les jeunes, qui servent du même coup aux TR dans le maintien des liens qu'ils créent avec ces jeunes et également dans la création de nouveaux liens.

Depuis trois ans on a le projet de prévention de gang. C'est un grand mot, mais c'est surtout pour atteindre les jeunes à risque. Donc on a quand même un beau projet, avec un beau budget, donc on rejoint beaucoup de jeunes, autant des filles que des gars ados pour faire des activités, chaque semaine, soit un souper ou une activité. Donc ça fait trois ans, ça nous a permis de rejoindre beaucoup de jeunes quand même [...] Un beau budget pour faire des soupers, des activités, ça permet de faire liens plus vite. Ça nous permet d'avoir des liens significatifs. Après s'il y a de quoi à faire en individuel, ça nous a beaucoup aidés. Depuis trois ans que c'est renouvelé. [11]

Un autre impact des transformations dans l'espace public est que, pour maintenir le lien, les TR doivent s'adapter aux façons dont les personnes qu'ils rejoignent occupent l'espace, notamment en ajustant leur horaire de travail afin d'être présents en même temps qu'elles dans les espaces investis.

Bien ça l'a comme impact...en tout cas, ils vont plus travailler...tu sais, il y a moins de filles qui travaillent le jour puis plus le soir. Fait que ça change aussi au niveau des horaires. Tu sais, on pouvait en croiser le jour, beaucoup plus qu'on en croise là. Fait que là c'est plus à partir de 8h le soir, parce que c'est connu qu'à partir de 8h le soir, il y a vraiment moins d'opérations policières. Elles se font moins tanner puis tout ça. Sauf qu'il y a plus de risque, il fait noir, fait que ça l'a l'effet pervers qu'il y a plus de risque, puis le monde le soir ils sont plus en boisson, fait qu'il y a des risques associés à ça, travailler de soir ou travailler de jour pour ces femmes-là. Elles se font amener dans les coins noirs. Fait que dans le jour, c'est toujours plus sécuritaire travailler le jour. [25]

Finalement, certains TR ont mentionné le fait que les transformations dans la façon d'occuper l'espace ont eu un impact sur la façon dont les TR eux-mêmes conçoivent les attentes que l'on a face à leur occupation des lieux. Certains ressentent la nécessité d'utiliser l'espace en mouvement afin de respecter les conduites normatives attendues dans les espaces publics. Autrement dit, certains TR se sentent mal à l'aise de ne rien faire dans l'espace public, en raison notamment des valeurs dominantes véhiculées en société, telles que l'action et la productivité, qui se placent en opposition au fait de flâner dans l'espace. Ainsi, certains TR cherchent à intégrer une dimension sportive à leur façon d'occuper l'espace ou tout autre type d'action.

Il ne faut pas qu'il y aille... juste comme ça, tu es là, tu ne fais rien, tu es assis, on ne parle pas, mais ce n'est pas bien. Faut qu'il y ait une activité, faut qu'on coure, il faut qu'on saute...Fait que là on est, oui bien c'est ça la réalité, faut qu'on s'embarque quelque part nous aussi. Tu sais, on commence à se sentir mal juste d'être là. [5]

### 3.2.2 Nouveaux espaces et réseaux sociaux

Les espaces que les TR investissent dans leur pratique ont également évolué au rythme des transformations dans les dynamiques de leur quartier, notamment les changements qui ont eu lieu dans l'espace public. Selon les TR, un des changements principaux est que les TR vont moins dans les parcs, mais davantage dans d'autres espaces, tels que les écoles ou les métros [8]. Ces lieux sont d'ailleurs très présents sur les cartes mentales des TR (voir cartes mentales en annexe). Malgré le fait qu'ils rejoignent moins les personnes dans les espaces publics où ils les retrouvaient jadis en grands groupes, ils rejoindraient autant de personnes qu'avant, sinon plus [8]. Alors que les espaces publics tels que les parcs étaient les lieux par excellence pour entrer en contact avec les PSM, ils le seraient beaucoup moins présentement. Il serait devenu normal pour les nouveaux TR d'avoir du mal à rejoindre les personnes dans les espaces publics. En effet, ceux-ci n'ont pas de point de comparaison, car ils n'ont pas connu cette période.

[...] comme moi, c'est normal pour moi qu'il n'y ait pas de jeunes dans les rues, c'est normal pour moi d'aller dans les apparts, de courir après le peu de jeunes qu'il va y avoir. C'est quand on parle à [nom du travailleur de rue] qu'on fait eille, là ça a changé. Quand tu commences, bien c'est ça la pratique, tu *deal* avec. [7]

Malgré tout, les TR continuent à passer du temps dans les parcs et certains affirment que ces lieux demeurent des espaces privilégiés dans leur pratique, dans lesquels ils arrivent à créer et maintenir des liens, se montrer accessible aux personnes qu'ils ont croisées dans d'autres lieux. De plus, lorsque les TR ont dessiné une carte mentale de leur territoire avec les principaux lieux qu'ils investissent, les parcs se sont retrouvés sur la plupart de ces cartes, et bien souvent en grands nombres (voir cartes mentales en annexe). Certains TR ont mentionné qu'ils continuaient à fréquenter les parcs malgré que ceux-ci soient vides dans l'espoir d'assister à une fréquentation nouvelle de personnes dans ces lieux [7].

Oui moi aussi je passe beaucoup de temps dans les parcs avec du monde, tout seul, ou assis sur le coin d'une rue. Tu sais, quand même, le travail de rue reste à la base du travail de rue. Dans les organismes, c'est plus facile d'aller créer des nouveaux contacts ou rejoindre du monde qui n'est pas nécessairement dans la rue ou dans les parcs. Puis c'est le *fun* parce qu'ils te voient là puis après ils te croisent dans un parc. Tu sais, toi tu ne le *spot* pas nécessairement parce qu'il n'a pas l'air d'un itinérant, mais « ah je t'ai vu à telle place ». Ça peut servir à nous faire connaître, mais

tu sais, je pense que quand même, on passe plus de temps à l'extérieur qu'assis dans des organismes. [19]

Ils affirment néanmoins devoir fréquenter plus de lieux qu'auparavant pour être vus par le même nombre de personnes qu'ils pouvaient croiser avant dans quelques lieux seulement.

Oui, bien oui parce que veut veut pas quand tu fais de l'observation dans une place comme [nom du parc], quand il y a plein de consommateurs, tout le monde te voit d'une *shot*. Là, faut que tu fasses plein de ruelles pour que le même nombre de personnes te voie, faut que tu fasses plein de trucs. [1]

Quelques TR ont mentionné qu'en raison du fait que les PSM se déplacent davantage, ils doivent fréquenter plusieurs espaces sur un plus vaste territoire, ce qui en incite certains à se déplacer en voiture plutôt qu'à pied. D'autres facteurs, comme le fait d'avoir un mandat régional, en oblige d'autres à se procurer une voiture. Bien que le fait d'avoir une voiture soit pratique pour rejoindre les personnes qui se sont éloignées ou pour faire des accompagnements, il y aurait, selon certains TR, une tendance à l'invisibilisation des travailleurs de rue dans les espaces publics. Autrement, en voiture, les TR seraient moins visibles dans leur quartier pour l'ensemble des citoyens.

[...] au début de la pratique, tout se faisait d'une distance à pied pour moi parce que je n'avais pas d'auto. Je pense deux ans que je n'ai pas eu d'auto. Ça, c'est sûr que ça t'aide à être plus terrain parce que tu n'as pas d'auto. Mais, vu que le mandat est régional, c'était...quand quelqu'un t'appelait, je me rappelle, une des raisons pourquoi...Il y avait une madame qui me chicanait tout le temps. Elle habitait à l'autre bout de [nom de la ville], puis elle disait, « j'aimerais ça avoir des pipes à crack puis tout ça ». « OK, mais prends l'autobus toi ». « OK, il est 1h, je vais être là vers 2 :30 ». « Mais là criss, me niaises-tu? » [27]

Oui, surtout que [nom de la ville] c'est grand en tabarouette. Mais une chance qu'on a des autos. C'est un peu bizarre, mais...je te donne un exemple. Moi je travaille dans [nom du quartier], [nom du quartier], mais moi j'ai une jeune qui fugue, elle est dans le coin de [nom du quartier] ou [nom du quartier]. Je ne dirai pas, tu n'es pas sur mon territoire. Puis ça se peut que je me déplace pour aller la voir. [26]

Les TR ont mentionné que les lieux investis sont éphémères en raison des déplacements et que le travail d'intégration dans les espaces est toujours à recommencer. Ainsi, le TR cible des espaces où il souhaite s'investir et assurer une présence en fonction de ses observations qui lui ont indiqué la pertinence d'intégrer ces lieux. Cependant, la dynamique qu'il avait observée dans ces lieux et qui lui avait laissé croire que sa présence pouvait être « payante » en termes de

création de liens peut changer rapidement avec le mouvement des personnes, et du même coup, rendre cet espace moins intéressant. Les TR ont mentionné qu'il devient alors plus complexe d'instaurer une routine dans les lieux qu'ils fréquentent.

[...] le [nom du parc] aussi, c'est un parc où il y a une église. Il y a beaucoup de lieux de culte, mais je ne les ai pas mis. Moi je passais, c'est des gars de plus 23 à 30 ans, gros bras qui *chillent* là le soir. Puis là, j'étais comme, « ah cool, à un moment donné, je vais rentrer dans le tas ». Puis je n'ai pas eu le temps. [10]

Oui, exact. Tu sais, comme l'été dernier même, la cohorte dont je t'ai parlé qui était rendue à 17 ans, je ne les ai pas vus de l'été. Je ne voyais personne, je capotais. Tu t'investis deux ans avec... puis là, là finalement, je tombe sur un, « qu'est-ce qui se passe, vous êtes où? » « Bien on va à [nom du quartier], tu sais ». [10]

### *Enjeux d'accessibilité*

Les TR ont bien démontré comment la question des espaces investis est étroitement liée à celle de l'accessibilité. Pour demeurer accessibles malgré le fait qu'ils soient moins présents dans ces espaces, certains TR ont parlé de l'importance d'avoir une routine plus établie, avec un horaire régulier. Certains ont jugé qu'il était plus pertinent de travailler le jour plutôt que le soir, par exemple. Des questionnements subsistent toutefois, à savoir si les changements dans l'horaire, l'aspect plus régulier et fixe, ne sont pas un signe que la pratique s'éloigne de ses principes de base.

Fait que ça nous oblige à avoir des routines, un horaire plus précis, pour que les gens puissent nous rejoindre s'ils sont en difficulté. Moi ils savent que le mardi, jeudi, je suis là. [25]

C'est pour ça que des fois, il y a toujours la déchirure de comme, fais-tu plus du travail de proximité ou du travail de rue? Tu sais... l'espèce de, oui la pensée puriste que j'ai eue longtemps moi aussi [...] Oui puis avant, vu qu'eux autres étaient dans la rue, ton terrain de jeu était plus dans la rue aussi. Tu étais comme plus tout le temps public puis tout ça. Mais, le jour, en tout cas astheure, je travaille plus le jour. Ça change parce que les gens sont peut-être moins dans la rue puis tout ça, ils ont besoin de savoir plus quand tu es là... [27]

Certains s'efforcent d'être présents dans les mêmes lieux, aux mêmes moments, chaque semaine. Ces lieux peuvent être des commerces ou des organismes communautaires, qui offrent du même coup un abri aux intempéries extérieures. Ainsi, ceux qui ne possèdent pas de téléphone savent qu'ils peuvent rejoindre leur TR dans un lieu précis, à un moment donné.

Bien moi il y a eu un temps où...ça fait longtemps que je ne l'ai pas fait parce que là je suis dans le jus, mais par rapport aux réseaux sociaux, tu sais, je te disais que je n'utilisais pas beaucoup internet parce qu'il y en a bien qui ne l'ont pas ou ils vont se connecter à la bibliothèque ou au café-rencontre parce qu'ils n'ont pas l'accès à internet. Puis tu sais, je vais dire, j'vais être là le mardi ou jeudi, tu sais. J'avais des journées très fixes que j'étais dans tel café. « Passez me voir, je vais être là ». Fait que comme ça, ceux qui sont plus loin des réseaux sociaux et tout ça, tu sais, ils savaient que j'étais à tel endroit. Puis après ça, ça devenait une habitude, mardi soir, samedi soir, c'était mes soirs où j'étais en ville. [25]

Moi c'est au [nom de l'organisme], où ils peuvent être en fugue. Ils savent que les lundis soir, s'ils veulent me voir, en temps normal, je vais passer une heure après le souper, après [nom de l'organisme]. [26]

Afin d'assurer une accessibilité et faciliter les contacts, plusieurs TR vont occuper l'espace virtuel, par le biais des réseaux sociaux ou en communiquant par texto avec les personnes avec qui ils sont en lien. En outre, certains TR ont identifié sur leur carte mentale l'espace virtuel comme un espace qu'ils investissent au quotidien (voir cartes mentales en annexe). Cette stratégie, bien qu'elle présente un aspect utile, comporte également son lot d'enjeux selon certains TR. Le fait de pouvoir être rejoint en tout temps sur leur cellulaire, par plusieurs personnes à la fois, et que les personnes aient comme attente des réponses immédiates, fait en sorte que les TR sont plus à risque de se sentir envahis et épuisés. Effectivement, en parallèle aux changements dans l'occupation de l'espace public, les modes de communications ont subi de grandes transformations dans les dernières années. Les TR qui pouvaient être rejoints directement au parc ou via leur téléavertisseur sous forme de messages, sont désormais accessibles en tout temps par téléphone.

Bien on est obligé de s'équiper de nos bébelles pour être rejoint. Parce que si je ne vais plus dans le parc...mettons que je me *spot* 3-4 parcs puis je passe la semaine dans mes parcs tout le temps, les jeunes vont me retrouver, je suis tout le temps là. Mais là, je suis nulle part visible...ils n'ont pas le choix de... [3]

[...] puis dans nos réunions d'équipe, ça paraît dans le sens où on est vraiment essoufflés, on est rejoint à toute heure. 7h du matin, le téléphone commence à sonner des fois, puis après ça, ça finit à 2h du matin puis là, à un moment donné...tu es disponible, le but c'est d'être disponible. Tu sais, j'veux dire, ce n'est pas tout le temps le même jeune qui t'appelle à 7 :30 le matin. [4]

Les TR se questionnent sur la place qu'ils souhaitent prendre dans l'espace virtuel dans l'exercice quotidien de leur pratique. Si cet espace est investi de manière importante par les PSM, et spécifiquement par les jeunes, et s'il est devenu un espace significatif dans la façon d'être en

relation, les TR questionnent néanmoins leur présence dans l'espace virtuel de la rue et aux enjeux qui en découlent.

Bien j'ai vu un changement, par rapport, mettons aux jeunes, juste l'aspect des réseaux sociaux. Tu n'as plus besoin d'aller au parc si tu veux voir tes amis, tu vas voir sur internet. Fait que c'est sûr que oui, il y a un impact. Le travail de rue devient différent, faut changer, puis on a même eu une discussion en équipe par rapport à ça, aux réseaux sociaux. Est-ce qu'on doit s'adapter? Est-ce qu'on doit suivre l'évolution des réseaux sociaux ou si on peut continuer de rejoindre les gens? Parce que sur la rue, on ne se le cachera pas, il y en a de moins en moins. [9]

Il y en a qui communiquent beaucoup par *texto*. Je trouve ça difficile aussi, tu sais, c'est comme faire de l'intervention par *texto*, ce n'est pas facile...Tu sais, c'est comme tellement facile puis rapide que c'est plus facile de prendre contact, d'être moins isolé dans le fond. Fait que ça, c'est quelque chose qui est difficile à gérer, le nombre de messages... [22]

### *Espaces normatifs et associatifs*

Les TR rencontrés ont discuté des nouveaux milieux qu'ils fréquentent dans un contexte où l'espace public ne permet pas la création et le maintien de liens comme avant et qu'ils se doivent de sans cesse renouveler leurs stratégies pour maintenir une proximité avec les personnes qu'ils souhaitent rejoindre. Un élément qui s'est dégagé des discussions sur les espaces investis est que les TR sont amenés à intégrer davantage les espaces dits normatifs pour rejoindre les personnes avec qui ils sont en lien, tels que les écoles, les hôpitaux, les centres jeunesse ou même les palais de justice. Ces espaces seraient intéressants pour les TR car ils permettent de rejoindre un grand bassin de PSM, ou de jeunes dans le cas des écoles, et ils seraient actuellement plus empreints de liberté que les espaces publics. Plusieurs TR ont affirmé que leur rôle était mieux compris et respecté dans ces espaces, surtout par les acteurs du milieu qui y travaillent. Être reconnu dans un milieu plus normatif permettrait au TR de non seulement créer et maintenir des relations, mais également de négocier auprès de ces instances en faveur de l'intérêt des personnes avec qui ils sont en lien. Ils ont mentionné toutefois l'importance de ne pas donner l'impression que le TR travaille pour l'institution et ils ont réitéré la nécessité de ne pas briser la confidentialité, ce qui pourrait mettre en péril le lien de confiance.

Les écoles sont donc pour plusieurs TR des lieux privilégiés dans l'exercice de leur pratique au quotidien. Elles se retrouvent également sur la plupart des cartes mentales des TR ayant un mandat jeunesse et certains ont illustré qu'ils en fréquentaient plus d'une (voir cartes

mentales en annexe). Plusieurs TR rencontrés ont mentionné avoir une bonne collaboration avec les écoles ainsi qu'une reconnaissance de leur rôle par les différents intervenants : éducateurs spécialisés, professeurs, surveillants, etc.

Moi [nom de l'école], je peux y aller, je peux rentrer dans l'école comme je veux. Les surveillants, « salut [nom du travailleur de rue]! papapa... », puis ils me laissent faire, puis on n'a pas besoin de jaser. Je n'ai pas besoin d'acheter mon temps dans l'école, je peux juste rentrer puis faire... je m'en vais faire du travail de corridor quasiment tu sais... puis ça, c'est le *fun*. Quand tu es reconnu dans un espace, un espace où il y a 1300 jeunes, c'est super intéressant [...] j'ai décidé de m'investir beaucoup avec ce partenaire-là si tu veux, en n'étant pas un travailleur d'école on s'entend, mais c'est un espace où je peux pratiquement faire ce que je veux. J'ai fait des ateliers, il y a une éducatrice spécialisée qui me réfère des jeunes, j'allais les rencontrer dans un bureau. En tant que travailleur de rue, elle ne saura jamais ce qu'il m'a dit. C'est juste la reconnaissance du rôle tu sais puis tout ça. Fait que c'est des stratégies, je pense... tu sais, si on était reconnu un petit peu plus, ça pourrait être intéressant pour des travailleurs de rue jeunesse d'avoir accès un petit plus à l'école, à ces espaces-là. [10]

[...] je pense que c'est ça qui sauve un peu la mise pour nous autres au niveau de rejoindre les jeunes. On a développé des bons liens avec les écoles secondaires. On fait tous du travail de corridor, on a tous des activités avec eux autres. Quand on sort, bien on les voit ces jeunes-là dans le quartier. Fait que même s'ils sont moins présents sur la place publique, de façon massive, ils se promènent quand même. Ils sont sur le trottoir, ils marchent. Fait que, parce qu'on les a croisés à l'école, c'est plus facile après de les voir dehors puis d'entamer une discussion avec eux autres *on the spot*, parce qu'on les a connus autrement, soit à travers des activités, soit à travers des ateliers, des activités précises en milieu scolaire, soit à travers des références par des éducateurs. [8]

Dans un contexte où plusieurs espaces publics se sont vidés et qu'ils sont de plus en plus sujets à subir les pressions normatives liées à un usage sécuritaire et actif, il devient impératif pour certains de ne plus se restreindre à intégrer des espaces dits en marge. En d'autres mots, les espaces que l'on identifiait autrefois comme étant en marge des milieux institués sont possiblement plus normés que d'autres types d'espaces plus conventionnels. L'école par exemple, serait pour certains, moins préoccupée à surveiller les jeunes et agir sur leurs comportements, permettant ainsi une socialisation plus libre.

Quand ils disent, bien là, l'école ne devrait pas prendre cette place-là... je ne sais pas... elle devrait peut-être en prendre en criss de la place l'école. Si c'est rien que là qu'ils peuvent entrer gelés, sans trop que ça paraisse, puis voir leurs amis, tu sais, ça m'inquiète un peu. [6]

Moi comme coordo, j'ai une exigence qu'ils soient dans des milieux normatifs. Je ne l'ai jamais eu autant que je l'ai là. Allez-y à l'école tabarnak tu sais, là vous allez les voir en gang. Allez-y à

la maison des jeunes. Allez-y au centre communautaire, aux shows, aux spectacles, aux événements...tu sais, on ne lésine pas sur les moyens... [6]

D'autres TR ont mentionné que les Centres jeunesse étaient des espaces où leur présence était particulièrement pertinente pour rejoindre les jeunes à risque de désaffiliation sociale. La présence du TR apporterait un élément complémentaire à l'aide apportée dans les centres et permettrait des actions que seule l'institution ne peut envisager. De plus, les TR qui arrivent à intégrer ces espaces mentionnent qu'ils se voient accorder une grande liberté dans leurs accompagnements auprès des jeunes et qu'une bonne compréhension et un respect de leur rôle se font sentir. Il y aurait en effet de la part des intervenants dans les centres jeunesse un respect de la confidentialité, ce qui permet aux TR de bien expliquer les balises entourant sa présence dans cet espace, renforçant du même coup la confiance qui s'est établie avec les jeunes.

C'est un peu pareil avec les intervenants des Centres jeunesse. Moi j'avertis tout le temps les intervenants, ils veulent tout le temps me faire venir dans le bureau. Quand il y a des jeunes, c'est non. Même si on parlait...bien souvent ça l'a même pas rapport avec les jeunes. Ils veulent juste parler, savoir ce qui se passe de bon. Moi je ne veux pas que le jeune s'imagine que je suis en train de parler de lui avec l'intervenant. Puis je demande toujours l'autorisation du jeune, « est-ce que je peux rentrer? L'intervenant veut me parler. Si tu ne veux pas, je ne rentre pas. Si tu veux rentrer avec nous, tu as le droit de rentrer si on parle de toi. » Les intervenants comprennent très bien. Sur le coup, ils restent comme... puis après ça ils comprennent le pourquoi. Je trouve ça important, c'est notre crédibilité. Puis on le dit aux jeunes, « oui on est fins avec les intervenants, on n'est pas chez nous, on vient ici, puis notre but c'est d'empêcher que tu aies plus de problèmes. Fait que on essaie d'avoir une bonne collaboration, qui te permet d'avoir des meilleurs privilèges. Après, ça t'empêche...vu qu'on s'entend bien, ça te permet même de sortir même quand tu n'as pas le droit. » « Ah ah OK », là ils comprennent. On est capables d'expliquer comme il faut la situation. [26]

Oui, ils m'ouvrent un local. Je peux même partir avec les filles en auto. Je peux...mettons, je peux aller au restaurant, je peux aller manger de quoi au McDo avec eux autres. Ils sont assez ouverts à ce qu'on soit là, ils sont même très contents qu'on ait une collaboration avec eux autres. Ça les empêche de tenir des choses dans des livres que ça ne leur tente peut-être pas d'écrire. Ils connaissent très bien notre mandat puis ils sont au clair avec ça. [26]

D'autres TR qui rejoignent des personnes souvent aux prises avec des problèmes judiciaires ont parlé du Palais de justice comme un espace leur permettant de maintenir leurs liens avec des personnes qu'ils ne rejoignent pas aussi facilement dans les espaces publics. La carte mentale d'une TR démontre la diversification des espaces et comment les espaces dits normatifs font partie intégrante de sa rue, au même titre que des milieux plus en marge, tels que des rues où se pratique le travail du sexe ou les bars (voir en annexe figure 8). Toutefois, bien que ces

espaces soient pour les TR intéressants pour le maintien du lien, ils demeurent vigilants dans l'image qu'ils projettent via leurs contacts avec les acteurs qui travaillent dans ces milieux afin que le principe de confidentialité et celui de travailler dans l'intérêt des personnes ne soient pas ébranlés.

C'est sûr que là là mettons, aller tout le temps au Palais de justice, tu viens qu'à connaître les agents de sécurité, les avocats, les procureurs. Puis des fois, ce que ça peut faire c'est que les gens...tu sais comme moi les policiers, je suis allée rencontrer les patrouilleurs. Fait que quand je suis sur le coin d'une rue avec une fille, puis qu'ils me font comme « hé hé! » parce que je le connais, tu sais ça peut... Puis des procureurs de la couronne, puis des avocats, puis des agents de sécurité au Palais de justice...là, quand tu fais du travail de milieu comme ça puis que tu rencontres des institutions... Moi j'ai ma carte pour rentrer au HLM, le gars de l'OMHQ, le gardien de sécurité, puis il y a un intervenant aussi au HLM, donc... Il faut expliquer, donc à ce moment-là faut être solide, faut savoir quand on va rencontrer des policiers, pourquoi on le fait, quel impact que ça va avoir, puis comment on peut l'expliquer aux gens. Une fois que tu es certain puis que tu en as convaincu, c'est comme vendre un produit. C'est de savoir...au Palais de justice, comment ça les gardes? Bien parce que des fois je viens, puis ils ont eu à faire des interventions avec des gens que j'accompagne. Des fois je viens, les gens ne vont pas bien...moi souvent les gens se font avertir par les gardiens de sécurité, mais en même temps je peux négocier. Fait que le fait de les connaître, je peux négocier pour vous autres. [25]

En plus des espaces institués, les TR mentionnent devoir fréquenter davantage les organismes communautaires de leur quartier. Plusieurs assurent une présence hebdomadaire dans les banques alimentaires, les centres de jour, les hébergements d'urgence, etc. On retrouve sur les cartes mentales des TR plusieurs de ces organismes, en plus des organismes pour lesquels les TR travaillent, qui constituent bien souvent des lieux d'accueil pour les PSM (voir cartes mentales en annexe). Encore une fois, ces espaces seraient des lieux privilégiés pour créer des nouveaux contacts et rencontrer des personnes avec qui les TR sont en lien. Puisque les espaces publics sont de moins en moins sécuritaires pour les PSM, qu'ils sont sujets à la répression et à la surveillance dans ceux-ci, les organismes communautaires se présentent comme des lieux où ils pourront répondre à leurs besoins de base et profiter d'une relative tranquillité.

Les agents de surveillance, les gardiens de parcs. Fait que c'est ça, les personnes ont décidé, je pense, à un moment donné...asteure, c'est vraiment plus les personnes que tu n'as pas beaucoup de contact avec, tu es obligé d'aller dans une ressource... Fait que tu sais, c'est ça, asteure, ça peut être un peu plus difficile parce que la personne, vu qu'elle est comme moins présente dans la rue où est-ce que je peux dire des fois, OK les habitudes tu sais, ah le matin, je sens qu'elle est plus dans le parc ou plus dans tel...tu sais, elle passe là parce qu'elle attend que [nom de l'organisme] elle ouvre. C'est comme un peu différent. Tandis qu'asteure, faut comme que j'aïlle dans la ressource puis dire à la personne, « eille, comment ça va? » puis tout ça. [27]

Bien c'était vraiment [nom de l'organisme]. Je pense que c'est ça qui a été ma porte d'entrée parce que c'est ça, il y a beaucoup de blocs et de maisons de chambre à proximité puis le monde va là pour manger puis chercher des paniers alimentaires. Fait que c'est une bonne place pour aller faire de l'*outreach* puis des fois, le monde qui justement vont se tenir, tu sais, il y a 2-3 cliques de personnes, sont dans l'espace public, mais c'est rare. [20]

Certains TR mentionnent toutefois qu'en raison de la concentration de personnes dans un même espace, il devient difficile de donner du temps de qualité pour chaque personne rencontrée, sans être interrompue et de s'assurer du respect de la confidentialité [27]. De plus, un questionnement subsiste à savoir que les PSM dans ces milieux sont déjà rejoints par d'autres intervenants, alors que pour certains TR, le travail de rue s'est toujours distingué par le fait qu'il investit des espaces qu'aucun autre intervenant n'occupe.

[...] bien, il y a la nourriture, il y a les toilettes, il y a les intervenants, puis ils savent que s'ils restent là, ils ne se feront pas achalés... Fait que c'est pour ça que ce qui change c'est qu'avant, tu allais vraiment, oui c'est encore aller vers les gens d'aller [nom de l'organisme], mais tu sais, le travail de rue tu disais, le but c'est d'aller rejoindre les gens où personne ne les rejoint, tandis qu'à [nom de l'organisme] c'est différent, sont rejoints. Il y a trois à quatre intervenants, ils peuvent référer puis tout ça, c'est *cool*, on passe, mais comme, faut pas non plus rester assis là toute la journée. Avant c'était plus passant puis tout ça. Je ne dis pas... Il y a encore des gens, je rencontre encore beaucoup de personnes, mais même avec le temps, je voyais plus de monde nécessairement sur la rue, j'ai commencé à passer ici le matin, chose que je ne faisais presque jamais puis asteure, c'est un peu comme si les gens des fois viennent plus à nous parce que j'arrive à 9h, 8h30-9h, je vais avoir un café, je vais prendre un café puis je vais prendre un café avec les gens, puis des fois la journée va commencer comme ça. [27]

Le fait d'intégrer davantage les espaces normatifs et des espaces fermés au quotidien amène les TR à faire le constat que parfois, leur pratique peut prendre la forme du travail de milieu [10].

Je te dirais qu'il y a peut-être une couple de parties de même de travail de milieu qu'on va peut-être aller faire. Je ne dis pas que le travail de rue et le travail de milieu est pareil [...] Puis c'est moins franc que c'était. Je dirais que c'est comme une hybridité entre, je ne sais pas comment ça se dit là, mais entre le travail de rue et le travail de milieu. [26]

Les transformations dans l'espace public auraient un impact sur la façon dont le travail de rue appréhende les espaces et sa place dans ceux-ci. Il serait devenu difficile de faire de la rue « pure et dure », c'est-à-dire dans les milieux en marge, car selon les TR rencontrés, il faut aller où se trouvent les gens, même si ceux-ci se trouvent davantage dans des lieux normés.

Bien on n'a pas le choix. Je pense qu'il y a moins de tolérance de la part des citoyens, des policiers. Ils veulent une ville propre, une ville en santé, qui bouge, qui est plaisante à regarder. Ils vont revitaliser les rues autour du [nom du lieu public]. Il y a un nouveau [nom du quartier], ils revitalisent tout autour. Puis nous, faire de la rue pure et dure, puis dans la rue... Il y en a qui n'allaient pas dans d'autres organismes, des travailleurs de rue qui n'allaient pas dans les institutions comme la DPJ, la détention, le Palais de justice et tout ça. Mais on n'a pas le choix d'aller où est-ce qu'ils sont en même temps. On ne peut pas laisser venir vers...ça n'a pas de bon sens. C'est à nous de le faire. [25]

### *Espaces privés*

Parmi les nouveaux espaces investis, les TR mentionnent intégrer davantage les espaces privés qu'auparavant. Les cartes mentales illustrent bien la place qu'occupent les espaces privés dans « la rue » des TR : blocs HLM, maisons de chambre, appartements, piaules, cours privées, etc. (voir cartes mentales en annexe). Bien qu'ils aient toujours été invités dans les appartements ou dans d'autres lieux privés occupés par les personnes avec qui ils sont en lien, le fait que les PSM se soient déplacés vers les lieux privés en réaction aux pressions dans l'espace public a fait en sorte que les TR ont revu également la place de l'espace privé dans leur rue.

Bien moi j'ai l'impression qu'on ne se cassait pas la tête à dire, on va essayer d'investir des lieux intérieurs. Je pense qu'on avait moins besoin d'être présent dans les organismes, investir des blocs. Le besoin était tellement criant sur la rue, je pense qu'on ne pouvait pas se rendre à cette étape-là d'essayer de rentrer dans certains lieux. [23]

Mais c'est plus...bien c'est ça, le portrait a changé, c'est plus partir à vélo puis me dire, à chaque presque coin de rue je rencontre quelqu'un ou je donne des seringues ou je donne des pipes à crack ou quelque chose comme ça. Un peu moins pour moi, de mon côté à moi. C'est vraiment plus...beaucoup de personnes en appartement. Comme plusieurs personnes qui squattent ensemble. Ça va vraiment être plus ça. [27]

Puis tu sais, veut veut pas, la consommation s'en vient de plus en plus cachée dans des piaules, puis ce n'est pas une pratique qu'on avait beaucoup dans le quartier ici. Faut qu'on refasse notre pratique, qu'on essaie de rentrer dans les piaules, puis ce n'est pas quelque chose qu'on est habitués. C'est de refaire ta pratique complètement. [1]

Les TR ont également souligné le fait que malgré la plus forte tendance à intégrer les espaces privés, c'est dans l'évolution normale d'une présence terrain d'être davantage dans les appartements qu'au début de sa pratique. Selon l'ethnométhode, les périodes d'observation dans

l'espace public permettent la création de nouveaux liens, qui deviennent par la suite des relations significatives. C'est alors que les TR sont invités dans l'espace privé des gens.

Puis je trouve que même si on manque de logement puis tout ça, les gens ils vivent à vraiment plusieurs personnes aussi, ça aussi bien...je dis que ça l'a changé, ça l'a peut-être pas là, mais...je n'ai pas investi les appartements des gens à un mois non plus fait que peut-être que c'est juste à la longue que j'ai trouvé que....C'est sûr qu'au début de ma pratique, je suis plus dans la rue, je vois des gens puis tout ça puis à un moment donné, plus d'appartements...j'ai plus de liens, les gens m'invitent chez eux...[27]

Ainsi, les maisons de chambres et les piaules où il y a de la consommation ou du travail du sexe seraient devenues pour les TR des espaces privilégiés pour rejoindre les PSM et faire de la prévention, notamment par le biais de distribution de matériel de consommation et de condoms. Aller porter du matériel dans les appartements permettrait en effet d'assurer une plus grande distribution de celui-ci que de donner du matériel à une personne à la fois dans d'autres espaces. En effet, les appartements où les gens vont consommer rassemblent plusieurs personnes et même lorsque le TR n'est pas présent, l'accès à du matériel stérile demeure par l'entremise de personnes vivant dans ces logements.

Au moins quand tu es à l'aise d'aller quelque part ou quand les gens t'invitent, tu rejoins quand même plusieurs personnes, ce qui avant était plus du un par un. [27]

[...] ce n'est pas rare que comme le vendredi, tu donnes deux boîtes, 40 kits de seringues avec 200 seringues, puis après ça deux bacs puis...ça, c'est pour tout le monde, puis les gens ils se disent même, si jamais tu es dans la merde, s'il n'y a pas de travailleurs de rue ou si les guides de rue tu ne les vois pas puis tout ça, tu peux venir chez nous, j'en ai tout le temps puis tout ça. [27]

Même si ces espaces sont devenus des lieux incontournables pour les TR, certains obstacles liés à leur accès demeurent. Par exemple, les appartements où il y a du travail du sexe peuvent être plus difficiles d'accès en raison de l'achalandage des clients. La présence du TR pourrait alors être dérangeante, ce qui n'était pas nécessairement le cas dans l'espace public où la proximité est moins contraignante.

[...] fait que on les verra plus, tu sais dans les rues puis tout ça, puis on va les voir qu'une fois de temps en temps, pour venir chercher des condoms ici, puis tout ça. Puis la raison que des fois qu'elles ne vont plus nous appeler même si on a un bon lien avec elles, ça va être parce qu'elles ne sont pas toutes seules dans l'appartement à travailler. Fait qu'elles ne voudront pas qu'on y aille puis déranger l'achalandage, les clients puis tout ça. Fait que ça, ça change quand même le portrait... [27]

Les TR doivent en effet s'adapter aux codes propres à ces lieux et moduler leur façon d'intégrer l'espace de manière à les respecter. Par exemple, ils doivent identifier les moments où l'accès à ces espaces est possible, la façon appropriée d'entrer en contact dans ces espaces pour maintenir la confiance et assurer la sécurité des personnes qui les occupent. En effet, les personnes ne sont pas à l'abri de la répression policière dans les espaces privés, ce qui a pour effet de maintenir une certaine méfiance à l'égard des personnes qu'ils côtoient dans ces milieux.

[...] c'est bien beau savoir où est-ce que les gens habitent, c'est tes poteaux, mais je veux dire, tu ne rentres pas là comme tu rentres...tu ne peux pas cogner à toute heure de la journée, de la nuit, puis dire, « eille allo, je m'ennuyais, je ne savais pas quoi faire », non, mais tu sais, ça ne se fait comme pas. [27]

[...] ils ont plus de logements, puis ils laissent moins entrer le monde puis tout ça [...] puis les gens des fois c'est leur manière de dire, c'est chaud ces temps-ci, je te fais peut-être moins rentrer chez nous, mais je vais quand même en distribuer, je vais en donner quand même. Il y a eu bien tu sais, il y a toujours des *bust* puis tout ça. Il y a bien de l'infiltration aussi dans les dernières années. Je ne sais pas comment c'était avant, comme je te dis, ça ne fait pas non plus 20 ans que je suis dans le milieu, mais c'est ça. Il y a eu bien de l'infiltration puis bien des gens qui...des piaules qui n'ont pas vu ça venir puis...comme dans pleins d'autres piaules là tu sais. Mais des fois il y a des arrestations de masse, il y a eu des opérations aussi puis tout ça, fait que comme les gens, je pense...ça, c'est la rue, c'est changeant. Des fois il y a des moments plus frileux, c'est plus chaud, OK là c'est l'accalmie, OK là tout le monde est en confiance. « Tu ne peux pas venir chez nous, ah il y a eu trois *bust*, personne ne vient pour un bout, mais je vais quand même distribuer... » Mais ça c'est un lien que ça l'a pris du temps à mettre sur pied, mais que c'est le *fun* parce que ce n'est pas quelque chose que les gens avant faisaient. Avant, ils disparaissaient juste puis tu ne savais pas s'ils avaient du matériel ou pas. Je trouve qu'asteure c'est plus comme, au pire vient moins souvent, mais apportes-en vraiment plein puis comme, puis à la limite si je veux te voir, je vais venir prendre un café ou *whatever*, tu sais. [27]

De plus, l'occupation des espaces privés par les PSM est amenée à changer. Un TR qui prend le temps d'intégrer cet espace en respectant le rythme et les codes du milieu n'arrivera peut-être pas à fréquenter cet espace de façon à ce qu'il devienne un lieu propice à la création et au maintien des liens. La répression policière au sein de ces espaces privés rend leur occupation momentanée.

Ou ils se ramassent dans les *squat* puis on ne le sait pas. Tu sais, comme les piqueries, il y en a une qui ouvre, tu sais que ça fait 3 mois qu'elle roule, tu te dis ah super, tu es invité, puis là, oups elle va fermer. [26]

Par ailleurs, les TR doivent s'adapter au fait que les personnes qu'ils rejoignaient dans l'espace public se retrouvent désormais davantage dans les espaces privés. Ils doivent s'adapter aux changements que ce déplacement occasionne dans la routine de vie des gens. Autrement dit, le fait d'occuper l'espace public ou d'occuper l'espace privé a un impact sur le quotidien des PSM, le déroulement de leurs journées, leur horaire de vie, etc.

Puis c'est ça, puis le fait aussi que les gens ont plus de logements, c'est sûr aussi que tu t'adaptes vraiment, bien ça faut toujours que tu le fasses, mais quand il y avait certaines personnes que j'ai connues pendant des années pas de logement, puis là elles sont en logement, tu t'ajustes à leurs habitudes de vie en logement, tandis que quand tu es dans la rue, les gens sont plus debout tôt, puis tout ça, fait que faut que tu t'ajustes un peu plus. Mais ça en même temps, ça dépend toujours des personnes. Moi je reçois des *calls* à 5h le matin pour du matériel comme je peux en recevoir à minuit et demi quand je dors, comme je peux en recevoir à 4h, comme peu importe. [27]

### *Création de nouveaux espaces*

En plus d'intégrer d'autres milieux que l'espace public, certains TR ont ressenti le besoin de créer de nouveaux espaces. Ces espaces seraient plus\_sécuritaires, plus solidaires et plus libres que l'espace public pour les personnes rejointes. Par exemple, un projet mis sur pied par une TR en collaboration avec une intervenante du CALAS répondait à un besoin chez les femmes d'avoir accès à un espace sécuritaire et permettait à la TR de maintenir des liens avec les femmes qui désertaient l'espace public, dans une logique d'échanges informels plutôt que dans une logique de service.

[...] c'est qu'à un moment donné, je me suis demandé, puis ça, ça a l'air, avec des intervenantes que ça fait longtemps qui sont là puis tout, ça a l'air d'avoir toujours été un problème de rejoindre les femmes sur la rue puis tout ça, puis de toutes les avoir ensemble puis tout ça. Moi une affaire que j'ai remarquée quand j'ai commencé en travail de rue, je trouvais qu'il n'y avait pas de solidarité entre les femmes partout. Je ne sais pas...c'était comme, en tout cas, c'était, tu manges une volée, tu mérites ta volée, ou tu ne viens pas sur mon coin, puis je sais, oui je comprends, c'est comme...on dirait que je voulais avoir une place puis j'étais comme, peut-être écoeurée à un moment donné que mon bureau serve de, juste tout le temps...je sentais que je n'avais pas de pogne puis que je n'avais pas de suite pour rejoindre ces femmes-là qui venaient. On pensait des plaies, des bobos puis tout ça, puis elles parlaient, puis je me demandais tout le temps comment je peux les rejoindre pour continuer à garder un lien avec elles puis que ça ne soit pas tout le temps dans ces situations-là, mais que la personne elle sente qu'elle peut quand même venir prendre un café.... Mais tu sais, juste des fois prendre une douche, se faire une toast, boire

un café...pour les femmes, il y a les maisons de femmes, mais elles se font tout le temps rejeter fait que tu sais, comme j'étais là, comment on peut arriver à les aider? Puis je m'en criss si elles veulent se sortir de la rue, je m'en fous si elles veulent arrêter de faire de la prostitution puis tout ça, mon but ce n'est même pas là. Que je sois abolitionniste, que je ne le sois pas, ce n'est pas de moi qu'il faut qu'on parle, c'est de la personne puis je veux dire, si elle veut prendre un break, si elle veut venir dormir, si pour elle prendre un break, ce n'est pas de retourner chez son *pimp*, puis excuse le langage cru, mais de se faire fourrer estie après une journée de travail. Elle a passé sa journée à travailler puis tout ça, bien c'était comme un moyen de donner une espèce de moment de répit sécuritaire puis tout ça puis bon, où est-ce qu'elle pouvait se reposer? Ça me donnait quand même un lien avec des femmes qui restaient soit tout le temps au [nom de l'organisme], soit qu'elles ne parlaient pas beaucoup. Puis de savoir des fois, ça s'est passé, de fil en aiguille puis tout ça. Le plus dur dans ce projet-là c'est de peut-être un petit peu de, comme on veut que ça reste très convivial puis on veut que ça reste dans la réalité des femmes puis comme un exemple, les femmes qui ont un passé carcéral, de rue, qui sont présentement...on veut qu'elles *feel* que c'est comme un noyau pour elles, ça leur appartient vraiment. [27]

Dans un autre ordre d'idées, certains TR ont affirmé devoir fréquenter des espaces ciblés par des programmes qui financent désormais le travail de rue, tels que le programme fédéral Logement d'abord. Certains TR doivent en effet fréquenter certains lieux ciblés où il y aurait de l'itinérance chronique, alors qu'ils n'auraient pas nécessairement jugé nécessaire d'y aller sans cette commande extérieure. Bien que le fait d'investir ces nouveaux espaces ne découle pas de transformations dans l'espace public, cette exigence vient tout de même d'un programme qui vise à sortir les PSM de la rue afin que ces derniers ne soient plus visibles dans l'espace public.

Fait que dans le fond, au lieu d'aller sur la rue [nom de la rue] puis aller dans les apparts que les filles sont tant dans un appart, je dois aussi aller en dessous du viaduc où le monde sont chroniques. [25]

### 3.2.3 Changements dans l'intervention

Les différentes mesures pour repousser les PSM des espaces publics ont eu des impacts sur le type d'intervention et l'accompagnement que les TR effectuent auprès des PSM. Les TR ont expliqué lors des échanges que les mesures répressives à l'égard des PSM dans l'espace public font en sorte qu'ils sentent le besoin de trouver d'autres lieux où ces derniers peuvent être.

L'impact que ça l'a sur moi, sur mon travail, c'est quand même un impact important parce que les gens ils sont expulsés de la rue puis ça, ça fait un gros impact parce qu'il faut trouver d'autres

*spot* où ces gens-là peuvent aller. Puis ce n'est pas évident de trouver un *spot* parce qu'il ne faut pas oublier que les gens qui quêtent bien c'est parce qu'ils travaillent, sont là en train de travailler, et leur trouver un *spot* qui va être payant ou qui va être...bien moi je ne suis pas capable de faire ça, c'est à eux de trouver leur *spot*. [9]

Les TR ont en effet l'impression de devoir trouver des solutions inexistantes pour permettre aux PSM d'exister dans l'espace public. Par le fait même, ils sont témoins de la perte de confiance et de dignité chez les personnes qu'ils accompagnent, augmentant du même coup leur sentiment d'impuissance face à leur réalité.

Fait que faut que tu refasses ta vie, ta dignité en même temps vient de prendre le bord solide. Fait que c'est difficile, c'est difficile parce qu'il faut trouver des solutions qu'on n'a pas ou qui n'existent pratiquement pas puis faut juste accompagner des gens qui ont peut-être moins confiance. [9]

Un autre obstacle aux interventions que présentent les stratégies de mises à l'écart des PSM dans les espaces publics est le fait que les TR ont de la difficulté à assurer un suivi dans les démarches entamées auprès des personnes, car il est plus compliqué de les rejoindre dans un délai raisonnable.

Ça complique les démarches. Tu parles de quelque chose avec quelqu'un puis tu ne le revois pas pendant un mois et demi. Fait que là tu es comme *fuck*. [20]

Ou ils passent tout droit parce que tu sais, mettons, il y a une date de cour. OK on va y aller ensemble. Là tu ne le retrouves pas, tu ne sais pas si elle t'attendait. C'est un peu dur pour faire des démarches quand on n'est pas rejoignables. [19]

Qui plus est, les TR ont rapporté que la répression policière des PSM dans l'espace public pouvait provoquer des situations de grand stress chez ceux-ci, et parfois même des crises psychosociales. Ils ont mis en évidence le fait que ce sont eux qui doivent par la suite tenter de désamorcer la crise chez la personne suite à une altercation avec un policier ou accueillir la souffrance que cette répression occasionne.

Des fois, il y en a qui ont peur. Mettons [nom du parc], donner du matériel, la plupart qui sont à [nom du parc] savent qu'ils ont le droit d'avoir du matériel stérile, ça va, mais donner du matériel à une personne quand il y a des policiers à côté, puis la personne a consommé du crack, c'est compliqué. Ça peut péter, ça peut faire des crises, puis les policiers peuvent déclencher des crises de paranoïa. Ce n'est pas eux qui vont les reprendre évidemment, c'est nous quand on passe par là. [1]

Par ailleurs, les TR ont fait part du fait que la répression policière vient nuire aux interventions visant à prévenir la contamination et la propagation des infections transmises sexuellement et par le sang. Non seulement la répression policière nuit à la distribution de matériel biomédical, car les PSM craignent d'être vus ou interceptés par les policiers avec du matériel en leur possession, mais les agissements des policiers peuvent parfois mettre en péril la santé de l'ensemble de la population.

Puis, ça tu le vois...genre, on a eu un gros problème dans le quartier ici sur possession, bris de matériel...quand ils trouvent du matériel sur une personne, quand ils fouillent ou *whatever*, à la place de leur donner le matériel, ils jettent ou brisent le pyrex à terre...pour la consommation, on a une table de TR centre-ville, ce n'est pas une table de concertation accréditée, mais on se la fait nous informellement puis on a travaillé sur une lettre qui était en fait au [nom du service de police] parce que, premièrement ce n'est pas correct parce que ça détruit ce que nous on essaie de faire comme travail. Deuxièmement, c'est dangereux, je veux dire, quand ils brisent un pyrex à terre, puis s'il y a quelqu'un qui est en « gougoune » puis qui passe là-dessus, il peut pogner l'hépatite C. Tu sais comme, c'est super dangereux puis ça va contre ce que la Santé publique va faire. Tu sais au moins, en plus, je le sais que les policiers ont des bacs de récup dans leur char. Ils pourraient les mettre là-dedans. [1]

Finalement, toujours lié aux interventions entourant la consommation, la répression policière vient nuire aux tentatives des TR de réduire le nombre de surdoses, car les PSM s'éloignent dans des milieux plus cachés pour consommer qui sont moins accessibles pour les TR.

Maintenant on a du naloxone sur nous, mais ça, mixé au fait qu'il a commencé à y avoir de la répression, les gens, pour ne pas se faire pogner, consommaient dans des milieux éloignés. [1]

C'est dangereux pour eux [...] on les rejoint dans des milieux qui sont un peu plus fermés, moins de monde, moins de passants, moins de consommateurs. [1]

### *L'accompagnement individuel*

Plusieurs TR ont rapporté avoir l'impression de passer plus de temps à faire des accompagnements individuels que d'être présents dans leur milieu. En effet, parallèlement aux transformations qui ont eu lieu dans l'espace public et qui ont eu pour effet de repousser les PSM vers d'autres lieux, les TR ont remarqué qu'ils étaient de plus en plus sollicités pour accompagner de manière individuelle les personnes avec qui ils sont en lien dans leurs difficultés.

D'ailleurs, cette facette de leur travail n'est pas reflétée dans les cartes mentales, car l'accompagnement ne se fait pas dans des milieux précis. Un peu comme les PSM qui sont constamment en transit, les TR sont amenés à être en mouvement, d'un espace à l'autre (voir cartes mentales en annexe). Bien que d'autres facteurs expliquent que les TR soient ainsi sollicités, il existe tout de même un lien entre le fait que les TR sont moins dans l'espace public et le fait qu'ils sont amenés à faire plus d'interventions individuelles. Les TR étaient autrefois plus présents dans les espaces publics, car c'est là qu'ils rejoignaient le plus grand nombre de personnes, bien souvent en regroupement. Puisqu'il n'y a plus de rassemblements de personnes dans les espaces publics, les TR tentent de répondre aux besoins exprimés par les individus avec qui ils sont en lien et qui font appel à eux. Alors que les TR pouvaient faire des interventions en groupe dans l'espace public, ce qui leur donnait l'impression d'agir davantage en prévention, ils seraient aujourd'hui amenés à intervenir en individuel, bien souvent en aval des problématiques vécues.

Faire de la prévention, avant, c'était facile, c'était là parce que tu arrivais dans un parc encore et les jeunes, oup! Il y a une discussion qui *pop* sur la sexualité ou sur la dope ou sur n'importe quoi puis ils se retournaient vers nous autres en disant, « bien toi tu dois le savoir... », peu importe le sujet. [...] Fait que oui, des actes de prévention, donner de l'information sur un sujet avec une gang, c'est quasiment ce qu'on faisait de plus avant, que moi je faisais le plus. Mais sauf que si tu es tout le temps dans le *one on one*, sur des situations que des jeunes t'appellent pour te compter sa semaine, comment ça l'a été *tough*, bien là, tu n'es plus en amont des affaires, tu es là pendant qu'ils sont en train de le vivre. Fait que, oui, ça, c'en est une différence. [3]

D'autres TR œuvrant auprès des travailleuses du sexe ont mentionné avoir toujours fait davantage d'accompagnements individuels que d'interventions en groupe. Cela s'explique par le fait que les femmes ne désirent pas se regrouper, car cela les rend plus visibles aux yeux de la population qui les étiquète. La présence policière vient renforcer cette tendance, car la visibilité du groupe les rend plus à risque d'être intercepté par les policiers et victimes de répression.

Bien moi j'ai pas mal tout le temps été en individuel. J'ai tout le temps pas mal été en individuel. Le stigmatisme de la prostitution déjà en partant puis tout ça, à moins d'être sur [nom de la rue] puis que les filles se connaissent toutes puis on se rassemble et tout ça. Mais tu sais quand la police passe même, tu sais quand qu'on est 3 sur le coin de la rue, ils s'arrêtent vraiment pour nous dire bonjour. Tandis que si je suis avec une fille toute seule, ils vont passer tout droit puis ils vont nous laisser jaser. Mais quand on est une couple là, c'est sûr que... puis, être une couple, mettons que je suis avec 3 filles sur le coin d'une rue, elles n'aimeront pas ça les filles, ça ne pogne pas.

On ne peut pas jaser une gang de filles sur le coin. Faut vraiment qu'il y en aille une sur ce coin-là, une sur ce coin-là...fait que oui, je me promène comme ça. [25]

En outre, les TR sont happés par la lourdeur et l'urgence des problématiques individuelles vécues par les PSM. Comme les demandes d'accompagnements individuels occupent la majeure partie de leur temps, ils remarquent une fragilisation du principe en travail de rue de prendre le temps, de vivre le vide dans l'espace et de se sentir inutile [6]. De plus cette réalité les éloignerait d'une lecture plus collective des problèmes sociaux touchant les personnes avec qui ils sont en lien et leur capacité de dénoncer les causes structurelles des problématiques sociales dont ils sont témoins. Qui plus est, le financement des organismes en travail de rue est de plus en plus conditionnel à des interventions individuelles et ciblant des problématiques particulières, plutôt que d'être basé sur des objectifs de transformation sociale.

Dans le *one on one* puis dans le sentiment d'être utile puis toujours être dans l'urgence. Puis il y a même des pratiques qui se sont aménagées en fonction de cela. Il y a des programmes de financement qui se sont modelés là-dessus puis il y a des travailleurs de proximité qui se sont aussi modelés là-dessus, qui sont rendus dans des interventions ciblées... Fait que tu es où dans ta communauté? Tu es où par rapport à la pauvreté? Tu es où de prendre un café instantané avec une madame puis de lui dire que ça n'a pas de criss de bon sens la grosseur de son chèque? Non, tu n'as pas le temps de faire ça. Tu n'as pas le temps de faire ça parce qu'il faut que tu ailles chercher la prescription, puis faut que tu ailles remplir ta petite criss de feuille. Tu n'as plus le temps de...comprenez-vous ce que je veux dire? On est dans des rapports comme ça au lieu de dire, « mon dieu que ça n'a pas de bon sens! » [6]

### *Logique de services*

Étroitement lié aux demandes croissantes d'accompagnement individuel se trouve l'intégration d'une logique de service au sein des rapports qu'entretiennent les PSM avec les TR et la pratique. Similairement, comme les TR sont moins rejoints dans les espaces publics, et plus accessibles via les outils technologiques, cela fait en sorte qu'on fait davantage appel à eux dans une logique de service. Autrement dit, les personnes sollicitent les TR pour obtenir des services précis, dans l'immédiat.

Oui, puis il y a aussi tout l'avènement du un à un, le travailleur de rue, c'est le *fun*, bien je ne sais pas s'ils trouvent ça le *fun*, mais, je ne peux pas dire, mais, « OK on se voit tu ensemble, une fois par semaine? », l'espèce de besoin de service, là maintenant, alors que le travail de rue, c'est une approche globale. Un service d'intervention, d'individu puis de plan d'action puis des fois tu as l'impression que les gens sont tellement, justement habitués de recevoir des services que nous, on

en reçoit la demande, puis des fois on n'est même pas aptes à agir comme ça, puis on n'a pas envie non plus, puis on est pris là-dedans aussi...la notion de service, rapide, maintenant, puis « ah, je ne veux plus te voir, OK j'arrête »...avant, ça ne se disait pas, ça se faisait naturellement, bon on a plus de nouvelles...[4]

Bien entendu, plusieurs raisons expliquent que les TR sont interpellés par les personnes avec qui ils sont en lien dans une logique de service. En effet, les transformations dans l'espace public ne peuvent à elles seules expliquer ces changements dans les attentes qu'ont les personnes face aux TR. Le fait qu'il y ait un manque d'accès aux services d'aide en général fait en sorte que les TR font davantage d'accompagnements et ont plus de rendez-vous pour tenter de régler des problématiques. De plus, les accompagnements se font plus souvent le jour, car c'est durant cette période de la journée que les services sont ouverts. Cette réalité change inévitablement la routine du travailleur de rue, qui travaillait autrefois plus le soir que le jour.

Mais, comme, le jour ici, il y a un besoin aussi en accompagnement, du soutien puis tout ça [...] que ce soit de contester un ticket, que ce soit d'aller en cour, que ce soit d'aller voir un médecin...tu sais n'importe quoi, *name it*, du dépannage alimentaire aussi, il y en a seulement le jour. On manque beaucoup d'accessibilité des services en dehors des heures conventionnelles [...] puis je trouve ça un peu difficile parce que j'aimerais avoir plus de flexibilité dans mon horaire. J'en ai par rapport aux personnes, mais si je n'ai pas de rendez-vous puis tout ça avec les gens, je vais comme plus vraiment travailler le jour puis tout ça, dans le temps que les services sont ouverts... [27]

Les TR ont mis en évidence la présence d'un cercle vicieux concernant les accompagnements individuels. Ils reçoivent des demandes pour accompagner les personnes vers les services qui sont ouverts le jour, ce qui les amène à moins travailler le soir, mais également à se procurer une voiture pour pouvoir aller aux différents rendez-vous de la personne avec qui ils sont en lien. Le fait d'avoir une voiture fait en sorte qu'ils sont encore plus sollicités par les personnes pour faire des accompagnements, ce qui augmente du même coup leur charge de travail, les occupant à temps plein le jour.

Bien là quand tu commences à avoir une voiture, veut veut pas, tu es plus accessible pour faire des accompagnements, tu peux en faire plus, puis là faut que tu fasses attention pour ne pas te tirer dans le pied avec ça parce que là, des fois, tu ne respectes pas nécessairement tes limites ou le cadre pur du travail de rue qui fait que justement, tu es peut-être plus en accompagnement où tu peux répondre à peut-être plus de situations puis plus de demandes. [27]

Cela fait en sorte qu'il devient plus difficile d'être présent dans son milieu, dans les différents espaces qui le constituent, à différents moments, à observer les dynamiques de son quartier et les

autres besoins qui pourraient émerger, notamment des besoins relationnels. En plus des accompagnements individuels, les TR doivent siéger sur des tables de concertation, faire des activités de prévention, faire de la réédition de comptes, participer aux réunions d'équipe, mener des projets, etc. Inévitablement, ils leur manquent de temps pour faire de la rue, de l'observation, et être visibles dans les espaces publics.

...quand l'équipe mobile en itinérance était là l'année passée puis tout ça, ça allait peut-être mieux au niveau des accompagnements, mais eux autres aussi étaient vite débordés puis tout ça. Tu sais encore là...puis tu sais, entre-temps, faut que tu fasses aussi de la représentation de toi-même, tu sais, c'est bon d'aller voir les partenaires des fois, puis d'essayer d'en développer des nouveaux puis d'aller présenter qu'est-ce que tu fais à ces personnes-là. Après ça, tout ce qui est la sensibilisation dans les écoles puis tout ça. Manque de temps à un moment donné, tu sais. [27]

Dans ce contexte où les besoins individuels sont criants et que les espaces publics sont moins investis par les PSM qu'auparavant, les TR mentionnent qu'il est parfois difficile de défendre la pratique et sa philosophie alors qu'elle ne s'inscrit pas dans les valeurs dominantes de productivité, d'action et d'efficacité. Ce malaise peut entraîner une tendance à vouloir projeter l'image que le travail de rue est utile et qu'il offre des services concrets, spécifiques à certaines problématiques. Cette tendance peut découler d'un désir d'approbation, mais également d'une crainte pour la survie des organismes en travail de rue qui dépend de plus en plus de programmes ciblés, ayant des objectifs précis.

C'est sûr que si on suit la tendance, ça va nous obliger à faire beaucoup de service. C'est ça le danger, c'est ça le danger. Ça va être de répondre à des besoins, mais dans une optique de service. Offrir des services. Puis là, on va tout dépendre des services qu'on offre. Je ne te dirai pas que c'est ça à [nom de l'organisme] à l'heure actuelle, en tout cas à moins...mais c'est sûr qu'il y a une pression puis un danger, puis à [nom de l'organisme] on est tiraillé parce qu'on est une boîte de travail de rue, mais on offre plein de projets connexes, tu sais, comme le projet [nom du projet], c'est quand même un projet de pré employabilité. [14]

Dans la même optique, certains TR ont nommé leur préoccupation face au danger de glisser vers un modèle d'intervention qui est offert dans les services publics, tels que dans les Centres intégrés de santé et services sociaux (CISSS). Ils ont parlé de leur crainte que les milieux de pratique en travail de rue se transforment de manière à ce qu'ils ressemblent davantage aux milieux institutionnels plutôt que de continuer à se démarquer. Cette inquiétude est alimentée par le fait qu'ils remarquent par moment une formalisation de l'intervention qu'ils effectuent auprès des personnes : prise de rendez-vous, horaire bien rempli, demandes des personnes d'effectuer

des plans d'action, etc. [4]. En effet, le fait que plusieurs personnes ont comme attente face au TR qu'il lui offre un service, comme peuvent le faire d'autres types d'intervenants dans le réseau public trouble considérablement les praticiens en travail de rue.

C'est comme acquis pour un jeune, mettons qu'il va voir son travailleur de rue, une fois par semaine, les jeudis soir, entre 6h et 7h30. C'est comme un rendez-vous au CLSC. Mais je n'ai rien de spécial à dire à ma TR, il ne sait rien passé, je te raconte ma semaine. Une semaine c'était le fun, une autre semaine c'était moins le fun, mais OK, on se revoit la semaine prochaine. [3]

Ils ressentent également une certaine pression d'offrir des services rapidement, dans l'urgence. Cette pression proviendrait des différents acteurs dans leur milieu, des bailleurs de fonds, mais également des personnes rejointes par le travail de rue. Le fait que les TR sont accessibles par téléphone cellulaire en tout temps et le fait qu'il y ait l'attente d'une réponse immédiate augmentent le sentiment d'urgence qu'ils ressentent.

[...] bien oui, quand on te *text*, rappelle-moi c'est urgent. C'est quoi là l'urgence? Puis là finalement, tu l'appelles, bien écoute, voudrais-tu aller prendre un café avec moi? Euh...puis là, tu te dis, il va y avoir de quoi. Tu arrives au café, « puis qu'est-ce qui se passe? », « tranquille » ...là tu es comme, attends là. C'est urgent là? Moi je panique ma vie là! [5]

Ce recours à l'urgence et cette demande de service en individuel sont en partie expliqués par le fait que les personnes rejointes par le travail de rue sont généralement isolées. Le TR est bien souvent l'une des seules personnes sur qui elles peuvent compter, raconter leur quotidien et simplement passer du temps. Les TR ont régulièrement l'impression de répondre à leur besoin de briser leur isolement, isolement qu'ils sentent de plus en plus présent chez l'ensemble des personnes qu'ils rencontrent. Malgré qu'elles soient présentes sur les réseaux sociaux, les personnes rejointes par le travail de rue sont peu connectées à un réseau de personnes leur permettant de vivre des relations de proximité, dans leur environnement.

Tu sais quand on les trouve, ils ne sont pas là pour être là, ils sont là puis ils sont souffrants. Ils sont isolés, ils n'ont personne. Ils connaissent peut-être Facebook, mais ils ne connaissent pas les ressources... ils ne savent pas où aller. Ils sont limités tu sais, j'ai l'impression, plus qu'avant, au niveau de ce qui se passe dans leur quartier vraiment. [7]

J'ai remarqué que oui, ils ont plein de liens sur Facebook, plein d'amis, mais quand tu arrives pour demander à un ami Facebook, « on fait tu de quoi? », c'est clair que ça se peut qu'il *choke*.

C'est clair que ça ne finit pas par arriver. Tandis que le travailleur de rue, tu lui demandes, on fait tu de quoi, il va dire OK oui on y va... Là, c'est comme, le travailleur de rue, il n'a pas le choix lui... puis en même temps, c'est une nécessité de vouloir voir quelqu'un aussi. [5]

L'isolement des personnes en lien avec les TR peut évidemment être expliqué par une multitude de facteurs, des situations personnelles et des transformations sociétales, telles qu'une montée de l'individualisme. De plus, les TR ont toujours rejoint des personnes qui étaient plus isolées, en marge des différents réseaux. Toutefois, le fait que les gens ne se rassemblent plus autant dans les espaces extérieurs de leur quartier peut également expliquer une partie de cet isolement. Les TR expliquent comment ils étaient autrefois invités à faire partie d'un groupe et que les contacts avec les individus se faisaient bien souvent au sein de celui-ci, pour eux, mais également pour l'ensemble des personnes qui s'y intégraient.

Il y a un truc que je vois une différence entre le temps que j'étais TR et maintenant. Moi les jeunes m'invitaient à aller vivre leur trip de gang avec eux autres. C'est le *fun*, on va avoir un TR...ou en tout cas, ils tripaient sur [nom du travailleur de rue] ou le travail de rue, mais le travailleur de rue était invité dans cette vie de groupe là, à discuter de tout puis de rien, de faire leurs niaiseries, d'être là avec eux autres, de les entendre, d'être vu. Je ne sais pas exactement c'était quoi leur besoin, mais aujourd'hui, les jeunes interpellent leur travailleur de rue pour avoir un moment privilégié un à un. Ça, c'est quasiment exclusivement ça qu'ils reçoivent comme invitation. [3]

### *L'occupationnel*

Étroitement lié au paradigme d'activation décrit précédemment, les TR ressentent également la pression de ce qu'ils appellent « l'occupationnel ». Les transformations dans l'utilisation normative de l'espace public ont eu un impact sur la pratique du travail de rue, car elles présentent un danger de transformer la rue en de l'occupationnel plutôt que de défendre le droit de ne rien faire, notamment dans l'espace public. L'occupationnel réfère ici au fait de participer à un effort d'activation des personnes que les TR rejoignent. Il s'agit d'occuper les personnes via des activités sportives ou autres types de projets qui les maintiennent dans l'action. Les TR sont bien souvent sollicités par les différents acteurs du milieu pour qu'ils intègrent dans leur rue ce volet occupationnel.

Parce que ce n'est pas parce que tu fais une activité de sport que tu es en train de faire du contrôle social, sauf que si tu transformes toute ta rue dans l'occupationnel puis quand tu vas dans des tables de quartier, tu es toujours oui oui, toujours en train de vouloir créer un nouveau projet avec

tous les partenaires au lieu de dire, ça serait le *fun* qu'ils ne fassent rien puis essayer de défendre le fait qu'ils ne fassent rien. [14]

La plupart des TR rencontrés ne sont pas contre l'idée de réaliser des projets ou des activités avec les personnes qu'ils rencontrent. Toutefois, ils ont partagé le fait qu'ils sentent que certaines activités deviennent une fin en soi plutôt qu'un moyen pour la création et le maintien des liens. Les acteurs du milieu qui souhaitent que les TR organisent des activités ont parfois du mal à accepter le fait que celles-ci doivent partir d'un désir des personnes rencontrées et que l'objectif premier du TR est d'être présent pour les personnes avec qui il est en lien.

Puis tu sais souvent en travail de rue, ton projet ça va être comme un moyen, ça ne sera pas une fin. Mais là finalement, ton arrondissement ou tes partenaires, à un moment donné tu dis, ce n'est plus un moyen pour moi, c'est rendu une fin en soi. Tu sais, on en parlait d'organiser une ligue de hockey... à un moment donné, bien crime, c'est même plus du monde du quartier qui viennent. Tu n'as plus d'intérêt, pourquoi tu continuerais? Bien là, tu vas voir des partenaires qui vont dire, « pourquoi tu lâches ça? Il y a des jeunes qui y allaient encore, nanana...on s'est investis là-dedans ». [18]

Les TR ont discuté du fait qu'ils héritaient parfois de certaines activités mises sur pied par des TR les ayant précédés. Certains projets n'ont plus de sens pour les TR dans la façon qu'ils voient leur terrain, les dynamiques et les relations qui peuvent en émerger et les espaces où il devient intéressant d'assurer une présence. Ils se voient tout de même contraints de poursuivre des activités malgré cette perte de sens.

Même à l'ATTRueQ, je dirais qu'il y en a qui sont vraiment en réaction contre le fait de se faire imposer des projets. C'est le *fun* quand ça vient de toi, quand ça l'a un sens, mais quand tu arrives en poste puis que tu as déjà un projet à continuer, c'est plus...tu vois peut-être moins l'utilité. Pour les jeunes, ça fait peut-être juste faire une continuation, mais il n'y a plus l'essence... [17]

La grande majorité des TR remarquent une multiplication des activités et des projets en travail de rue au fil des ans. Le recours à l'occupationnel ne découle pas seulement de pressions extérieures, mais peut devenir une stratégie pour les TR qui ont du mal à rassembler les personnes dans les espaces publics. L'activité devient un moyen pour être avec les personnes dans l'espace public, favoriser la création de liens tout en étant moins sujet à la désapprobation sociale, qu'elle vienne des citoyens ou des policiers.

[...] on se sent dans l'obligation de trouver des techniques nouvelles pour les rejoindre en plus. Tu sais, comment dire, à mettons, faut toujours qu'il y ait une activité. Moi je suis rendu obsédé, faut que je trouve une activité, faut que je trouve de quoi pour les rassembler. [5]

On essaie de trouver des moyens là, OK qu'est-ce que je pourrais faire? Parce qu'en même temps c'est ce que je remarque ces derniers temps, utiliser un lieu public ne peut pas se faire sans, comme dernièrement, c'est quoi...les trucs sportifs. [5]

### 3.2.4 Médiation

Le rôle de médiateur, la position d'entre-deux, a toujours fait partie de la pratique des TR, afin de créer un pont entre les personnes en marge et le reste de la société. Lors des rencontres avec les TR, ceux-ci ont nommé être de plus en plus sollicité comme médiateurs dans le contexte d'une régulation croissante des espaces publics. Certaines boîtes de travail de rue ont même un service de médiation sociale offert à l'ensemble de la population dans les quartiers desservis. Les TR sont donc amenés bien souvent à faire de la médiation entre les PSM, les citoyens et/ou les commerçants.

Oui, en fait, on a un volet qui est publicisé en médiation sociale, qui est assumé par les travailleuses de rue principalement, et aussi en partie par les pairs. Souvent ça va être moi qui vais recevoir les appels directement, mais en gros, ils peuvent nous appeler s'ils ont des problématiques de cohabitation. Les plaintes qui viennent le plus souvent c'est lié à du matériel à la traine puis à des gens qui font des campements, dans des entrées, devant des commerces. [23]

Le rôle des TR dans ce type de service est surtout de servir de messenger et parfois de tenter de trouver un terrain d'entente entre les deux partis concernés sur une façon d'occuper l'espace qui permette la cohabitation.

Bien en fait ce qu'on peut faire c'est aller voir la personne en disant, tel commerçant nous a appelés par rapport à telle situation, lui ce qui le dérange c'est ça ça ça. Ce qu'il propose c'est par exemple, de quitter avant 10h le matin parce que son magasin ouvre à 10h, mais il dit qu'il n'y a vraiment pas de problème à ce que tu restes là autrement. Souvent, bien ce type de message là va quand même assez bien passer auprès du monde avec qui on travaille. [23]

Des situations plus liées à un campement, bien il y a un travail à faire auprès de la personne qui t'appelle pour expliquer pourquoi ils sont dans les espaces publics plutôt que dans les refuges par exemple. Puis souvent, on peut arriver à une forme d'entente où la personne nous dit, bien dans le

fond, le problème, ce n'est pas tant qu'elle dorme là, le problème c'est qu'elle reste là aux heures d'ouverture du commerce par exemple. Donc on peut essayer d'établir des ententes. [23]

Les TR insistent sur le fait que bien qu'ils s'inscrivent parfois comme messagers, ils se doivent de respecter la confidentialité des personnes qu'ils rencontrent et ne pas succomber à la pression de faire un retour auprès de la personne qui s'est plaint.

[...] le suivi qu'on fait c'est qu'on se positionne comme messenger. Ton message, je vais l'amener jusqu'à la personne, mais au bout de ça, ça finit là. Après ça, on peut entrer en contact, on peut dire oui on pense que la situation semble s'être résorbé, qu'est-ce que vous en pensez? Juste pour valider avec eux, est-ce qu'il y a des suivis à faire ou pas, mais non, ils ne seront pas au courant des échanges qu'on a eus avec les personnes, donc, pour certains c'est sûr qu'il y a une frustration là. Moi en tout cas, c'est quelque chose qui m'est souvent nommé, « oui, mais vos suivis... » Bien le seul suivi que je peux faire c'est voilà, mon équipe est sur le dossier, est au courant et va passer le message dans le milieu, mais les détails tu ne les auras pas. [23]

Que les TR participent à un volet de médiation sociale publicisé ou que la médiation se fasse naturellement dans leur pratique, ils sont plusieurs à nommer la difficulté de faire de la médiation lorsque celle-ci est utilisée pour tasser les PSM de certains espaces ou qui sert l'intérêt des personnes en pouvoir uniquement.

Ça l'a vraiment une grosse influence parce qu'à la base tu sais, on dit travailleur de rue, tu vas aller à la rencontre des gens, peu importe l'âge, tu vas à la rencontre puis tu crées des liens puis tout ça. Mais vite fait, plus tu es connu du milieu, puis ils l'ont bien dit, le milieu nous donne souvent un rôle de médiateur. Ça à la limite, ce rôle-là peut être intéressant, tu sais, on peut le prendre. La question c'est que la médiation, bien, on peut se poser la question si ça l'existe vraiment. Parce que...bien elle existe là, mais quelle médiation tu sais? Parce que quand celui qui a le gros bout du bâton, le pouvoir, dans le fond il ne cède rien, ce n'est pas une véritable médiation, tu sais. Si la médiation c'est, faut plus que les jeunes soient au parc, il n'y a pas de médiation. Si la médiation c'est, faut plus qu'ils soient sur la rue [nom de la rue] ...bien tu sais tout le monde va dire, on veut qu'ils continuent à faire... tu sais qu'ils ne soient pas criminalisés, qu'ils peuvent être encore travailleuses du sexe. Évidemment ils ne diront pas, on veut qu'ils deviennent travailleuses du sexe, parce que là, il y aurait un autre débat. Mais tu sais ils vont dire, on ne veut pas les exclure, on ne veut pas qu'ils aient plus de misère qu'ils en ont, puis on ne veut pas...par contre, ils ne peuvent pas être là là là là là. Puis notre rôle, ça serait d'aller leur dire qu'ils ne peuvent pas être là, ce qui est un peu drôle. [14]

Par ailleurs, les TR ont rapporté qu'ils sont parfois sollicités à titre de médiateurs pour gérer des problématiques dans l'espace public qui ne relève pas de leur mandat, comme des situations où une PSM dans l'espace public est agressive ou intoxiquée. Les personnes qui

souhaitent bénéficier du service de médiation sociale ont souvent comme attente que le TR règle rapidement la situation qu'elles jugent problématique.

Et plusieurs plaintes sur lesquelles c'est difficile d'établir une forme de médiation, que c'est plus, ils sont saouls, ils sont en groupe, il y a de la violence, ils sont agressifs où à ce moment-là bien, on peut difficilement avoir un impact [...] Il y a énormément de trucs sur lesquels on est interpellés, mais qu'il n'y a pas de message à transmettre. Je ne pense pas qu'il y a aucune travailleuse de rue qui va aller voir quelqu'un en disant « bien on reçoit des appels parce que tu es agressif puis tu es saoul ». Non, il n'y a rien qu'on puisse faire par rapport à ça. À part être présent pour établir un lien de confiance avec les personnes ciblées parce que peut-être qu'éventuellement, ils vont avoir besoin de nous autres. [23]

Tu sais le monde s'attend à ce qu'on fasse des miracles, là dans les 10 minutes, il faudrait qu'on arrive puis qu'on gère la personne, qu'on l'amène quelque part. Ce n'est pas vraiment ça. Souvent c'est, bien tu m'appelles là, OK je vais venir dans deux jours, quand je vais avoir le temps. [19]

Les TR qui participent à un service de médiation sociale affirment que bien souvent, ils sont sollicités pour répondre au sentiment d'insécurité des citoyens. Les policiers qui reçoivent beaucoup de plaintes de citoyens dérangés par la présence de PSM, contactent la boîte de travail de rue pour leur en faire part et espèrent ainsi que les TR pourront « gérer » une partie de cette insécurité.

Mais, c'est sûr qu'on reçoit beaucoup de demandes. La police nous contacte régulièrement. La police entre en lien avec nous par rapport à ça, ça bouge dans tel coin, on reçoit beaucoup de plaintes dans tel ou tel coin. [23]

Les TR sont sollicités pour faire le pont, également, lorsque des citoyens les contactent, car ils se soucient ou sont inquiets pour une personne. Ils affirment qu'il est beaucoup plus facile pour les TR de se transmettre des messages qui relèvent d'un souci pour l'autre et non d'un souhait que la personne quitte un lieu.

Il y a aussi à l'inverse du monde qui nous appelle parce qu'ils sont préoccupés par la situation de certains. « J'ai tout le temps telle personne qui quête dans mon coin, ces temps-ci, ça n'a pas l'air d'aller, elle parle toute seule, ce n'était pas comme ça avant, je m'inquiète ». Donc on a aussi quand même des citoyens concernés qui vont nous appeler. Déjà entrer en lien avec quelqu'un en lui disant, « il y a quelqu'un qui m'a appelé parce qu'il s'inquiète pour toi », je pense que c'est beaucoup plus facile que, « il y a quelqu'un qui chiale sur ton cas ». [23]

Certains TR ont également abordé la difficulté de rejoindre les PSM dans une optique de médiation, pour aller prendre leur avis ou pour transmettre des messages lorsqu'il y a des enjeux entourant leur présence dans les espaces publics, car ceux-ci sont plus difficiles à trouver. Comme décrit précédemment, ils sont constamment en mouvement dans l'espace en raison des mesures répressives à leur endroit.

Fait que c'est quelques, bien j'vais appeler ça des nids là, bien les *spot*... plusieurs ont disparu, plusieurs ont diminué en fréquentation. Puis ça ne s'est pas juste déplacé. Le problème c'est que ça s'est dispersé, puis autant en travail de milieu qu'en travail de rue. La problématique quand on veut intervenir pour ces gens-là ou pour, dans notre cas en travail de milieu, comme intermédiaire pour aller prendre l'opinion ou pour rapatrier un message, bien on ne les trouve plus. Même, on travaille avec des seringues à la traîne aussi, qui est un gros irritant public, même ça, on a de la misère à les trouver. [2]

Finalement, bien que les TR considèrent leur rôle de médiateur comme une partie intégrante de leur travail, ils soulignent qu'une incompréhension face à leur rôle rend cet aspect de leur travail difficile. Ils doivent sans cesse expliquer les limites de leur rôle et ne pas perdre de vue qu'ils se doivent de défendre, d'abord et avant tout, les droits des personnes avec qui ils sont en lien.

[...] on est toujours un petit peu un médiateur entre la population puis les gens qu'on aide fait que ce n'est pas rare que je reçoive des *call* de la voisine qui, « il y a des jeunes qui font du vandalisme dans le parc, peux-tu venir nous aider? Peux-tu venir... » Encore une fois, c'est toujours de réexpliquer mon rôle, de voir ce que je peux faire, mais dans les limites tu sais, moi je suis là pour les personnes que je défends à la base, fait que ça ne me tente pas nécessairement de faire valoir les droits de la voisine, tu sais. Ils sont importants aussi sauf que je ne suis pas là pour ça. Fait qu'on est là-dedans, de plus en plus, je pense... c'est ça, j'ai l'impression que ça s'empire avec le temps. [15]

### 3.2.6 Contrôle social

#### *Pressions sécuritaires et sanitaires*

Un des impacts des transformations de l'espace public et de la gestion croissante des PSM est le fait que les TR sont sollicités pour intervenir auprès d'elles dans une visée de contrôle social. En effet, le travail de rue se verrait bien souvent confronté à des tentatives

d'instrumentalisation de la pratique à des fins de gestion de l'espace. En raison du fait que les TR ont un accès privilégié aux PSM dans les espaces qu'elles occupent, ces derniers sont perçus comme des acteurs de choix dans les stratégies mises sur pied pour gérer la présence des PSM dans l'espace. On les sollicite entre autres pour contrôler les comportements des PSM dans l'espace de manière à ce qu'elles respectent les normes sécuritaires et sanitaires.

La logique sécuritaire a créé un terreau fertile au contrôle social des PSM. Selon certains TR rencontrés, les intervenants sociaux et plusieurs groupes communautaires se sont laissés intoxiquer par cette vision [6]. Il a été nommé lors des échanges qu'on assistait de manière générale à un glissement des groupes communautaires vers une logique de contrôle et de gestion des PSM dans l'espace.

La logique sécuritaire s'est inscrite comme ça, puis a été nourrie aussi, cette logique-là, selon moi, avec la tolérance zéro. Tout l'avènement de la tolérance zéro, puis a été nourri aussi sur le plan médiatique. Puis, il y a beaucoup d'intervenants qui se sont laissés intoxiquer... beaucoup de groupes communautaires qui se sont laissés intoxiquer de ça, qui sont en même temps embarqués dans cette logique-là, les maisons des jeunes entre autres, en mettant des travailleurs de parc pour absolument occuper les jeunes pour ne pas qu'ils dérangent. [6]

Les organismes en travail de rue ne seraient pas à l'abri de ces pressions sécuritaires, en raison, entre autres, de la précarité de leur financement. La difficulté qu'ont les organismes en travail de rue d'être subventionné pour leur mission globale fait en sorte que des postes de TR peuvent être financés par des programmes ou des groupes d'acteurs ayant une logique de contrôle social et qui ont comme attente que le TR participe à celle-ci. Bien que les TR s'efforcent de ne pas modifier leur pratique malgré les pressions de participer à la gestion des espaces, il est parfois difficile que ses actions ne soient pas influencées par ces attentes.

Cette année, c'est cool, ça vient d'être renouvelé, j'ai un an fait que c'est sûr que quand je sais la date limite, ça modifie mes actions. Tu sais, je suis allé voir des jeunes pour leur demander de moins faire de bruit, d'éviter de bloquer les portes puis de dire bonjour aux monsieurs madames qui rentraient dans le chalet parce que je savais que si l'agente de liaison me voyait faire ça, bien elle allait en parler à sa boss, qu'après ça, que moi il y ait plus de chances que mon contrat soit renouvelé. Bien là c'est correct, je peux recommencer à faire du vrai travail de rue. Je suis tout le temps en train de me demander, l'année prochaine, est-ce que je vais avoir une job? [18]

Certains programmes ayant une visée sanitaire peuvent également financer en partie le travail de rue. Par exemple, un projet a été mis sur pied pour que des intervenants intègrent les maisons de chambre et favorisent l'adoption de saines habitudes de vie.

Bien on veut qu'ils soient sains, on veut tellement qu'ils soient sains. Faut que ça soit sain, avec des petits pois dans ton assiette. Ce pourquoi on s'intègre là-dedans c'est qu'on veut aller chercher du *cash* quelque part puis en plus on veut que ça soit sain, on veut que ça soit rendu propre et beau et que les gens mangent sainement puis qu'ils ne consomment pas dans le fond. [4]

Les pressions pour que les TR participent à la logique sécuritaire et sanitaire, qu'ils travaillent à rendre sain, sécuritaire et propre, ne viennent pas seulement des bailleurs de fonds. Les TR rapportent être sollicités par les acteurs du milieu pour « faire la police », soit de gérer les PSM dans les espaces publics lorsque leur présence est jugée problématique. Ils doivent alors clarifier leur rôle auprès de ces acteurs et le fait que leur présence dans les milieux dépend uniquement du potentiel de création de liens que ces espaces offrent.

[...] on me demande souvent d'aller faire de la sécurité carrément. D'empêcher des jeunes...demander aux jeunes de ne pas *chiller* dans l'entrée, demander aux jeunes de ne pas faire ci, de pas faire ça, nanana. Fait que dans le fond, on me demande de faire la police, ce que je refuse de faire. Ça ne va pas avec notre approche, puis ça crée certaines tensions avec les acteurs de la municipalité, qui sont à peu près les seuls partenaires dans le quartier... [18]

Bien tu sais, l'été, on essayait vraiment. [Nom de la travailleuse de rue] était là à certaines rencontres avec ce comité-là, de clarifier le fait que nous...tu sais, moi j'avais l'intention de passer pour éventuellement peut-être essayer de créer des liens avec des jeunes tout ça, mais pas dans le but de les foutre dehors. L'idée c'est que...je ne suis pas là pour faire de la répression ou quoi que ce soit. S'ils veulent ça, qu'ils appellent la police. Tu sais, l'idée c'est plus qu'OK, genre, tu me dis qu'il y a des gens qui sont là, je vais y aller parce que moi je veux rencontrer des jeunes, fait que je vais aller là...mais pas dans un but qu'ils ne soient plus dans cet espace public là. [12]

Certains projets, comme un projet de campement urbain pour les PSM, sollicitaient la présence des TR pour qu'ils maintiennent la paix dans le milieu. La viabilité du projet qui permettait aux PSM d'occuper l'espace pendant la période estivale dépendait donc en quelque sorte de la capacité des TR à bien contrôler les comportements jugés problématiques.

Ils voulaient vraiment qu'on soit les pacificateurs de tout ça...c'était vraiment ça qu'on nous demandait comme rôle [...] si on était entré dans la *game*, on aurait fait appel à nous juste quand

il y aurait eu des crises ou justement, tu sais, là vous êtes le dernier recours avant qu'on les embarque, tu sais... C'est quoi, puis si je ne réussis pas ma mission de le calmer, tu vas l'embarquer puis là ça va être, criss estie, la travailleuse de rue était là puis elle n'a rien fait, tu sais. Je ne pouvais pas me permettre de perdre la confiance des gens comme ça, puis en plus c'était un projet qui ne changeait pas nécessairement les choses puis qui ne donnait rien à long terme aux personnes sinon de leur dire, faut que tu criss ton camp le 30 octobre, ciao bye. [27]

Par ailleurs, les TR mettent en évidence le fait que les pressions sanitaires se confrontent parfois aux pressions sécuritaires. L'enjeu du matériel biomédical dans l'espace public en est un exemple, car sa distribution est à la fois commandée par les responsables de la santé publique et peut être sanctionnée par les agents de la sécurité publique.

[...] le ticket était pour possession de matériel biomédical. J'avoue que je n'ai pas regardé, je me suis dit que ça ne pouvait pas exister pour vrai... je suis payée par le gouvernement, c'est la Santé publique qui paye mon salaire puis j'ai du matériel biomédical sur moi, tu sais, fait que, puis les seringues sont fournies par la Santé publique, qui est le gouvernement, qui est celui qui fait respecter les lois... fait que je me dis, si ça, c'est vrai, c'est vraiment cave là... il y a quelqu'un qui n'a pas fait sa job quelque part parce que je pourrais, moi, avoir ce ticket-là tout le temps quand je travaille fait que... mais il a donné ça à un jeune qui avait des seringues utilisées dans un bac... tu sais, un bac. [1]

#### *Agents de surveillance et travailleurs de proximité*

Les TR ont mentionné que le fait de devoir partager l'espace avec les agents de surveillance et les policiers rendait la pratique du travail de rue plus difficile, dans le sens où l'objectif de contrôle social des différents agents fragilise le climat de confiance dans les espaces et menace la confidentialité. Les PSM peuvent remettre en doute les principes et l'éthique des TR s'ils ont l'impression que ces derniers connaissent les agents de surveillance. Elles peuvent en effet confondre les rôles de chacun et avoir l'impression que le TR participe à sa façon aux tentatives de contrôle de leur présence. Cela oblige les TR à faire preuve de précaution dans les contacts qu'ils ont et l'image qu'ils projettent afin de préserver leurs liens de confiance.

Rendu là, la présence policière autour de nous, ça peut faire en sorte que des trucs que moi je n'aime pas genre. Ça m'est déjà arrivé d'être à [nom de la place publique] puis qu'un policier entende que je me présente comme étant travailleuse de rue à quelqu'un qui ne me connaissait pas. Le policier est sorti de son char pour venir me parler au milieu des consommateurs. Moi, pour vrai, je l'ai ignoré. J'ai la chance... je suis avec mon infirmier qui est un peu plus vu comme institutionnel qui a jasé avec, mais moi je l'ai juste ignoré. Il aurait pu me parler pendant une heure, je ne répondais pas, j'aurais fait, « excuse-moi, je suis en train de parler à quelqu'un

d'autre... » Je me suis déplacée, mais j'aurais pu ne pas avoir cette chance-là puis même le fait de lui expliquer qu'il ne devrait pas me parler, le temps que je le fais, il y en a qui voit que je suis en train de parler à un policier. Ça peut péter des liens. Puis c'est des liens qui sont difficiles à reprendre après. Puis ça peut faire un effet boule de neige aussi si lui parle à d'autres personnes...que le monde me fasse plus autant confiance qu'avant. [1]

La TR qui fréquentait le campement urbain mentionné précédemment devait constamment penser à cet enjeu lors de ses présences sur le terrain. La concentration de personnes dans un espace contraint, la surveillance constante des policiers et le fait que bien malgré elle, ces derniers avaient des attentes de contrôle social à son égard, rendait la situation complexe à gérer.

Non, mais tu ne voulais pas croiser... je faisais plus attention d'y aller où est-ce que c'était plus achalandé, comme, exemple, des fois j'y allais le matin, juste passer, je me prenais 3-4 cafés parce qu'il y avait pas beaucoup de personnes de levées. Là c'est con, mais j'avais plus peur d'y aller parce que j'étais comme, ça ne me tente pas de croiser la police, puis là qu'ils me parlent puis que quelqu'un sorte de sa tente puis qui fasse, « hein criss qu'est-ce qu'elle fait là? », tandis que si j'étais avec la gang vers 5-6h, puis que la police arrivait, c'était clair que ce n'était pas moi...c'était des stratégies [...] Ça faisait en sorte que des fois, le jour, on y allait un peu moins, bien moi en tout cas j'y allais un peu moins. J'avais ça en tête, j'exagérais peut-être, je pouvais peut-être ça un peu loin, mais c'était important pareil pour moi que les gens ne pensaient pas qu'on collaborait à tout ça. Au final, ça, je ne le disais pas au monde, au final, je me disais tout le temps, la police est peut-être là...elle ne veut peut-être pas faire une approche répressive, mais il reste qu'ils s'étaient dotés d'une règle, *strike one, strike two, strike three*. À *strike three*, ils vont quand même taper là. Ils ont beau être amis amis, tolérants, mais ils ne sont pas tolérants longtemps, tu sais. Faut pas se faire de fausses histoires, fait que j'étais comme, j'aimais mieux...c'est ça, j'aimais mieux rester en retrait, les regarder aller. [27]

Comme élaboré dans les observations des TR des dynamiques dans l'espace public, en plus des agents de surveillance, nous assistons dans les dernières années à une plus grande présence d'intervenants de proximité. La multiplication des intervenants de proximité ayant une logique normative ou sécuritaire dans des espaces investis par les travailleurs de rue crée de la confusion sur leur rôle et menace la confiance des PSM envers eux. Il devient nécessaire de spécifier le rôle des travailleurs de rue et le fait que ceux-ci ne travaillent pas dans une logique de contrôle, plutôt que de laisser le milieu l'expliquer, comme c'était bien souvent le cas auparavant.

[...] on surinvestit beaucoup le territoire, mais en même temps les intervenants, entre nous, on accepte de ne pas le faire. Nous on a une concertation entre nous puis on se parle des TR. Je ne parle pas aux policiers, je ne parle pas aux intervenants, parce que veut veut pas, il y a des intervenants, infirmières du CLSC qui font du *outrreach* aussi...fait que ça devient un peu compliqué. [1]

Oui c'est ça, mais ça, ça devient un peu « confusionnant ». Avant ça, il y avait peut-être juste le travailleur de rue qui débarquait avec son *pack sac*, mais là, il y a comme 4-5 personnes avec des rôles distincts qui débarquent avec leur *pack sac*. [23]

Faut peut-être plus spécifier c'est quoi notre rôle je pense qu'avant. Des fois, on laissait le rythme de la rue pour l'expliquer, mais là des fois, déjà au début faut distinguer ce qu'on fait des messagers, de l'infirmière, de Paul. [24]

La concentration d'intervenants dans certains espaces contribue parfois à brimer la liberté des PSM d'occuper l'espace, sans qu'il y ait toujours la présence d'intervenants prêts à leur dire ce qui est bon pour eux. En effet, les intervenants de proximité seraient utilisés bien souvent pour encadrer les comportements dérangeants, et ce, à moindres coûts. Cela peut avoir comme effet de dissuader les TR de fréquenter certains espaces et d'éviter les contacts avec les travailleurs de proximité, car ceux-ci ne sont pas à l'aise avec la stratégie globale de contrôle social qui est déployée.

Puis je pense que derrière tout ça, des fois je me dis que c'est une question de sous parce qu'on ne peut pas dégager autant de ressources qui coûtent cher comme ça pour encadrer des jeunes, fait que, c'est ça. Ils font appel aux groupes communautaires pour qu'on s'inscrive nous aussi dans cette logique-là sécuritaire, tu sais d'une certaine manière, et moi j'ai senti, mais on parlera après du rôle des travailleurs de rue...ils n'ont jamais été à l'aise dans ce rôle-là. Ils ont toujours été désabusés de ça, et ils ont même développé des stratégies défensives pour ne pas faire face à ça. Ils se sont eux-mêmes « clairés » du chemin parce que tu sais, il y avait trop d'adultes. [6]

[...] « OK, genre crissez-moi patience », mais pas dans le sens de, « OK, je suis tanné parce que ça fait genre 8 qui viennent me voir aujourd'hui », mais plus de, « je peux-tu vivre ma vie comme je veux sans avoir toujours quelqu'un en arrière qui me dit, non fais pas ça de même, fais ça de même, trouve-toi un appart, trouve-toi une job ». Je pense que ça fait beaucoup. [19]

Certains TR assistent même à un conflit d'appropriation des intervenants de proximité face à des espaces spécifiques. Dans un parc en particulier, des intervenants de proximité seraient engagés pour intervenir dans cet espace et contrôler le type d'aide offert, de manière à ce que celle-ci soit cohérente avec les stratégies de mise à l'écart des PSM.

[...] c'est un groupe qui ne travaille pas avec le reste des groupes aussi dans le quartier fait que, tu sais, c'est genre, ils ont un contrat au parc [nom du parc] puis moi j'ai entendu entre les branches par des personnes qui ont des contacts à la ville que ça se pourrait bien qu'ils donnent du matériel au parc [nom du parc] puis qu'ils me demandent de ne pas en donner dans le parc, mais en périphérie du parc...puis selon moi, ça, c'est cautionner le déplacement d'une population

itinérante. Mais à la base, je ne pense pas qu'ils voyaient le travail de rue comme moi je le vois. Fait que je ne sais pas s'ils se travestissent ou s'ils restent juste eux-mêmes puis...ce n'est pas une organisation qui cadrerait à l'ATTRueQ mettons. [1]

Je dirais peut-être plus dans le coin de [nom d'une rue] parce que la plupart sont là, parce que les itinérants sont beaucoup là. Moi j'en entends parler de collègues travailleurs de rue qui se font dire, tu n'as pas le droit de donner de matériel dans tel coin parce que c'est nous qui est mandaté pour ça. Être là puis qu'on ne donne pas de matériel, je trouve que c'est vraiment horrible. Mais après, on entend des affaires, du monde qui sont comme, « moi je suis travailleur de rue », puis qu'il donne des seringues puis qu'il a un bac jaune sur le bord de son sac. Puis là le monde dise, « ah j'ai vu ton collègue » [...] Je suis comme « ailleurs? », « non non ici, il vient de passer, il y a une heure, il vient de passer sur [nom de la rue], il m'a donné des seringues ». *Who the fuck is it?* C'est genre non, puis je pense qu'il y en a peut-être de plus en plus, justement...tu sais je ne doute pas qu'ils ont des bonnes intentions et tout, c'est juste que ça vient toute *fucker* les rôles de qui est qui, qui fait quoi puis comment. [19]

En effet, les différents rôles, façons d'intervenir et balises éthiques des intervenants de proximité peuvent créer de la confusion sur les limites de chacun et du même coup ébranler la confiance que les personnes peuvent avoir envers les TR, en raison des interventions effectuées par d'autres intervenants.

Bien tu sais, comme mettons, le gars qui s'improvise travailleur de rue, puis qu'il y a un jeune qui décide qu'il passe, bien lui, il n'a pas la confidentialité, il n'a pas ci, il n'a pas ça. Fait que si lui commence à raconter la vie de l'autre...fait que là le gars il se dit, les travailleurs de rue, ils disent que c'est confidentiel, mais tu sais, ce n'est pas vrai, fait que tu sais, je vais faire attention à ce que je dis quand [nom de la travailleuse de rue] va passer mettons. Mais moi tu sais, je ne sais pas...le monde ne me le diront pas nécessairement, mais ça peut avoir un impact sur le lien de confiance. [24]

Mais tu sais, comme une fois, quelqu'un que je connais qui m'avait dit qu'il avait vraiment beaucoup parlé à des messagers, mais qu'il ne savait pas que c'était des messagers et pas des travailleurs de rue, puis après il était comme, « tu sais je ne voulais pas nécessairement dire ça à quelqu'un qui n'est pas tenu par le secret professionnel ». Tu sais, je sais qu'ils ont un code quand même, mais ce ne sont pas des intervenants, puis je le sais que ça l'avait fait chier quand même [...] Il était comme, « *fuck*, avoir su, je n'aurais pas toute déballé ça ». Fait que je pense que ça peut avoir un impact, mais ce n'est pas tant tangible. Le monde ne va pas dire, « je ne te *trust* pas parce que l'autre, je ne sais pas si je peux le *truster* ». C'est plus par en dessous. [19]

### 3.2.7 Concertation et partenariat

Les TR sont amenés dans le cadre de leur travail à siéger sur différentes tables de concertation, dont celles formées pour adresser des enjeux d'espaces publics. Ils sont alors

amenés à côtoyer différents acteurs sociaux et partenaires interpellés par la question de la présence des PSM dans l'espace public désirant se mobiliser pour trouver des solutions aux problèmes qui en découlent. Avec la montée de l'intolérance vis-à-vis des PSM dans les espaces publics, les TR sont davantage sollicités dans ces concertations. Ces moments d'échange donnent lieu à l'expression d'attentes face au TR dans la gestion de l'espace public, mais également à la clarification du rôle des TR et leurs perceptions des situations jugées problématiques.

Lors de ces concertations, les TR mentionnent qu'ils doivent continuellement réexpliquer leur rôle et les balises qui l'entourent. Ils sont régulièrement confrontés au fait que les acteurs sur les tables de concertation considèrent que le TR ne fait pas son travail s'il ne participe pas à la gestion des PSM dans l'espace public, qu'ils s'efforcent à défendre leur droit d'occuper l'espace sans intervenir de manière à les aider concrètement.

Il y a des partenaires qui, ils ne nous voient vraiment pas comment on agit dans notre job, tu sais. Ils ont l'air des fois de penser, parce qu'on ne pense pas comme eux ou parce qu'on est peut-être...qu'on se pose beaucoup de questions puis qu'on défend beaucoup les personnes, que des fois on se fait barouetter, qu'on ne sait pas mettre nos limites. On est donc manipulables, ça, je l'entends tout le temps, bien souvent...pas souvent, mais on l'entend parfois. Puis, je veux dire, criss, on a des bases en intervention, on n'est pas...puis on peut être très rodés. [27]

Ce qui est poche c'est qu'on passe plus de temps à essayer de justifier notre rôle dans des tables de concertation [...] Il y a aussi le fait que pour le moral, ce n'est pas fou. Tu sais, quand tu sais que ça fait 3 ans que tu travailles sur une affaire puis qu'il y a du monde qui t'obstine que tu n'as pas travaillé dessus, tu es comme, non, excuse là, tu n'étais pas là avec moi. Mais que tu doives à ce point-là...c'est comme si tu n'étais pas pris au sérieux finalement. Ce n'est pas agréable quand tu sais que tu as une pratique, que tu sais que tu as une expertise, puis c'est dur sur le moral. [1]

Bien que les TR doivent faire face à cette incompréhension face à leur rôle et vivre les frustrations qui en découlent, ils considèrent qu'il est important de défendre le droit des PSM d'occuper les espaces publics. Bien souvent, ils sont les seuls à le faire et à apporter la vision des personnes concernées.

[...] surtout dans des concertations, concertations comité jeunes où je sens que les jeunes sont visés, mais que c'est eux qu'on vise, c'est eux qui font le trouble, on les accepte de moins en moins et moi je reviens souvent auprès des partenaires qui sont plus âgés en leur disant, « Vous avez été jeunes vous aussi. C'est comme si on vous blâmait à cette époque-là. » Et c'est souvent les jeunes qui sont blâmés, mettons, même des collectifs avec la police, une fois par an, ils nous mettent sur des cas puis à chaque fois c'est, pourquoi il y a autant de jeunes autour d'une cour

d'école le soir? Qu'est-ce qu'il faudrait faire? Il faudrait qu'on éteigne les lumières...est-ce qu'il faudrait que les voisins fassent une dénonciation? C'est tout le temps autour de ça. [11]

Les TR sont mitigés quant à la nécessité de participer à ces tables de concertation. Ils déplorent que leur rôle soit mal compris et que la plupart des acteurs s'entêtent à vouloir développer des stratégies pour contrôler la présence des PSM dans l'espace plutôt qu'à travailler sur la cohabitation et la tolérance.

[...] je trouve ça poche parce que j'ai l'impression que ce genre de comportement de la ville, parce que ce sont des choix de la ville veut pas, ça justifie un peu les personnes qui ont des préjugés. C'est comme si la ville leur disait justement, vous avez raison de penser qu'ils sont dangereux, on va les déplacer, tu sais. Je trouve que ça va à l'encontre de tout ce qui devrait être fait, travailler auprès de ces personnes-là puis travailler dans une ville qui serait un peu moins individualiste, un peu plus communautaristes qui pourrait aider mon travail à moi. Puis la justification de notre travail un peu aussi... [1]

Dans ce contexte, certains TR décident de se retirer des tables de concertation. Ainsi, ils n'ont pas à constamment réexpliquer les limites de leur rôle dans l'espace public, ils s'évitent des frustrations et ont plus d'énergie à mettre sur leur rue et auprès des personnes avec qui ils sont en lien. À l'opposé, selon plusieurs TR, bien que leur participation à ces tables de concertation soit difficile, leur présence permet parfois d'éviter que la situation soit pire qu'elle ne l'est si personne n'était là pour défendre le droit des PSM d'occuper l'espace.

C'est des gros joueurs...ils s'en foutent un peu des enjeux des autres, genre. La ville, genre la police, genre [nom de l'établissement], genre le quartier [nom du quartier]. Fait qu'on fait affaire avec tout ce beau monde, mais en même temps, on n'est pas toujours considérés, comme représentant du communautaire. Parc contre, si on n'était pas là, j'pense que ça serait pire... notre opinion, nos suggestions peuvent ne pas être considérés. Fait que souvent on est appelé sur des tables de concertation, de consultation...après ça, est-ce qu'on tient compte de ce qu'on a dit...? [2]

De plus, plusieurs TR ont mentionné que leur présence sur les tables de concertation était une stratégie pour éduquer les partenaires sur les fondements de la pratique et du même coup augmenter la reconnaissance de leur travail et de son efficacité. Ainsi, ils estiment que cette reconnaissance peut augmenter leur pouvoir d'influence lorsqu'ils discutent d'enjeux entourant l'espace public, en mettant en évidence les connaissances qu'ils ont acquises en étant proche de la réalité terrain.

Parce que veut veut pas, c'est notre stratégie maintenant de pouvoir être reconnus, être compris, être entendus. Fait qu'on n'a pas le choix de s'associer à ceux qui voient la société d'une autre façon. [5]

Puis c'est pour ça que les collaborations, il y en a plus, moi je pense, parce qu'on veut avoir un pouvoir d'influence... [4]

Certains TR ont également nommé que leur participation aux concertations était une stratégie pour avoir plus de liberté sur le terrain, que l'on ne s'acharne pas sur la pertinence de leur travail et qu'on les laisse tranquilles. Il s'agirait en quelque sorte d'agir entre la marge et la norme pour permettre au travail de rue autonome d'exister [6].

Non, mais dans le fond, on développe des stratégies de débrouille pour avoir la paix, pour avoir les coudées franches pour pouvoir faire ce qu'on a à faire, comme on l'entend. Tu sais, d'une certaine manière. Fait qu'on ne doit pas mentir, mais on doit un peu habiller le résultat qu'on va avoir. [6]

Moi je le vois que tu ne peux pas prendre position, tu te fais fermer la trappe, tu t'auto ferme la trappe parce que tu te dis bon, oui je vais te rassurer, oui je vais faire ça comme tu me le demandes. C'est juste pour faire fermer des trappes, juste pour avoir la paix que tu dis oui oui oui... puis tu t'organises pour ne pas que l'occasion se présente de faire oui oui oui. [4]

Certains TR ont mentionné le fait qu'ils investissaient parfois certains lieux pour plaire aux partenaires et acteurs du milieu et être perçus par eux comme étant des intervenants utiles, qui collaborent. La concertation et la collaboration ont donc parfois préséance sur la pertinence des lieux investis pour le TR.

Oui bien, disons, les maisons de jeunes que je fréquente, il y a un ou deux jeunes, une fois de temps en temps, puis j'y vais parce que...pour la collaboration, pour que ça soit sain. Si un jour ça change, je vais le savoir, mais aussi parce que bon, si on ne passe pas bien « ah...ça fait longtemps qu'on ne t'a pas vu », « oui, ça fait longtemps qu'il y a eu des jeunes ici... » [4]

Finalement, certains TR ont fait ressortir le fait que les concertations autour des enjeux de gestion de l'espace public pouvaient venir ébranler la confiance des PSM envers les travailleurs de rue. Un financement peut être dégagé sur ces tables de concertation pour permettre la réalisation d'activités dont le mandat d'animation est donné au TR. Ce dernier peut saisir l'opportunité qu'offre ce financement pour les personnes avec qui il est en lien. Or, celles-ci

peuvent se questionner sur l'obtention soudaine de sommes d'argent et sur les liens qui unissent le TR aux autres acteurs.

[...] il y a une méfiance qui est légitime, tu sais. Ils nous voient, tout d'un coup il y a un budget, tout d'un coup on est assis à une table de concertation avec des policiers, tout d'un coup... Il y a une méfiance qui là et qui est légitime de leur part. « Oui, mais là attend, pourquoi tu es payé pour être ici avec moi puis pourquoi tu vas parler avec le flic pendant les réunions? Pourquoi tout d'un coup tu as un 2000\$ qui *pop* comme ça pour nous organiser des activités, qu'on aille au *paint ball*? C'est quoi ça? D'où ça sort cet argent-là? » [18]

### 3.2.8 Défense des droits

Lors des discussions avec les TR, nous avons abordé la question de la défense des droits et l'impact des transformations dans l'espace sur ce volet de leur pratique. Comme c'est le droit des PSM d'occuper les espaces publics qui n'est pas tenu en compte, les TR rencontrés ont été amenés à réfléchir à la place que prend la défense des droits dans le travail de rue à l'heure actuelle. Plusieurs TR ont nommé que bien qu'ils soient témoin des conséquences des stratégies de mise à l'écart sur les personnes avec qui ils sont en lien, ils sont peu sollicités par eux pour défendre leur droit d'occuper les espaces. Ils observent que bien souvent, les PSM n'ont pas les ressources pour se mobiliser et s'indigner face au non-respect de leurs droits. Elles vivent une multitude de problématiques et concentrent leur énergie à survivre, ce qui les éloigne d'une démarche de défense de droit.

Ce n'est pas le genre de trucs qui arrivent souvent parce que veut veut pas, la défense de droits de ces personnes-là, c'est un peu compliqué que ça émerge d'eux. Tu sais, les idées viennent d'eux, mais c'est rare parce qu'ils sont juste ailleurs, ils ne sont pas rendus là, ils ne sont pas capables de se mobiliser là puis ça fait partie du type de personnes qu'on voit... [1]

Les TR remarquent en effet que plusieurs sont résignés face au respect de leur droit d'occuper l'espace. Les démarches de défense de droits qu'ils ont entamés dans le passé n'auraient pas donné de résultats leur permettant de croire qu'ils ont du pouvoir dans le respect de leurs droits, renforçant leur désillusionnement face à la justice sociale.

Bien je pense qu'ils voulaient, je pense qu'ils voulaient croire que ça pouvait faire un changement, mais je veux dire, la réalité était que comme, comment je pourrais dire, ça ne

marchait pas, pas tout le temps en tout cas. Le  $\frac{3}{4}$  des gens qu'on a accompagnés dans des démarches ou référé, je pense que ça l'a été bon pour le soutien tu sais, quand tu es en tabarnak puis que tu as envie de péter la société puis que tu es comme, « eille, ça n'a pas d'allure! » puis tout ça, mais, tu sais, je veux dire...encore la semaine passée, il y a un monsieur, 384\$ pour un ticket puis il n'avait rien fait de mal, puis c'était bien niaisieux...Fait que, qu'est-ce qu'on fait avec ça? Je pense qu'ils veulent agir là-dessus, mais concrètement, il n'y a pas nécessairement d'avancements ou il n'y a pas quelque chose d'assez rapide ou concret. [27]

C'est ça, c'est décourageant, tu sais. Puis la personne que je te dis que deux semaines passées c'était comme, « eille, viens t'asseoir », puis tout ça. C'est une personne qui était rejointe par pleins d'organismes puis par pleins d'intervenants deux ans passé, puis...tu sais elle y croit encore, puis c'est une des seules personnes. Il y a du monde dans la rue qui disent, « eille criss *dude*, tu ne gagneras pas contre la machine », puis c'est comme...je pense qu'ils voulaient y croire, vraiment, mais je pense que tu sais, tu es assez vite désillusionné. [27]

En raison des mesures répressives pour restreindre l'occupation des PSM dans les espaces publics, certains TR disent devoir mener plus d'actions pour dénoncer certains agissements des policiers auprès des personnes qu'ils accompagnent [1]. De plus, les pratiques d'exclusion iraient à l'encontre des interventions des travailleurs de rue en défense de droits, car elles donnent l'impression que les efforts sont perdus d'avance.

[...]si on prend juste la défense de droits. J'en ai parlé un peu plus tantôt, mais tu te fais péter tes interventions par des personnes autour, par des policiers, par des trucs comme ça. [1]

Les TR affirment toutefois que leur accompagnement dans une démarche de défense de droit est important, car bien qu'il ne donne pas toujours les résultats escomptés, le processus peut permettre l'expression de la colère, le sentiment d'être appuyé par une personne qui est prête à les écouter et à lutter avec eux.

Nous autres on essaie de travailler, « tu as des droits, tu sais ». Veut veut pas, je les comprends d'être résignés, je le suis un peu en tant que travailleuse de rue. Je sais que je me bats, puis je vais continuer à le faire parce que c'est ma job de le faire puis parce que ça me tient énormément à cœur, puis moi j'ai plus d'énergie qu'eux à mettre là-dessus puis je le sais. Fait que je vais le faire, mais je les comprends de se sentir comme ça parce que même moi des fois j'ai l'impression que je parle dans le vide. Fait qu' imagine eux qui sont moins écoutés parce qu'ils sont moins importants...ils n'ont pas une job ou une classe veut veut pas dans la vie, fait que c'est très... [1]

Je prends le temps de demander, surtout quand il y a des personnes installées, « tu ne te fais pas trop écœurer? » Ça, ça veut dire, la police vient-elle te voir souvent? Est-ce qu'il y a du monde qui te fait...? Puis souvent, ça part des discussions avec les plus...peut-être les plus anciens, ceux qui ont plus de réflexions, ceux qui ont vu avant comment ça se passait aussi, tu sais. Il y en a que

ça fait qu'ils sont plus blasés parce que ça fait longtemps qu'ils sont là, mais il y en a aussi que c'est... ils voient la différence puis ça les fait chier. Excusez-moi du terme, mais... fait que oui, il y en a qui m'en parlent, c'est souvent autour de la police. En fait, c'est la police qui les dérange le plus. [1]

De plus, certaines démarches dans lesquelles les TR travaillent en équipe avec les PSM donnent des résultats positifs dans la mesure où les PSM développent des réflexes et des habiletés de défense de droits. Elles ciblent des actions précises qui sont dans leur pouvoir et les TR peuvent agir à un autre niveau à partir de ces mêmes actions.

Qu'eux nous le disent, puis qu'après ils nous donnent toute l'information, puis qu'ils trouvent ça important de venir nous voir pour nous dire comment ça s'est passé, pour qu'on puisse rapporter. C'est plein de trucs qu'ils ne faisaient pas avant, venir nous voir systématiquement quand ça c'était mal passé, quand un policier qui n'est pas correct, prendre le matricule du policier...c'est tous des trucs qu'on a pu travailler avec eux puis qui a fait en sorte que ça l'a débouché sur une collaboration où est-ce qu'on était là. Puis à un moment donné les policiers venaient plus...mais veut veut pas, c'est à cause qu'ils se sont mobilisés eux aussi, parce qu'eux ont fait valoir leur droit. Ça l'a été un travail avec eux... [1]

Les TR ont mentionné que certains ont intégré la logique sécuritaire dans leur façon d'appréhender l'espace. Ils considèrent que leur persécution est normale en raison de leurs comportements dans l'espace public, non conformes aux normes sociétales. Ils acceptent alors de se déplacer ou de subir la répression et n'envisagent pas que ces espaces leur appartiennent également.

Moi je sens aussi qu'il y a une certaine fatalité. En tout cas auprès des jeunes, « ah on se fait persécuter, mais c'est normal, on consomme dans le parc, on fait des trucs, fait qu'on va se déplacer, on va aller ailleurs, on va faire attention, on le pognera le ticket aussi. » Je n'ai pas beaucoup de demandes de... « aidez-nous à nous réapproprier l'espace public ». [15]

Les TR ont mentionné que bien qu'ils sentent qu'ils se doivent de défendre le droit des PSM d'occuper l'espace public, ils doivent s'assurer que ce processus de revendication ne les mette pas plus à risque de subir des répercussions négatives, telles que du harcèlement policier. En effet, ils se questionnent parfois sur le fait d'encourager les personnes à défendre leur droit dans un climat de répression, alors que ce sont elles qui peuvent en payer le prix et non pas les TR. Ils soulignent l'importance d'être à l'écoute de l'autre, au-delà de la conviction qu'il faut défendre leurs droits.

[...] le 15 mars, quand on a commencé à faire les manifs contre la brutalité policière, la police faisait encore plus de répression en disant, « bien sont où vos petits amis du communautaire? » Puis le monde se faisait harceler dans la rue. Tu te sens mal après, tu de dis criss, ce n'est pas ça que je voulais nuire au monde puis tu te rappelles que tu es peut-être travailleur de rue, mais tu n'as pas non plus le droit de les mettre en danger... puis tu sais, moi je rentre chez nous le soir puis je veux dire, j'ai un toit sur la tête, puis ce n'est pas moi qui me fais réveiller à coup de matraque ou à coup de, « eille tabarnak », tu sais. Fait qu'il y a des belles leçons d'humilité tout le temps que tu te dis, en tout cas, que tu ne vis pas pantoute la même réalité, des fois. C'est ça, d'être plus à l'écoute des gens aussi ça nous a permis, en tout cas moi ça m'a permis d'avoir cette ouverture-là, d'écouter plus qu'est-ce que les gens voulaient. [27]

Un autre obstacle à la défense collective des droits est le fait qu'il est maintenant difficile de mettre en commun les problématiques vécues puisque les PSM ne se rassemblent plus et sont toujours en mouvement. Ils affirment que les PSM sont déjà difficiles à mobiliser, mais que leur occupation individuelle et active dans l'espace complexifie le processus de défense des droits.

[...] les personnes sont juste moins rassemblées fait que veut veut pas, le *momentum* est tellement important que s'ils ne sont pas ensemble quand ce *momentum* là arrive, c'est un plus difficile. Puis, le fait qu'ils soient moins entre eux, qu'ils peuvent moins se parler. Veut veut pas, dans des rassemblements, à un moment donné, ils se parlent. Tu sais, mettons [nom de la place publique], il y avait un gros problème. Quand les agents d'entretien pour la ville venaient, ils venaient nettoyer le parc deux fois par semaine, je pense, puis c'était la grosse affaire. Ça finissait tout le temps qu'ils appelaient la police parce qu'il y avait des crises du monde dans la rue. Mais c'est parce qu'ils arrivaient puis ils mettaient leur *stock* dans des bines à ordures, fait que, dans un camion de vidange genre. Mais tu es comme, « réveille-le avant, demande lui s'il veut tasser son stock là ». Il y avait vraiment une incompréhension puis tout, puis les gens étaient tannés de se faire... veut veut pas quand tu es dans la rue, se faire jeter son sac à dos quand c'est la seule chose que tu possèdes, c'est un peu traumatisant, tu sais. Fait que là il y a eu... parce qu'ils étaient quand même assez beaucoup à vivre le même problème en même temps ensemble, puis dans le même endroit, ils pouvaient se parler, ils se voyaient, ensemble faire ça, bien ils en ont parlé. Ceux qui nous connaissaient plus nous en ont parlé souvent, puis là on a pu travailler avec [nom de la travailleuse de milieu] qui est en travail de milieu, moi qui suis en travail de rue. On allait là pendant... pour observer au début, puis après ça c'était d'intervenir auprès des personnes puis ensemble, trouver une solution. Cette démarche-là était rendue facile pour ça, mais tu ne peux pas faire ces affaires-là quand il y a du monde dans 4 ruelles différentes. [1]

Parce que, oui on les suit encore, c'est un peu ce que je disais tantôt, mais avant il y avait quand même 12-13-14 filles mettons, dans un soir. Il y avait entre 5 et des fois 10-12 filles au coin de la rue [nom de l'intersection]. Mais ça devient un truc collectif aussi. Même si les filles disaient, ou pouvaient dire, ah ils ne travaillent pas 100% ensemble, il y a des chicanes internes, tout ça. Mais quand même, c'est quand même collectif. Elles sont là, et tu peux discuter avec elles, discuter d'enjeux, tout ça. À partir du moment où tu les retrouves toutes un peu séparées partout, c'est sûr que ça l'a un rôle sur notre travail... [14]

Certains TR ont discuté du fait qu'il y avait peu de prises de positions politiques ou publiques sur les questions sociales, dont le droit d'occuper l'espace public, malgré le fait que les TR aient une lecture très collée à la réalité des PSM [6]. Une des raisons pouvant expliquer cela est le fait que la revendication et la défense des droits peuvent parfois mettre en péril le financement des organismes, et du même coup, la stabilité des équipes en travail de rue. Ainsi, ils pourraient être moins enclins à mener des actions collectives, d'accompagner des groupes dans la défense de leurs droits d'occuper l'espace public et revendiquer des transformations dans les structures qui laissent place au non-respect des droits fondamentaux.

Il y a des luttes. Je trouve que ce qui est évacué de plus en plus, c'est les luttes structurelles. Parce que les conditions structurelles qui créent la pauvreté, l'exclusion, tout ça...bien ça astéure, on a beau lire *De l'oral à l'écrit*, ils parlent de l'importance de justement, des luttes collectives, puis du travail de certaines organisations communautaires qui viennent avec ça puis tout ça, mais d'actions collectives...mais tu ne peux pas en faire vraiment de l'action collective. Moi si je commence, je ne sais pas moi, à dire aux jeunes dans le quartier, qu'il faut qu'ils organisent, je ne sais pas moi, des moyens de pression pour lutter contre la manière dont l'arrondissement les traite, puis le fait que...je vais perdre ma job, je vais perdre ma job. [18]

[...] l'action collective, ça reste quelque chose qu'on ne fait pas, ou qu'on fait très peu. À la rigueur on va le faire avec d'autres organismes ici, tu sais, pour aller faire des manifestations dans le quartier comme il disait pour...à la rigueur, si c'est fait au nom de la boîte puis tu sais. Avec les jeunes ou avec les personnes avec qui on est en lien...tu sais, de les aider quand ils veulent s'organiser, tout ça. Ça c'est une autre affaire parce que là tu es comme oh, je m'en vais tu me battre contre la personne qui me donne mon salaire? Fait qu'on est encore dans cette espèce de logique concertationniste là, de cogestion d'espace public et de...tu sais, puis, on a beau dire, ah c'est beau l'approche systémique, on prend en compte tout le monde...oui, mais tu ne prends pas en compte les inégalités sociales, les rapports de pouvoir. [18]

[...] on est capables d'expliquer qu'il y a une violence structurelle, que c'est...mais on a de la misère à le défendre à 100% je trouve, tu sais, de faire en sorte que les jeunes aient ces espaces-là. [14]

En résumé, l'analyse que font les TR des impacts des transformations dans l'occupation des espaces publics sur leur pratique aura permis de saisir à quel point les questions d'espace sont fondamentalement liées à la couleur que prend le travail de rue. En effet, nous avons pu constater que la dispersion des PSM dans l'espace a fait en sorte que l'objectif premier des TR, soit la création et le maintien des liens, devienne de plus en plus complexe. Confrontés au fait de constamment devoir chercher les personnes qu'ils tentent de rejoindre, ils ont dû développer de nouvelles stratégies et revoir parfois leur conception de l'exercice du travail de rue. Les espaces

publics étant moins occupés qu'avant, ils ont dû intégrer de nouveaux espaces, qu'ils soient virtuels, privés ou institués, et ont dû adapter leur pratique aux fonctionnements et codes de ces milieux. Toutefois, nous avons vu que l'espace public n'a pas été déserté par les TR pour autant, qu'ils considèrent que cette dimension de leur travail demeure un incontournable. Puis, il a été possible de démontrer également que les TR considèrent que les transformations dans l'espace ont eu un impact sur les interventions qu'ils font au quotidien. Alors qu'ils sont moins sollicités dans l'espace public au sein de groupes de personnes, ils le sont de plus en plus par des individus dans une optique d'accompagnement individuel et d'obtention de services. De plus, ils sont davantage sollicités pour agir en médiation sociale et pour participer aux efforts de contrôle social des PSM. Finalement, les changements qui ont pris place dans l'espace public ont eu un impact sur la capacité des PSM de défendre leurs droits et la propension des TR à les accompagner dans des démarches de revendications.

### **3.3 La perception du rôle et de l'identité du travail de rue aujourd'hui**

En réfléchissant aux impacts des transformations dans l'espace public sur leur pratique, les TR étaient amenés naturellement à se questionner sur leur rôle face à la mise à l'écart des PSM dans l'espace public. Cette section vise à rapporter les éléments de réflexions qu'ils ont partagées en lien avec la question du rôle des TR, spécifiquement par rapport aux enjeux liés à l'espace. Bien que les TR aient pu nommer leurs préoccupations et tensions internes tout au long des entretiens et des rencontres de groupe, cette thématique avait comme objectif d'offrir aux TR une occasion de s'exprimer sur l'impact de la problématique sur leur rapport à leur pratique, leur identité professionnelle et leurs positionnements politiques. Ainsi ils ont été invités à se poser les questions suivantes : comment percevez-vous le rôle du travailleur de rue au regard de la gestion des PSM dans l'espace public? Est-ce que les transformations dans l'espace public et le traitement des PSM dans celui-ci ont eu un impact sur la façon dont vous percevez votre rôle? Quelles sont les difficultés éprouvées pour exercer votre rôle de défense de droit auprès des PSM? Quelles stratégies souhaitez-vous- et les organismes auxquels vous êtes rattachés- mettre de l'avant pour lutter contre la stigmatisation et la mise à l'écart des PSM dans les espaces publics?

Les discussions ont permis de révéler la façon dont les TR conçoivent leur rôle, de manière plus générale, mais également par rapport aux problématiques vécues par les PSM dans l'espace public. Puis, ils se sont exprimés sur plusieurs tensions qu'ils vivaient en lien avec leur rôle et leurs perceptions de la pratique à l'heure actuelle. Les tensions qu'ils mettent en lumière permettront de saisir la zone grise dans laquelle naviguent les TR et les organismes en travail de rue, mais également de comprendre la place qu'occupent dans cette pratique le questionnement, les réflexions et le développement d'un regard critique sur les questions sociales.

### 3.3.1 Perception du rôle des travailleurs de rue

D'abord, la majorité des TR ont nommé qu'ils ne perçoivent pas leur rôle différemment, malgré les transformations dans l'espace public qui se sont produites à travers le temps. Ils mentionnent toutefois que les espaces investis ont changé, que des pressions pour intervenir selon les normes du moment se font davantage sentir et que les conditions d'exercices de la pratique sont plus difficiles. Malgré ces obstacles, ils mentionnent être plutôt en mesure de préserver leur rôle tel qu'ils le conçoivent.

[...] je n'ai pas l'impression de voir mon travail d'une différente manière, j'ai l'impression d'avoir plus de difficultés à le faire comme je veux le faire. Parce qu'on doit passer plus de temps à faire des trucs qu'on ne faisait pas avant... plus d'effort. C'est aussi plus décourageant veut veut pas puis c'est déjà décourageant l'intervention sociale des fois. Tu as besoin de ton *break* aussi, ça devient épuisant. [1]

Si la perception de leur rôle est influencée par les transformations dans l'espace, elle découle également de l'expérience des travailleurs de rue et des valeurs qu'ils portent. Certains remarquent une différence de perceptions entre les plus vieux travailleurs de rue et les nouveaux.

Fait que c'est sûr qu'il y a un changement dans le langage, dans la façon de présenter la rue, mais j'ai l'impression que c'est plus lié à l'expérience puis aussi avec le temps, avec tes valeurs, tu sais au niveau du travail de rue, les fondamentaux que tu choisis de porter. [4]

Parce que bon, si j'y vais avec un vieux travailleur [...] c'est sûr qu'il doit se questionner quand nous on est tout le temps en train de dire, on est en suivi tout le temps, on capote, puis lui il me

conte, bien nous on est dans le *spot*, on est dans un parc, les jeunes doivent venir, ça l'a toujours été comme ça. Fait que tu sais, je pense que c'est plus une vision d'un vieux TR face à une jeune TR, qui lui embarque dans la nouveauté de suivis. [5]

### *Occuper l'espace et être accessible*

Les TR rencontrés ont été nombreux à affirmer que le rôle des TR est de continuer à être accessibles et occuper l'espace, même si ceux-ci semblent vides. Ils mentionnent que la rue a toujours été en mouvement et que bien que les espaces publics aient été moins occupés dans les dernières années, il pourrait y avoir dans le futur une réappropriation de ceux-ci par les PSM.

[...] le travail de rue on est tellement...on s'adapte tout le temps fait que je pense que quand les espaces publics vont être réinvestis par les personnes, ça va arriver qu'on va réinvestir les espaces publics...si on fait notre job comme du monde, veut veut pas, si on cherche le monde, on va trouver le monde. Mais je pense que c'est un enjeu pour la pratique [...] on se fait moins voir par le monde, fait qu'on peut moins bien travailler on peut dire. Fait que oui, ça peut être un enjeu à long terme, mais je pense, tu sais, veut veut pas, j'imagine que tu as déjà lu sur l'histoire du travail de rue, c'est un cycle...fait que j'ai l'impression qu'on est comme dans un cycle, on est comme un peu moins apprécié pour notre travail ou quelque chose du genre, mais ça tourne tout le temps, fait que j'ai l'impression que la roue va tourner encore... [1]

Bien je pense qu'on les rejoint quand même, mais il ne faut pas oublier que même quand ça change [...] il ne faut pas oublier de repasser une fois de temps en temps pareil où est-ce qu'on pense qu'il n'y a plus personne, tu sais...mais faut pas oublier qu'il faut aller quand même où est-ce qu'on a identifié qu'il y avait peut-être plus de besoin parce que tu ne sais jamais, comme...moi toutes les fois où je pense que je ne verrai plus jamais quelque chose, je suis comme, ah bien sac! Ça revient, tu sais... [27]

Plusieurs TR ont mentionné qu'ils doivent occuper les espaces pour encourager l'occupation des espaces publics par les personnes exclues, et du même coup, créer des opportunités d'échange informel dans un lieu commun accessible à tous.

### *Être présent et respecter le rythme*

Dans un contexte où une prescription normative de l'occupation de l'espace s'est installée et que l'intervention sociale subit des pressions pour s'inscrire dans une logique de contrôle social, les TR ont affirmé que la préservation de leur rôle, tel qu'il a été pensé aux balbutiements de la pratique, est plus importante que jamais. Ils ont parlé de l'importance de rester dans la vie des

gens, dans leur milieu de vie, peu importe les choix qu'ils font. Ils ont également nommé devoir rester à l'écoute de la réalité des gens et partir de ce qu'ils veulent. L'objectif serait de créer des relations significatives et être bien collée à la réalité du milieu, et non pas, selon certains, d'activer la personne vers de saines habitudes de vie, des comportements sécuritaires ou vers la réalisation de projets.

C'est que tu as besoin du lien aussi, avant de les accompagner là-dedans. Quand ça fait suffisamment longtemps, là tu es capable de les mettre action... puis tu les mets en action pour quelque chose qu'eux autres désirent, fait que là on est plus dans l'occupationnel, on est dans la mobilisation, là on est dans l'autonomie. [17]

[...] avec les jeunes on ne change pas le discours, avec l'approche, on ne change pas le discours, rentrer en lien avec les jeunes... puis c'est aussi, faut que tu te parles, moi je trouve. Faut pas que tu écoutes tout le monde. Un coup que tu es en lien avec des jeunes, on s'en sac un peu des gens, mais tu sais, c'est comme tu rentres dans un HLM, « ah tu devrais être en lien avec ces jeunes-là, ils ont besoin, tu sais, nanana », ça, c'est le milieu [...] Mais ça se peut que quand tu vas arriver au HLM, ils peuvent être organisés les *kids* même dans leur milieu, même si c'est *rock n'roll*, et le seul besoin qu'ils ont c'est de te connaître, ça, tu vas le voir l'impact dans 2-3 ans quand il y en a un que lui dans la gang vit quelque chose puis qu'il veut t'en parler parce qu'il sait que tu es TR. Fait que si tu t'es brûlé avec des affaires de vouloir organiser des projets... [14]

### *Prendre position*

Les TR ont parlé de l'importance de se positionner lorsqu'il y a des débats dans l'espace public, faire valoir les intérêts des personnes qu'ils accompagnent et ceux des TR également, notamment dans l'appropriation de lieux permettant la création de liens et l'échange.

Il y a un terrain vacant puis le monde veut que ça soit un terrain repris par des coops puis tout. Moi je me questionne à quel point [nom de l'organisme] on peut jouer là-dedans. Plus... de façon plus agressive. Parce qu'on dit, là je parle au niveau de la direction puis du CA, le comité logement va s'en occuper puis quand ça sera fait... oui, mais c'est peut-être le temps de dire, le milieu aurait besoin d'une place de même puis que nous aussi on soit dans ce débat-là parce que... sinon ça va être encore des gros condos, n'importe quoi, locatif, mais cher. [14]

Ils réitèrent également l'importance de dénoncer le manque d'accessibilité des PSM aux espaces publics et de défendre leur droit d'occuper l'espace, et de les soutenir lorsque ce droit est brimé ou lorsqu'elles victimes de harcèlement policier.

...des tickets qui n'existent pas. J'ai déjà vu un jeune punk qui l'a déchiré. D'habitude, j'essaie de les mettre en photocopie puis je le montre à [nom de la travailleuse de milieu] puis [nom de la travailleuse de milieu] les montre au sergent, au haut placé, parce qu'il y a le numéro du policier puis tout, fait qu'ils sont capables de replacer que leur policier a fait de quoi qu'il n'était pas censé. Des fois ça marche...on a déjà mis de la pression assez souvent sur un policier à la sergente...c'est la commandante de quartier, enfin bref, elle était quand même très pro réduction des méfaits...c'est poche parce qu'elle n'est pas restée longtemps, puis le policier qui était incorrect avec le monde dans la rue a été incorrect avec une intervenante [...] puis on a fait une plainte puis le gars a été ôté de la circulation, il a été ôté des patrouilles à pied qui sont en contact avec les itinérants parce qu'il n'avait aucun bon sens. Puis à la limite, elle nous avait même dit que ses collègues de travail étaient mal à l'aise. [1]

Certains ont précisé que ce travail de défense de droit pouvait être fait en collaboration avec les organismes de défense de droit ou autres organismes communautaires travaillant auprès des PSM. Certains intervenants ou organismes auraient développé des stratégies et des liens permettant d'adresser de manière plus efficace la situation.

[...] bien dans le temps où ça chauffait vraiment beaucoup, tu te rappelles avec le profilage puis tout ça, il y a eu une bonne présence d'autres organismes comme [nom de l'organisme] puis tout ça, fait que je pense qu'il y a eu quand même un bon réseautage, puis un bon soutien, fait que, il y a aussi que tu trouvais des organismes qui étaient plus aptes à accompagner les gens, tu sais... [27]

Bien ça, par chance, au niveau des espaces publics à [nom du quartier], je ne veux pas enlever le mandat à [nom de l'agent de mixité] qui est l'agent de mixité à [nom du quartier]. Lui, il pilote des comités de ceux qui occupent l'espace public. Il va rencontrer les policiers, demande des choses, va rencontrer le monsieur de l'église et les commerçants. Donc, ça, c'est...au niveau de l'espace public, c'est vraiment son rôle...oui bien on travaille en collaboration. Collaboration...si moi je vois quelqu'un, il a toujours des contraventions parce qu'il se fait dire qu'il va errer ou tout ça ou qu'il va tout le temps avoir un contrôle d'identité, une fouille non autorisée, parce qu'il est dans un endroit public, là je vais l'amener, le présenter à [nom de l'agent de mixité] qu'on en jase, puis [nom de l'agent de mixité] va faire le lien avec soit les commerçants, soit les policiers et tout ça. [25]

Les TR ont également nommé qu'il est dans leur rôle, de non seulement défendre le droit d'occuper l'espace public, mais de défendre le droit de l'occuper en ne faisant rien. Dans l'ensemble, les TR considèrent que leur rôle est de travailler en amont des problématiques et de lutter contre les sources d'inégalités.

## *Éduquer, sensibiliser, conscientiser*

En premier lieu, les TR ont discuté du fait qu'il est dans leur rôle de faire de l'éducation auprès des partenaires et des acteurs sociaux sur la réalité des PSM afin de déconstruire des préjugés qui perdurent à leur endroit et qui teintent le regard que l'on porte face à leur droit d'occuper l'espace public.

C'est beau chialer, mais il faut aussi s'impliquer dans l'éducation citoyenne. Fait que je m'implique pour des présentations d'agents d'entretien pour Spectra qui font des festivals, présentations pour les employés de Juste pour rire qui vont côtoyer, parce que sont dans le centre-ville, des personnes itinérantes. Toutes ces affaires-là, on le fait. On va sur des tables de concertations. Je vais au comité [nom du comité] parce que moi j'ai envie de pouvoir... parce que veut veut pas, au début, il n'y avait quasiment aucun acteur terrain. Je pense que j'étais la seule puis je trouvais ça un peu bizarre, mais après ça c'est arrivé, il y en avait un peu plus, mais... [1]

Bien moi à l'heure actuelle, je me joue la défenderesse des autochtones. Sur plusieurs concertations effectivement, je pense que c'est le sujet de l'heure, les jugements sont énormes puis on part des préjugés typiques de « ah il a une bière, il est fini » puis « il n'y a rien à faire ». [23]

Pour remplir ce rôle d'éducateur, les TR mentionnent qu'ils doivent travailler à faire reconnaître par les partenaires leur savoir face aux réalités des PSM (itinérance, travail du sexe, toxicomanie, réalités jeunesse, pauvreté). Ainsi, ils peuvent traduire la réalité des PSM dans le contexte où on tente de les gérer, les normaliser et leur dicter ce qui est bon pour elles. En partageant leur savoir sur les réalités des PSM, les TR peuvent apporter plus de nuances aux situations vécues par les PSM et tenter d'apporter une autre vision sur les approches que l'on préconise auprès d'elles.

Le *deal* c'était comme, on va être là, mais c'était beaucoup plus pour justement, sensibiliser la police, comme, on va dire... « on l'a embarqué parce qu'à un moment donné, fallait bien qu'il comprenne ». Puis nous autres on était comme, oui, mais ce n'est pas comme ça qu'une personne finit par comprendre. Ce n'est pas par la répression... fait qu'on essayait beaucoup d'apprendre la réduction des méfaits. [27]

[...] on l'a dit tantôt, caméra, répression, on pense qu'il faut occuper les jeunes, on a un rôle... mais tu peux te mettre dans le rôle du traducteur justement, tu ne parles pas pour les jeunes, tu dis, voici ce que moi je vois dans la rue. De toute façon, traduire c'est trahir, tu peux traduire le milieu sans être le jeune. [14]

...on a beaucoup plus de difficulté des fois, la vision du travail de rue, à la partager avec les partenaires [...] Il y avait un autre projet, en tout cas dans le [nom du quartier], qui était qu'on identifie toutes les maisons de chambre puis on les dénonce tu sais, on dénonce les propriétaires. Bon, on les pointe du doigt puis on dit, vos logements sont super insalubres. Puis ensuite de ça, on délivre les gens des griffes de ces propriétaires-là puis, puis...puis euh quoi? Puis quoi? Bonne idée! Bonne idée! Bonne idée... non. Ils vont être logés où ces gens-là? Ouais, mais là, attends, c'est là la bonne idée. Après ça on va faire construire des logements sociaux. Ah oui des logements sociaux avec tous les critères là? [...] Ce n'était peut-être pas une évidence, mais on parlait avec les gens, il y en avait beaucoup qui n'avaient même pas de papier ou qui n'avaient pas fait leur impôt, qui n'avaient pas une stabilité, un paquet d'affaires comme ça. La maison de chambre était peut-être pour eux, où est-ce qu'ils voulaient être à ce moment-là dans leur vie puis ce qui les satisfaisait [...]c'est juste que peut-être, à force d'être dans le quotidien des personnes [...] je nous vante pas les travailleurs de rue de savoir plus, mais on sait quand même des choses plus parce qu'on est dans le quotidien de ces personnes-là aussi, puis des fois les gens sont bien excités de vouloir changer les choses, mais je ne sais pas, l'opinion des gens n'est pas toujours prise en considération.[27]

Les TR expliquent comment les acteurs sociaux ont du mal à accepter le fait que certaines personnes ne veulent pas adhérer aux valeurs et au fonctionnement de la société actuelle, alors que c'est dans leur droit. Ils auraient du mal également à accepter que certaines personnes décident de vivre différemment et faire des choix qui, bien que perçus comme extrêmes, ont du sens pour elles. Le rôle des TR serait donc de leur rappeler ce droit fondamental et le fait que ce qu'ils considèrent être bon pour les PSM est basé sur leur schème de valeurs et leur façon de voir la vie, qui n'est pas nécessairement meilleurs que d'autres visions. Leur rôle serait également d'accompagner les personnes dans ce choix qu'ils font de vivre dans les espaces publics.

[...], mais je me rappelle justement sur la table des partenaires que je trouvais ça un peu absurde qu'on devait s'asseoir à peu près 40 personnes autour d'une table pour défendre le droit que des personnes occupent un espace qui de toute manière criss, personne n'en a rien à chier, qui est occupé de toute manière, puis qui ne fait pas mal à personne que les gens soient là [...] Dans un monde idéal, s'il y avait des gens qui, tu sais quand tu es vraiment dans le trouble puis quand tu es vraiment dans la pauvreté puis que tu ne veux vraiment pas suivre la société, puis tu ne veux pas adhérer à ces valeurs puis tout ça. Si tu pouvais occuper des espaces vacants puis tout ça, comme il s'est fait avec le *squat* Préfontaine puis un paquet d'affaires dans la vie [...] C'est ça, je trouve qu'il faut se battre parce que [...] on oublie que ce n'est pas tout le monde non plus qui peut habiter dans des espaces super restreints puis qui peuvent habiter non plus dans des institutions, etc. C'est ça des fois on pense vraiment savoir, puis je pense pas que c'est méchant là, comme des personnes qui ont essayé en appartement puis qui disent, « moi j'ai tellement fait de temps en dedans que je ne suis pas capable d'être dans un appart ». Tu sais, il y a du monde des fois, on est comme, « oh *my god*, ça ne se peut pas, ils ne peuvent pas dormir l'hiver ». J'ai une personne en tête entre autres puis, la personne elle s'est défendue un peu puis fallait que d'autres intervenants la défendent parce que comme, elle était bien là-dedans, puis aussi bizarre que ça pouvait paraître, parce que c'est super anormal...non, mais les gens étaient comme, « ça

pas de bon sens, elle va mourir! » Pour vrai, je suis sûre qu'elle avait moins froid que moi dans mon appartement que mon chauffage du salon ne marche pas, tellement qu'elle était bien équipée, comme, tu sais, est-ce qu'il y a moyen de les aider autrement? Justement, de les équiper mieux. Tu sais, tu veux rester dehors? OK, mais est-ce que je peux au moins t'aider à te pogner un meilleur *sleeping*? C'est de cette manière-là l'alternative. Puis si la personne elle s'écoeure d'être dehors à un moment donné...il y en a qui se sont écoeurés, puis ils ont dit, « là c'est beau, ça fait 8 ans que j'aime bien ça être dehors, mais là, je veux un appart parce que ma santé me permet plus, parce que je m'en viens plus vieux, parce que ma réalité a changé ». Fait que c'est ça, oui je pense qu'il faut avoir cette ouverture, puis faut avoir l'écoute, puis faut voir que tout n'est pas dans une petite case dans la vie puis qu'il y a des affaires qui...c'est correct les différences puis c'est correct différents modes de vie aussi [27]

En deuxième lieu, les TR ont mentionné que leur rôle était aussi de faire de l'éducation auprès de la population générale sur les réalités des PSM, notamment celle de l'itinérance, et du droit des PSM d'occuper l'espace, comme tout citoyen. Leur rôle serait effectivement de rappeler à la population que les PSM ont une valeur humaine tout aussi importante que la leur et qu'elles ont une part de responsabilité dans leur inclusion au sein de la société.

Bien déjà, faire de la sensibilisation auprès du monde, d'expliquer pourquoi le monde va pisser dans leur ruelle. Bien tu sais, peut-être si ton café le laissait utiliser les toilettes, ça réglerait une partie du problème. Tu sais des fois, juste prendre le temps de dire, ce n'est pas parce qu'ils sont dans la rue, puis qu'ils crient ou pissent dehors qu'ils ne *feel* pas. De juste ramener le fait que c'est du monde, comme n'importe qui, puis que toi tu as le droit d'aller promener ton chien dans le parc, bien lui aussi. Que la cohabitation est possible puis que si tu arrêtes de lui crier dessus puis de lui verser des seaux d'eau sale le matin quand il dort devant chez vous, bien peut-être qu'il ne va pas chier sur ton perron, tu sais. À un moment donné, ça va dans les deux sens. Fait que c'est beaucoup de la sensibilisation. Je pense qu'on en parle tous, tout le temps, un peu dans l'informel, de démystifier un peu c'est quoi l'itinérance, puis c'est quoi les réalités du monde qui vit dans la rue. [19]

En troisième lieu, certains TR considèrent également que leur rôle est d'éduquer et conscientiser les PSM sur leur droit d'occuper les espaces, car ils remarquent que les stratégies d'exclusion à leur égard ont parfois eu comme impact de leur faire oublier qu'ils ont ce droit, comme tout citoyen. De plus, il est du rôle des TR d'éduquer les PSM sur la réalité des autres personnes marginalisées dans l'espace public, car plusieurs préjugés subsistent et se font ressentir lorsqu'il y a des conflits d'appropriation de certains espaces. Bien qu'ils soient eux-mêmes stigmatisés, il n'est pas rare que les TR soient témoins d'intolérance et d'un manque d'ouverture entre PSM.

[...] c'est que mettons, genre les vieux toxicomanes qui se *shoot* du *smack* depuis je ne sais pas combien d'années sont comme « ark, des esties d'alcooliques ». Oui, mais comme, à un moment donné, vous êtes un peu dans la même dynamique de... dans la *game* que...vous êtes dehors, vous quêtez, monsieur et madame tout le monde ne font pas la différence entre toi et lui. À la limite, vous êtes perçus de la même façon. Fait que tu sais, un peu d'ouverture, ça ne ferait pas de tort. Comme, réaliser que tu n'es pas mieux parce que toi tu te *shoot* du *smack* puis toi tu fumes du crack, puis l'autre il boit. [19]

Mais même entre les groupes je pense. Je pense beaucoup à quand il y a eu une augmentation des Inuits sur [nom du quartier], qu'il y a eu une réaction à l'intérieur du milieu de l'itinérance. Ce sont des nouvelles dynamiques qui s'installent puis « oh...comment ça qu'ils s'installent sur mon coin? Puis là sont 8 puis moi c'était mon *spot* », donc ça fait quand même des frictions, mais je pense que tu sais, avec le temps, en parlant aux uns et aux autres, ça l'a permis aussi de faire qu'il y ait cette cohabitation-là à l'intérieur d'une sous-culture, qui est quand même bien. Juste de démystifier parfois *crackhead* versus *junkie* ou là...tu sais ces discours-là que vous pouvez avoir sur...tu sais, on va parler que chacun a sa place d'humain, bien ça fait en sorte qu'il y a peut-être des jugements qui tombent aussi. [23]

Les TR ont parlé aussi du fait qu'ils se doivent de faire de l'éducation auprès des PSM sur leurs responsabilités également dans l'espace public, notamment de disposer du matériel de consommation de manière sécuritaire.

Il y a aussi la sensibilisation, on préfère, nous avec la Messagerie, parfois c'est juste d'aller ramasser des seringues. On ne peut pas demander aux messagers s'ils vont être dehors d'aller ramasser... la chaîne qui se fait de sensibilisation entre les pairs, « ça dérange, pourquoi tu ne te ramasses pas? ». Eux ils reconnaissent...moi je ne ferais pas ça, il y en a que ça dérange, c'est un message aussi. C'est comme une extension du travail de rue. [21]

D'autres TR ont parlé de l'importance de sensibiliser les PSM aux possibles conséquences de la revitalisation sur leur vie. Certaines personnes seraient emballées par les projets de revitalisation sans réaliser les conséquences négatives qu'ils peuvent entraîner, surtout sur les personnes déjà exclues.

Il y a des gens qui vont à [nom de l'organisme] puis tout ça, puis qui disent « ah ça va faire du bien que ça soit plus beau le centre-ville », mais tu sais, quand on jase plus loin, c'est ça, c'est que...on le met au pire. « Plein de revitalisation, ça devient vraiment un beau quartier, ça s'embourgeoise au bout, je ne sais pas, est-ce que vous aimez le fait que les organismes soient accessibles dans le [nom du quartier]? Est-ce que les organismes vont rester dans le [nom du quartier], tu sais? Pas sûr moi... C'est un couteau à deux tranchants. Oui, ça va être plus beau, ah oui, peut-être plus de parcs, mais mettons, tu me dis oui, ça va être beau dans les parcs, mais criss, tu y vas-tu plus dans les parcs? Non, parce que tu es fiché par la police, ça fait 20 ans qu'elle te court après. Tu ne pourras pas plus y aller puis profiter du beau parc. Tu sais, même à [nom du parc], à cause que tu as ta face puis que tu es toi, tu te fais écœurer tout le temps. » [27]

### *Favoriser la prise de parole et agir entre-deux*

Les TR ont exprimé l'importance qu'ils accordaient au fait de favoriser la prise de parole des personnes qui sont tenus à l'écart et ignorés. Ils ont mentionné que leur rôle était aussi de donner la parole aux PSM, de les responsabiliser et les aider à s'exprimer par rapport à leur vision de leur occupation dans les espaces publics.

[...] je suis arrivée à [nom de l'organisme] puis il y a quelqu'un qui est arrivé puis qui a dit, « eille [nom de la travailleuse de rue], tu sais viens t'asseoir avec nous autres? Il y a une journaliste de Radio-Can qui s'en vient, puis elle veut m'écouter sur quelque chose, puis c'est sur la répression... » Puis j'étais comme, « oui, mais c'est toi qui parles là, moi tu sais, je veux dire, je ne veux pas être nommée là-dedans, c'est toi ». Toi dans le sens où je veux qu'on laisse la parole aux gens, puis c'est important, puis je pense que les gens ont compris puis ont senti qu'on avait vraiment un souci par rapport à tout ce qui est leur droit d'exister finalement, leur droit de cité puis tout ça... [27]

Plusieurs TR ont mentionné qu'il est dans leur rôle d'exiger que les PSM aient leur place sur les tables de concertation, afin que leur opinion ne soit pas uniquement traduite par les TR et qu'ils puissent parler pour eux-mêmes.

J'ai un *fuck* qu'on ne leur donne pas cette chance-là. Bien je me demande si on ne devrait pas aller à sécuri-parc puis exiger d'être avec trois jeunes. Tu sais, je me demande si on ne devrait pas faire des *move* de même des fois. [6]

Je pense que...tu sais, tu parlais de traducteur, des fois, ça reste les meilleurs professionnels de leur propre vie puis de leur vécu, mais des fois notre rôle de traducteur c'est aussi de les aider puis de mettre les bons mots pour les amener à s'exprimer, puis là, à un moment donné, c'est plus nous qui allons avoir besoin de parler pour eux parce qu'on va leur avoir donné la parole. [17]

En se questionnant sur le rôle des TR face aux conflits liés aux espaces publics, ceux-ci ont mentionné qu'il était dans leur devoir de créer des ponts entre les PSM et les autres citoyens, et parfois prendre le rôle de médiateur. Les TR sentent également que leur rôle est de contribuer à la recherche de solutions aux problèmes de cohabitation, via notamment leur participation sur des comités.

[...] c'est important aussi d'avoir cette facette-là dans notre travail, dans le sens où ça démystifie bien des choses, ça permet aussi de pouvoir expliquer notre travail, puis moi je dirais que le pourcentage de personnes qui ne comprennent pas puis qui sont comme « qu'est-ce que vous

faites d'abord? » versus le monde qui sont compréhensif puis que...tu sais, moi ça m'est arrivé, une madame dans le [nom du quartier] qui s'inquiétait pour quelqu'un. On a organisé une rencontre à trois pour que la personne ait du soutien...tu sais c'est beau quand même [...] C'est important de démontrer qu'on est là puis qu'on à cœur aussi les commerçants du quartier puis les résidents, mais ça ne va jamais être au détriment des personnes qu'on dessert non plus. [20]

### *Perception du rôle de la coordination*

Pour pouvoir remplir adéquatement leur rôle à l'égard des PSM dans l'espace public, les TR ont mentionné qu'il était nécessaire de faire un travail d'équipe avec la coordination des organismes pour lesquels ils travaillent. Certains voyaient le rôle de la coordination comme étant plus politique, en menant des actions auprès des décideurs et différents acteurs sociaux pour s'attaquer à la question du droit des PSM d'occuper l'espace public. Par exemple, ils considèrent que la coordination devrait avoir un rôle de défense des droits des PSM d'occuper l'espace auprès des sergents de police afin qu'ils cessent d'exercer de la répression auprès de ces dernières. Parallèlement, les TR peuvent travailler à défendre le droit des PSM d'occuper les espaces publics sur les instances locales, comme les tables de concertation dans leur quartier.

Les TR ont également nommé ressentir le besoin que la coordination les épaulé lorsque vient le temps de clarifier leur rôle auprès des différents acteurs, qui n'est toujours pas compris. Ainsi, la coordination aurait un rôle à jouer également dans l'éducation des citoyens et des différents acteurs sociaux sur le rôle des TR mais également sur la réalité des personnes qu'ils accompagnent. Les TR provenant de l'organisme ayant un volet de médiation sociale ont dit apprécier que la coordination fasse le filtre des demandes de médiation pour que les TR n'aient pas à répondre à des demandes qui dépassent leur mandat et qu'ils ne s'épuisent pas à entendre les doléances des citoyens qui appellent.

Habituellement, c'est moi. Des fois ils laissent un message sur la boîte vocale des travailleuses de rue, mais généralement on essaie de les faire passer par moi, pour que je me tape l'odieux de discuter avec les plaignants. C'est un bout qui difficile aussi par moment, qui est vraiment frustrant. Puis des fois, les discours qui sont tenus, quand tu connais les personnes à qui ça s'adresse, bien je pense que c'est un niveau de difficulté pour vous supplémentaire. Tu es en train de parler de manière super ingrate de quelqu'un que moi j'apprécie beaucoup et que je fréquente au quotidien...on va se donner une petite distance par rapport à ça. [23]

Faut vraiment que tu le fasses, pas dans la confrontation. Parce que ça, ça ne passe pas, ça part bien mal. Mais quand tu le fais avec un esprit de, votre rôle, notre rôle, puis ça, c'est notre zone tampon puis qu'est-ce qu'on peut faire dans cette zone tampon ensemble, c'est moins pire. Puis je les invite tout le temps à appeler ma coordonnatrice s'ils ont des questionnements sur mon rôle, que j'ai fait une action ou une intervention qu'ils ne comprennent pas. N'importe quel patrouilleur a le droit d'appeler ma *boss* puis d'en parler à son commandant, je n'ai aucun problème avec ça. Je suis capable d'expliquer toutes les interventions que j'ai faites. [25]

### 3.3.2 Tensions entre la perception du rôle et les attentes extérieures

#### *Instrumentalisation de la pratique dans la gestion des espaces*

Nous avons vu précédemment que les TR sont davantage sollicités pour participer à la gestion des espaces et au contrôle social en général. Ils sont ainsi parfois tiraillés entre leur propension à défendre les droits des PSM à occuper l'espace public et être à l'écoute de qu'ils veulent, et les pressions de les amener à sortir de la rue vers des activités correspondant aux normes sociales. Ils se retrouvent à sans cesse réexpliquer les limites de leur rôle et l'objectif en travail de rue. De plus, le poste de certains TR ou des projets en travail de rue sont financés par des instances qui ont comme attente que le travailleur de rue participe à la gestion des espaces. Cette attente crée une tension chez le TR entre son désir de respecter les principes du travail de rue et sa crainte de perdre son emploi. Il doit faire une reddition de compte qui satisfera leurs attentes, tout en préservant les fondements de sa pratique.

En raison d'une incompréhension du rôle des TR et d'un souhait que le travail de rue soit utile aux stratégies de normalisation, ceux-ci font face à de multiples pressions; pressions de réinsérer les PSM, pressions d'arrêter les comportements dérangeants, pressions d'occuper ou d'être perçu comme un intervenant utile.

#### **Pressions de réinsertion**

Les TR ont été nombreux à nommer qu'ils ressentent des pressions pour s'inscrire dans le courant de la réinsertion. Les différents acteurs sociaux et certains bailleurs de fonds ont effectivement comme attente que le TR se positionne comme un agent de réinsertion sociale,

ayant des objectifs précis liés à des problématiques ciblées. Que ce soit de la réinsertion à l'emploi ou de la réinsertion en logement, l'objectif est d'activer les PSM vers des démarches qui auront comme résultat de les sortir de la rue. Les démarches de réinsertion sociale sont souvent présentées comme étant plus efficaces que d'autres approches préconisées par les TR, telles que la réduction des méfaits ou l'approche globale. Face à ces pressions, les TR soulignent l'importance d'accompagner les personnes dans ce qu'elles veulent et de les accepter telles qu'elles sont, car cette façon « d'intervenir » est ce qui distingue la pratique du travail de rue des autres.

[...] c'est d'être souvent jugée parce que tu n'es pas beaucoup justement dans la réinsertion, puis ça, c'est un jugement que, je me rappellerai tout le temps que, en tout cas, on parlait à un moment donné, justement en travail de rue, ou que ça soit avec des collègues, « oui, mais criss, tu sais la réduction des méfaits c'est bien beau, mais criss qu'on stagne. Il n'y a rien qui avance ». Je le dis avec de l'ironie là, mais, accepter la personne où est-ce qu'elle est puis ne jamais... je ne pense pas que c'est ça non plus, comme, la réduction des méfaits. Je pense que c'est... puis appelle-la comme tu veux, je pense que juste, tu parles avec une personne, tu ne peux pas lui demander de tout effacer ces sentiments, de toute effacer sa vie, de toute oublier, d'être tellement résilient que du jour au lendemain, tu vas réinventer ta vie, puis tu vas habiter dans... [27]

[...] je vais faire ce que la personne veut, je vais accompagner la personne dans ce qu'elle veut puis ce qu'elle pense qui est bien pour elle, mais je ne vais pas essayer de... je n'ai pas un objectif avec elle de, style plan d'intervention, pour arriver au fait qu'elle soit autonome en logement et plus de problèmes de consommation tu sais. Mon but c'est encore que la personne soit bien, peu importe ce qu'elle fasse, parce que *anyway*, veut veut pas, peu importe ce que je pense qui serait le mieux pour elle, ça ne veut pas dire que ça va l'être, fait que... Mais en attendant, nous, on est comme les seuls qui ne leur demande pas de changer pour les aider, fait que je pense qu'on est important, je pense qu'on reste pareil comme qu'on est, on est juste moins populaire. [1]

Le programme fédéral Logement d'abord (Housing First), qui est maintenant un des bailleurs de fonds principaux en travail de rue, a été nommé par plusieurs TR comme étant un des éléments à l'origine de ces tensions. Ils ont mentionné que l'objectif de ce programme est de sortir les personnes itinérantes de la rue en les accompagnant dans des démarches pour les insérer dans un logement. Ce programme s'oppose donc au positionnement de plusieurs TR qui considèrent que les PSM ont le droit de vivre dans l'espace public si c'est ce qu'ils souhaitent, qu'il faut les accompagner dans ce dont ils considèrent avoir besoin et respecter leur rythme. Ils se positionnent contre l'idée qu'il suffit de donner un logement aux PSM pour qu'ils puissent « s'en sortir », car cette façon de concevoir l'aide dont ils ont besoin, uniquement en termes de

logement, est réductrice et ne tient pas compte de la globalité et de la complexité de la réalité des PSM.

Je pense, pas juste en travail de rue, mais dans le milieu communautaire en général avec le *Housing First*, c'est comme vite, sortons-les de la rue, donnons-leur un toit puis réinsérons-les, puis ça va être beau...mais je pense que le travail de rue a toujours été une pratique quand même assez marginale, puis que c'est comme sous-entendu que ce n'est pas notre but premier, puis qu'on est vraiment pas mal plus justement sur une base de volontariat, d'acceptation de la personne. [20]

C'est vrai qu'il y a de la pression pour...tu sais juste les programmes du fédéral, moi j'suis sur un programme SRA, de Logement d'abord. Je veux dire, c'est parce qu'ils veulent mettre les itinérants en logement. Puis il y en a qui sont chroniques...des années et des années d'itinérance dans le derrière, puis ça peut prendre des années avant qu'ils pensent à faire tout ça, puis ce programme-là du fédéral, de sortir les gens de l'itinérance, bien si mettons, faut que la personne vraiment veule. Là des fois, j'ai 8-10 ans de rapports d'impôt à faire, des cartes d'assurance maladie, des certificats de naissance, tu embarques dans un numéro à l'OMHQ. Là... [25]

Les TR sont également sollicités pour participer à des projets de réinsertion à l'emploi ou bien ils sont amenés à démontrer que le travail qu'ils effectuent au quotidien auprès des personnes répond à des objectifs de réinsertion à l'emploi, dont les résultats sont mesurables. Selon les TR, cette façon de concevoir l'intervention, en la décortiquant en objectifs et en séquences précis, s'articule mal à l'approche globale en travail de rue qui se projette dans une action à long terme.

Fait que tu finis par adapter ta reddition de compte aux exigences des bailleurs de fonds, mais ça ne représente pas nécessairement vraiment le travail que tu fais, tu sais. Je veux dire, moi quand je fais une référence avec un jeune, je ne considère pas ça comme une intervention. Plutôt que c'est tout le trajet que tu fais avec le jeune au fur et à mesure des semaines qui est une intervention à long terme. Puis tu sais, il n'y a pas un but, quand il y a un jeune qui me dit qu'il se cherche une job puis que je lui donne un truc de réinsertion socioprofessionnelle, je ne suis pas comme, « je suis en train de faire une intervention en réinsertion socioprofessionnelle », mais statistiquement, c'est ça que je fais. Mais dans les faits, ce que je fais, il me fait une demande, je réponds à sa demande. Tu sais, je fais un parcours à long terme, puis moi qu'il se trouve une job ou pas je m'en fou là tu sais, c'est qu'il finisse par trouver...c'est qu'il soit bien après ça, puis que s'il veut travailler, bien qui travaille...s'il veut aller à l'école, qu'il aille à l'école puis s'il ne veut rien faire qu'il ne fasse rien...mais au moins qu'on le laisse tranquille. C'est comme...bien finalement tu finis par...Il y a comme une espèce de vision où tu finis par perdre l'approche à long terme puis d'ailleurs, ça ne faisait même pas un an que j'étais dans le quartier puis on me demandait déjà c'était quoi mes résultats. Tu sais, qu'on ne voyait pas de résultats, nanana. Bien oui, c'est bien évident, vous n'en verrez pas encore l'année prochaine. C'est comme si on perdait aussi la vision à long terme, comme si au lieu d'être...c'est comme une « partiellisation » de l'intervention. [18]

Puis tu sais, ce n'est pas mal en soit qu'un jeune veule avoir accès à un emploi puis que tu l'aides, faut faire attention. Par contre, c'est ça, c'est toujours le cheminement, pourquoi tu le fais. Si ton but c'est de le réinsérer à l'emploi absolument, sans rien faire d'autre, c'est un peu bizarre qu'un TR se lance là-dedans. [14]

Cette pression que ressentent les TR de favoriser la réinsertion des PSM est directement liée à l'enjeu d'occupation de l'espace, car elle va à l'encontre de l'idée que les PSM puissent se trouver dans les espaces publics sans avoir comme objectif premier d'en sortir. Les TR se trouvent au cœur de cette tension, car ils doivent se positionner dans un contexte où l'intervention de manière générale est de plus en plus articulée et valorisée selon des objectifs de réinsertion. De l'autre côté, ils font face à une intolérance croissante de la présence dans l'espace public des PSM, qui ont une façon d'occuper l'espace en marge des normes dominantes.

### **Instrumentalisation à des fins sanitaires**

Certains projets cherchent aussi à instrumentaliser le travail de rue, mais à des fins sanitaires. Une TR qui accompagne des personnes à risque de contracter le VIH-Sida a mentionné avoir été sollicité pour participer à un projet de la Santé publique, « projet *mapping* », qui a une visée sanitaire uniquement et qui met en péril l'aspect relationnel du travail de rue. Ce projet aurait été pensé pour répondre aux objectifs de santé publique à moindres coûts. L'idée serait que les TR identifient des lieux où les PSM pourraient obtenir du matériel biomédical et des condoms, sans nécessairement devoir s'adresser à un organisme ou à un intervenant. Les TR rencontrés considèrent que ce type de projet instrumentalise le travail de rue pour ensuite le mettre à l'écart et évacuer l'ensemble de l'accompagnement pouvant être offert aux personnes. Ainsi, l'aide apportée aux PSM dans l'espace public est uniquement pensée en termes de réduction de risques sanitaires, sans tenir compte de la globalité de la personne.

L'Agence de la Santé publique nous demande, bien moi j'ai refusé de le faire, de participer à un projet *mapping* [...] pour mettre en place des alternatives pour rejoindre les gens, exemple, en venir à identifier dans quel secteur où est-ce qu'il y a plus de consommation, de travail du sexe, de délinquance, *whatever*. Pour dire, faute de moyens de ressources humaines, on pourrait par exemple faire un *deal* avec les dépanneurs qui auraient un petit plat de condoms avec une boîte de kit de seringues. Moi je ne veux pas que le gars du dépanneur les donne. Je veux avoir un lien avec les personnes qui consomment, ce n'est pas juste de *pitcher* des affaires... Bien c'est ça, fait que tu vas mettre combien d'énergie, combien de temps, combien d'argent dans un projet comme ça que tu vas échelonner sur un an, deux ans, pour faire une recherche. Tu payes du monde pour

faire ça, ça c'est un salaire d'au moins deux travailleurs de rue pour deux ans, facile, je suis sûre, tu sais comme. Pourquoi est-ce que je perdrais mon temps à essayer de t'encourager à faire d'autres alternatives qui d'après moi, ne sont pas aussi effectives que le contact humain puis le rapport que tu peux avoir avec une personne, puis le cheminement que tu peux faire avec une personne? [27]

Les TR ne se positionnent pas contre des projets qui ont des visées sanitaires. Eux-mêmes cherchent à conscientiser les PSM pour qu'elles adoptent des comportements qui réduisent les risques liés à leur santé et à celle des autres. Néanmoins, ils critiquent des projets qui ont comme seul objectif de mieux contrôler les comportements des PSM en lien avec la santé publique, sans prendre en compte que certaines d'entre elles ne se sentiront pas interpellées par des projets ayant une visée sanitaire, et que c'est dans leur droit. Les TR sont parfois tiraillés entre le fait de devoir faire la promotion de comportements sanitaires et le fait de défendre le droit des PSM de rester en marge des programmes de santé qui les visent.

C'est comme les sites d'injections supervisés. On en parle souvent, mais dans un quartier, même les gens du milieu ils vont dire, « j'en veux un, on est tannés de mourir dans la rue ». Mais la réaction, c'est qu'il y a plein de monde qui saute là-dessus pour dire, enfin ils seront tous là [...] Et là, tu travailles à la même table que des gens qui voient une mesure sanitaire. Toi tu vois une mesure de plus, un outil de plus de réduction des méfaits. Donc toi dans ta tête tu te dis bravo, ça en prend, mais je sais très bien qu'il va y avoir quelqu'un encore dans la ruelle puis, pas que ce n'est pas grave parce qu'il faut faire toujours attention, mais ça va faire partie du décor urbain. Ça va faire partie de la vie. Alors que tu en as d'autres, tu es sur la même table qu'eux, eux ils voient que tout le monde va aller là [...], c'est là qu'on est tiraillés. Vas-tu dire non au centre d'injection supervisée, tu sais, alors que même le milieu le demande? Mais est-ce que tu peux être là quand même pour dire, OK. Mais c'est là, c'est quoi le rôle du travailleur de rue? Une fois qu'il y a le centre d'injection supervisée, c'est un outil pour moi. Mais est-ce que j'ai à militer pour que toutes les personnes avec qui je travaille aillent vers le centre d'injection? [14]

### **Pressions d'occuper et contrôler les comportements dérangeants**

Premièrement, si le TR n'a pas comme objectif de réinsérer les personnes vers un logement ou un emploi, il se doit minimalement de les occuper si ceux-ci se trouvent dans l'espace public, et ainsi prendre le rôle d'animateur. Cette pression d'occuper, qui se vit surtout par les TR ayant un mandat jeunesse, se traduit souvent par une attente que le TR organise des activités sportives et ainsi éviter que les jeunes flânent dans l'espace public. Encore une fois, les TR considèrent que bien que le sport puisse faire partie de la rue des TR, l'attente que ce moyen

soit utilisé pour faire bouger les jeunes à tout prix ne correspond pas avec l'approche en travail de rue.

Comme si...on a des attentes envers nous d'offrir des services tout le temps, les occuper. On est dans l'occupationnel beaucoup au niveau de ce qui est sportif puis des activités de loisirs, puis tu sais, vraiment un rôle d'éducateur en ce qui à trait justement à mettons la réinsertion socioprofessionnelle ou le socioscolaire, puis un rôle de contrôle social. C'est comme si toutes les attentes qu'on avait ne cadrent pas avec l'approche. [18]

Deuxièmement, l'incompréhension du rôle des TR fait en sorte que les différents acteurs dans leurs milieux ne comprennent pas pourquoi les TR n'ont pas comme premiers objectifs d'arrêter des comportements qui dérangent dans l'espace public. Encore une fois, le financement des projets permettant de faire fonctionner les boîtes en travail de rue dépend parfois de l'efficacité démontrée du projet à arrêter les comportements dérangeants.

Mais c'est *tough* parce que de plus en plus, on va te subventionner par projet, on va te subventionner des mesures bizarroïdes comme, il y a moins de graffitis, il y a moins de jeunes qui fument, mais c'est quoi l'objectif, tu sais? Alors qu'à la base, ce serait peut-être plutôt de travailler avec les gens qui sont là. [14]

Pourquoi vous demandez à un travailleur de milieu avec une approche travail de rue de faire la job d'un gardien de sécurité avec un gros chien tu sais? Si vous voulez qu'ils n'y aient plus de jeunes qui viennent dans le parc, bien mettez des agents de sécurité puis... [18]

Il y a un manque de connaissance en fait, sur le travail de rue, même de la part des bailleurs de fonds, certains, puis des partenaires aussi...puis des fois, on est identifiés comme l'intervenant qui est capable de parler aux jeunes plus marginaux. C'est juste ça la perception qu'ils ont, mais ils nous voient, exemple en train de tolérer un acte de vandalisme puis ne rien faire...puis là c'est, « voyons, tu n'es pas intervenu », en tout cas... [15]

Les praticiens en travail de rue ont parlé du danger de glisser vers des objectifs de normalisation lorsque le TR est interpellé dans la gestion des espaces publics. Ils se sentent parfois tirillés, car on les interpelle pour qu'ils agissent avant que la répression se fasse. Par exemple, suite à l'obtention d'une information concernant une intervention à venir, ils peuvent avertir un groupe qu'une opération policière pour les tasser d'un endroit est sur le point de se faire et ainsi éviter qu'ils aient un constat d'infraction ou qu'ils soient chassés sans avertissement. Certains TR se sont questionnés à savoir s'ils travaillaient au mieux-être des PSM en leur évitant des ennuis ou s'ils participaient plutôt à la gestion de leur présence dans l'espace public.

[...] suis-je en train de faire du normatif ou je travaille à l'autonomie? Suis-je en train de faire en sorte que le *kid*, tu sais, quand je dis justement tu ne peux pas être là dans le parc à cette heure-là, tu sais, c'est quoi mon rôle de lui dire ça? Mais je peux lui dire par exemple, « si tu restes dans le parc jusqu'à 11h, je te jure, en ce moment *man* que vous êtes *spotlight* les gars...fait que si tu restes dans le parc... » Et là ce n'est pas pareil, parce que là, tu es en train de lui dire...pousse-toi puis va crier ailleurs. [14]

D'autres TR ont nommé être conscients du fait qu'ils sont en quelque sorte instrumentalisés par les forces policières, mais voient tout de même plus d'avantages à agir avant que des mesures répressives soient déployées et se sentent libres de ne rien faire également.

C'est sûr qu'on désengorge un peu la police puis tu sais. C'est comme un autre chemin, c'est comme une étape avant, fait que c'est sûr qu'eux autres, ça fait leur affaire. Mais je pense qu'on ne se prostitue jamais. On ne dit jamais, oui on va tasser du monde ou quoi que ce soit. Comme [nom de la travailleuse de rue] dit, on passe un message puis si on n'est pas à l'aise de le faire on ne le fait pas puis... [20]

Ça peut être intéressant par contre, parce que des fois, ça fait en sorte que la police nous avise avant de faire certaines actions. Je pense que d'une part, ça les déculpabilise. On a dit à [nom de l'organisme] que...donc maintenant on est légitimes, on peut intervenir. Mais d'un autre côté, ça nous permet quand même de passer des messages avant qu'ils rentrent le *bulldozer* comme [nom de la travailleuse de rue] disait tantôt. Bien au moins, on peut prévenir le monde. On le sait que là, ils vont être intenses. Ils nous ont prévenus, [nom de la place publique], ils nous l'ont dit, « cet été on va être chiant, on va être là, c'est systématique, on reçoit des plaintes ». Au moins on peut le dire au monde, ça va être un coin qui ne sera pas facile. Puis c'est plate être porteur de message comme ça, mais on a cette chance-là d'avoir au moins le lien qui nous permet de nommer les choses en amont puis ne pas toujours être en train de rattraper du monde qui se sont fait tasser. [23]

### *Agir dans l'entre-deux : les enjeux de la médiation*

Les travailleurs de rue qui offrent un service de médiation sociale rapportent que les attentes sont parfois irréalistes à leur égard (attentes de contrôle social), mais que ce volet est également un prétexte pour rejoindre des nouvelles personnes et de faire de l'éducation auprès de la population. Ce serait une façon d'agir sur la société en général et pas juste sur des individus au quotidien.

[...] bien, les demandes dépassent souvent notre mandat, mais c'est à chaque fois de le réexpliquer, de dire là-dessus nous, tout ce qu'on peut faire c'est passer le message, nous tout ce qu'on peut faire c'est s'il y a du matériel à la traine, c'est ça, c'est d'expliquer aux gens où sont

les bacs et passer plus souvent. On ne peut pas tout changer non plus. Puis il y a des comportements sur lesquels on a moins d'impact puis on le sait, on leur explique. C'est un peu le bout ingrat de la job je pense, recevoir ces appels là, mais en échange c'est ce qui te donne le contact avec les personnes qui font les plaintes, puis qui permet de travailler un petit peu le climat social avec ces personnes-là et de sensibiliser un petit peu à ce qui se passe [...] tu peux bien travailler avec des individus au quotidien, mais si tu ne travailles pas sur la société en général, l'impact est limité. Donc c'est un peu une façon d'être en lien, plus large que les personnes qu'on cible dans nos mandats. [23]

Un questionnement subsiste chez certains TR à savoir si la médiation sert davantage à la transformation sociale ou à la régulation des PSM dans l'espace public. Certains TR se sont posé la question à savoir si le rôle du TR était celui de pacificateur ou de mobilisateur dans les conflits entourant l'occupation des espaces publics. Selon certains, la médiation telle qu'elle s'effectue en ce moment, relègue souvent au TR un rôle de pacificateur afin de rendre les contacts entre individus harmonieux. Ce rôle de pacificateur éloignerait les TR de leur propension à s'indigner contre certaines injustices et pourrait miner la confiance des gens du milieu envers les TR. De plus, la médiation ne favoriserait pas nécessairement le mieux-être des personnes à long terme.

Notre rôle, est-ce que c'est de faire en sorte que tout aille bien? Parce qu'on a tendance, nos boîtes, puis là surtout depuis que j'ai changé de poste, à vendre un peu...on embarque dans le discours de la paix sociale. Si un TR va parler aux jeunes puis tatata. Mais les jeunes eux autres, les jeunes ou les adultes, décident qu'ils veulent être en confrontation de valeurs puis tout, oup! Ça devient quoi ton rôle de TR dans le milieu de tout ça? Es-tu en train de les aider à se mobiliser ou tu es en train de dire, « OK *guys*, si on parle trop fort... », là je caricature, mais, « si on parle trop fort, on va être expulsé du parc. » [14]

[...] ça devient un peu une alternative. Je pense que même la police, bon ils me tiennent peut-être des beaux discours quand je les rencontre, je ne sais pas, mais en général, ils nomment quand même être dépassé puis tu sais, on le sait que donner des tickets ça ne fonctionne pas, mais qu'est-ce qu'on a comme moyen à part donner des tickets? Fait que c'est un peu pour ça, entre autres, qu'ils appellent ici pour tel tel type de situation, telle dynamique sur le territoire...essayez à votre façon, peut-être que vous aurez un impact que nous on a pas... [23]

Malgré tout, la plupart des TR préfèrent que les citoyens les contactent pour intervenir auprès des PSM qui posent problème que d'appeler la police. Ils considèrent que c'est une façon de reconnaître que les TR ont une meilleure approche auprès d'elles et que de faire appel aux TR évite tout de même une série de conséquences négatives sur la vie des PSM, dont la répression policière.

Souvent et heureusement pour moi et mon âme d'intervenante qui veut que les humains s'entraident entre eux, il y a des gens qui nous appellent nous parce qu'ils ne veulent pas appeler la police parce qu'il y a un itinérant dans leur ruelle. Parce qu'ils savent qu'ils ne sont pas dangereux, qu'on a une meilleure approche avec eux. Ils ne veulent pas paraître méchants non plus envers eux en leur disant des trucs, donc ils aimeraient ça passer par nous. Tu sais, on les connaît déjà puis tout. Ça, c'est *cool*, mais ce n'est pas tout le temps comme ça. [1]

### *Être utile et efficace*

Les TR ont nommé sentir la pression d'être perçu comme un intervenant utile. Cette utilité est bien souvent mesurée par la capacité du TR à participer à la gestion des espaces qui donneront des résultats tangibles. Ils ressentent la nécessité de mettre l'accent auprès des partenaires sur l'aspect utile du travail de rue, les bénéfices qu'ils pourront tirer de leur présence.

Mettre le focus ailleurs que sur certaines choses. C'est encore dans l'optique de récupération. On va plus mettre l'accent sur ce qu'on peut apporter. Genre, dans une école, la plus-value c'est pas juste le TR...Fait que oui, on peut la gérer la salle d'entraînement le midi, tu fais des liens avec les jeunes puis tu sais...oh oui on va aller au café étudiant puis...Fait que on met le focus là-dessus, autre que sur l'aspect... [15]

De plus, plusieurs TR ont nommé se sentir tiraillés quant aux attentes d'occuper les personnes, notamment les jeunes, en les intégrant dans des activités valorisées par les normes sociétales. Ainsi, ils ressentent une tension lorsque vient le temps de décrire leur pratique, dont l'aspect de « ne rien faire ensemble » et le fait que les TR ne visent pas en premier lieu l'adoption de saines habitudes de vie.

C'est ça, bon, on finit par s'adapter parce qu'à un moment donné, si tu leur expliques que tu peux *chiller* pendant une heure avec un jeune en fumant une clope sur un banc puis que ça, c'est vraiment *cool* d'avoir fait ça pour un travailleur de rue parce que genre, ça faisait trois semaines genre qu'il ne t'avait pas adressé un mot, puis que là il passe une heure à jaser avec toi...toi, tu es super content puis tu veux expliquer ça. « Hein ?! Mais là, tu as fumé une cigarette! Tu es un mauvais exemple! Puis elles sont où les saines habitudes de vie là-dedans? Québec en forme nanana...Pourquoi tu n'es pas allé faire du sport avec? Tu aurais pu l'amener manger une pomme, tu sais. » C'est comme, non, mais c'est ça pareil. Alors que pour toi, cette heure-là était comme wow, c'est ton moment de la semaine. [18]

Je pense qu'on est exaspéré de répéter que...c'est quoi notre job en fait. Ça, on est exaspéré de le faire parce que justement, des fois on est vu comme ne faisant pas grand-chose. Moi je *chill* dans un parc pendant 45 minutes de temps, le monde ils ne comprennent pas...puis justement aussi, moi je me suis déjà fait dire par une intervenante, qu'un gars que je suivais depuis trois ans, qu'il

n'a pas avancé tant que ça. Tu sais, c'est vraiment la vision de justement, la réinsertion sociale est très très populaire. [1]

[...] puis quand on est clair puis qu'on dit, moi je travaille avec les jeunes qui veulent se péter la face puis qui ont le goût d'être avec moi, bien ça, ça ne passe pas non plus. Bien non là, tu es là pour les jeunes qui ne vont pas bien puis qui ont des difficultés puis qui se font intimidés à tour de bras. [4]

En raison de cette incompréhension face à leur rôle, les TR peuvent avoir tendance à éviter d'expliquer cette facette de leur travail. De plus, il devient difficile de défendre le droit d'occuper les espaces librement dans ce paradigme de l'activation sociale.

C'est de toujours être capable de pousser, au maximum ce que tu es capable de pousser, faire de la défense de droits puis faire quelques petits trucs collectifs...sans mettre en péril...c'est un peu ça, moi c'est peut-être mon interprétation, mais j'ai l'impression que, dans le quartier, on m'avait engagé avec des attentes de contrôle social puis finalement ce que je faisais c'est que je défendais le droit des jeunes à flâner, à ne rien faire, à ne pas tout le temps être à la recherche, tu sais, dans l'espèce de paradigme d'activation, qu'il faut tout le temps...si tu n'es pas à l'école ou en train de te trouver une job, tu fais rien de bon dans la société.[18]

Finalement, les TR ont parlé de la nécessité d'adapter leur discours quant à leur rôle, dépendant de s'ils en parlent aux partenaires et acteurs sociaux ou aux personnes qu'ils tentent de rejoindre. Ainsi, ils évitent des conflits ou des incompréhensions pouvant poser obstacles à leur intégration de certains espaces.

Moi dans la rue, j'ai le sentiment d'être libre de faire ce que je veux, puis de dire ce que je veux aussi, fait que je n'ai pas changé mon approche. Sur une table par contre, oui ça peut se modifier. Il y a toujours des petits conflits quand on intègre des nouveaux milieux, des écoles, des trucs, puis qu'ils ne sont pas habitués à notre message. Il y a des conflits, une incompréhension des fois, donc oui, on s'adapte puis on en parle peut-être un peu différemment auprès des partenaires, mais sur le terrain, dans la vie... [15]

On va y aller selon ce que l'école veut entendre puis quand on fait nos tournées de classe, là c'est d'essayer de jouer à essayer de tenir le discours qui va pouvoir plaire à l'institution tout en ayant les besoins et les préoccupations des jeunes, là c'est là que des fois tu sais... [18]

### *Attendre l'indignation ou la provoquer?*

Les TR ont mis en évidence une tension qui réside dans le fait que le TR doit être un acteur de changement tout en laissant l'occasion aux gens du milieu de prendre ce rôle, de se mobiliser eux-mêmes pour quelque chose qu'ils souhaitent. Ainsi, ils se questionnent à savoir

s'ils doivent revendiquer le droit d'occuper les espaces publics même si les personnes concernées n'en font pas la demande et ne parlent pas de cette problématique.

Si on se faisait pousser dans le cul par les jeunes, « criss c'est plate, on n'a plus le droit d'aller nulle part ». Mais les jeunes ne nous demandent pas ça à la limite. Tantôt on disait, sont-ils endormis ou sont-ils ailleurs? Ils ne sont plus là, ils veulent plus aller dans parcs. [3]

Ils sont également tiraillés entre la nécessité de partir des besoins exprimés par la communauté et la nécessité de mettre en œuvre la portée plus politique et collective du travail de rue. Ainsi, bien que plusieurs TR se désolent du fait que les PSM ont perdu leur place dans l'espace public ainsi que la possibilité de se rassembler et qu'en plus, ils ne s'indignent pas du traitement qu'on leur réserve, ils considèrent qu'ils doivent faire la part des choses entre les revendications que les PSM souhaiteraient mener et les leurs.

[...] même dans l'approche généraliste, on devient du un à un sans le vouloir. Ça part de la communauté... ça ne part même pas d'ici, ça part de la communauté. Fait qu'il y a aussi... faut que tu répondes aux besoins de la communauté qui n'a pas le goût d'être en groupe, puis faut que tu répondes aux besoins individuels. C'est assez une pensée dichotomique moi je trouve. [4]

### *Préserver ou adapter la pratique?*

Une autre tension que les TR ont mise en lumière est celle qui se place entre le désir de préserver un aspect de la pratique et la nécessité de l'adapter au changement. Dans la question à l'étude, il s'agirait d'une tension ressentie par les TR entre l'importance qu'ils accordent au fait de continuer à rejoindre les personnes dans les espaces publics et la nécessité de s'adapter au changement en rejoignant les personnes dans d'autres espaces. Certains TR choisiraient de favoriser une appropriation des espaces publics par les PSM, en leur demandant de les rejoindre soit dans des parcs, dans la rue, ou d'autres espaces communs. D'autres mentionnent l'importance de suivre la mouvance des personnes que l'on tente de rejoindre et de continuer à aller vers elles, aux endroits qu'elles choisissent.

Il y a quelques travailleurs de rue avec qui j'ai échangé qui n'acceptent plus le *one on one* nécessairement, mais qui vont imposer une présence. « Oui OK, je vais être là au café, à telle place, est-ce que ça te dérangerait de voir un tel? Nanana... » Fait que là, il y a toute une question morale, après ça, d'intoxication de vie ou de difficultés avec qui ils peuvent s'interrelier puis que...mais tu sais, il y a tout un problème de conscience qui peut apparaître, moral...mais il reste que ce sont des essais qui se font, qui ont l'air de bien fonctionner. Moi je ne sais pas ce que ça

peut faire à la longue, en tout cas, tellement que c'est comme ça, que des gens essaient de développer la reliance entre personnes qui ne se connaissent pas... [6]

[...] moi ça me fait poser des questions. Est-ce que c'est parce que je m'accroche à la façon que j'ai travaillé avant puis que c'est de même puis que je ne changerai pas? Vous allez vous adapter à ma façon de travailler plutôt que le contraire. Ou encore est-ce que c'est un désir inconscient que les personnes ont d'aller dans les parcs, mais qu'ils n'y vont pas puis que toi tu vas éveiller ça. Bien bonne chance, tu as toute une génération à changer à toi tout seul. [3]

### *Être présent auprès des personnes et dans son milieu*

Une autre tension nommée par les TR réside entre leur désir d'être présents pour les personnes avec qui ils sont en lien et être présent aussi dans leur milieu. Les TR souhaitent pouvoir répondre aux besoins exprimés par les personnes avec qui ils sont en lien, mais sans mettre de côté leur présence dans leur quartier, dans les espaces communs, afin d'être accessibles et visibles à l'œil de tous. Dans le contexte où les personnes ont du mal à avoir accès aux ressources d'aide, les TR sentent qu'ils ont le devoir de les aider et ainsi éviter qu'elles tombent entre les craques du système. Ce souci fait en sorte qu'ils en viennent à pallier les manques du système, ce qui leur demande toujours plus de temps et de ressources.

Moi dans le fond, ce que je vis moi, c'est qu'on manque beaucoup de services. On est beaucoup en accompagnement puis mon principal « chialage » tout le temps, c'est que je dis souvent à ma superviseuse, estie, je suis à veille de vendre ça mon char. Ça fait que je ne suis pas tout le temps où je devrais être. Quand on relativise les choses on se dit, c'est ça que c'est [nom de la travailleuse de rue], les gens ont besoin d'accompagnement, ont besoin de soutien, puis tu sais, je veux dire, si tu décides de ne plus avoir de char puis de travailler on va dire, juste la nuit, ou juste le soir, bien ils peuvent bien tous travailler le soir, qui va aller en cour? Puis tu sais, je le sais bien, mais des fois tu es comme... [27]

[...] non seulement faut que tu intègres un milieu, mais faut que ce milieu-là aussi, tu suives la vague aussi, puis que tu répondes à ses besoins... [27]

Tous les travailleurs de rue sont comme unanimes à l'ATTRueQ aussi. Je ne suis pas allé cette année, mais j'étais à un atelier l'année passée où tout le monde c'était, comment on relève le défi d'être présent dans le milieu tout en en poursuivant nos suivis? [3]

Comme je disais, ici on n'est pas une boîte de travail de rue. Tu travailles souvent tout seul fait que c'est d'essayer de prendre le temps avec les gens, mais en même temps aussi, prendre le temps de faire ce qui est important aussi avec les personnes. Puis c'est vraiment dur des fois je trouve à arrimer ensemble parce que tu sais, des fois, je sens que je fais beaucoup de démarches avec une personne, mais d'un autre côté, cette semaine-là, je vais peut-être avoir moins le temps

de créer, de solidifier un lien avec une autre personne. Fait que c'est tout le temps comme, ah...je trouve ça dur un peu. [27]

Être présent dans son milieu, c'est également être présent auprès des différents acteurs sociaux et faire le pont entre eux et les PSM. Certains TR ont parlé d'une tension qui existe entre le besoin de faire de l'éducation sociale auprès des acteurs du milieu et le besoin de réaliser toutes les autres facettes du travail de rue dans un contexte où il y a un manque de temps et de ressources.

En résumé, la perception qu'ont les TR de leur rôle par rapport à la place que peuvent occuper les PSM dans l'espace public n'a pas changé outre mesure, malgré les bouleversements dans l'espace public. Ils considèrent que leur rôle est de continuer à occuper l'espace public malgré tout et demeurer accessibles dans différents lieux, pour permettre à des personnes désirant entrer en relation avec eux de le faire. Ils perçoivent leur rôle comme le fait d'être présents au quotidien auprès des personnes qu'ils rejoignent, dans un rapport de proximité et en respectant leur rythme. Ainsi, dans le contexte où des pressions jaillissent de partout pour normaliser les PSM dans l'espace public, les TR insistent sur l'importance de partir de ce que les gens veulent. Ils nomment également le fait que leur rôle est de prendre position sur les questions d'occupation de l'espace public, de défendre les droits des PSM d'exister dans les lieux communs sans nécessairement adopter des comportements normés. Enfin, les TR se donnent le rôle d'éduquer les différents acteurs, la population générale et les PSM sur les enjeux et réalités entourant la régulation des espaces publics.

Cette section a également permis de saisir les tensions auxquelles font face les TR au regard de leur rôle face aux PSM dans l'espace public. Ils sont plus d'une fois tiraillés entre le désir que leur pratique soit reconnue telle quelle, c'est-à-dire comme une pratique qui considère comme fondamental le droit d'occuper l'espace public, et le souhait d'être perçu comme étant utile. L'utilité des TR est toutefois, la plupart du temps, perçue par les autres en termes de capacité à rejoindre les personnes en marge et les ramener vers la norme. Ainsi, ils ressentent des pressions pour participer à la régulation des espaces publics, par des efforts de réinsertion, de contrôle des comportements et d'activation des PSM. Les TR sont également tiraillés entre l'idée de devoir instiguer des actions collectives pour défendre les droits des personnes et d'un

autre côté de devoir attendre que l'indignation face au traitement réservé aux PSM dans l'espace public vienne d'elles. Ils sont tiraillés entre le désir de préserver l'identité historique du travail de rue et sa façon d'appréhender l'espace, et d'adapter la pratique en fonction de la culture et des dynamiques des milieux où elle s'effectue. Finalement, les TR sont tiraillés entre leur souhait de répondre aux demandes de soutien individuel auxquelles ils font face et leur souhait d'être disponibles dans leur milieu afin d'être à l'écoute de ce qui pourrait émerger dans la collectivité.

### **3.4 Enjeux et défis futurs pour la pratique du travail de rue**

Pour terminer les réflexions et les échanges qu'ont eus les TR lors des rencontres individuelles et les rencontres de groupes, les participants ont été amenés à se projeter vers le futur en se questionnant sur les principaux défis auxquels la pratique du travail de rue devra faire face dans les années à venir au regard de la place des PSM dans l'espace.

#### **3.4.1 La reconnaissance**

La majorité des TR rencontrés ont mentionné qu'ils allaient devoir travailler pour une plus grande reconnaissance du travail de rue, par les différents bailleurs de fonds, les multiples acteurs sociaux dans les milieux investis par la pratique et par la population générale. Cette reconnaissance permettrait en premier lieu de faire connaître l'expertise des TR par rapport aux réalités et problématiques vécues par les PSM et ainsi être réellement entendus et considérés lorsque des enjeux d'espaces publics se présentent.

C'est de reconnaître un peu notre expertise, que si on dit que c'est problématique de faire ça ou que ce n'est pas aidant ou quoi, de ne pas faire, ah oui on les écoute parce que ça paraît bien de faire des consultations puis que finalement... [19]

Une plus grande reconnaissance de la pratique pourrait également augmenter le pouvoir d'influence des TR. De plus, elle permettrait d'accéder à une plus grande liberté, notamment dans les lieux investis par eux.

Je dirais que c'est de continuer le travail de société face à la reconnaissance du travail de rue. On en parlait tantôt, mais de plus en plus, le travail de proximité, c'est à la mode. Bien faut continuer de partager, expliquer notre mandat. Dans les prochaines années le travail de rue va aller mieux encore si la population nous reconnaît et reconnaît notre travail. On va avoir beaucoup plus de facilité à rentrer dans les lieux, à faire des partenariats avec les écoles aussi. À mes débuts à [nom du quartier] exemple, j'ai eu de la difficulté à rentrer à l'école, là j'ai modifié le message et tout. Là, j'y vais dans l'école. Tu vois ça, c'était un bâton dans les roues. Si on pouvait pédaler à notre guise, ça serait beaucoup plus facile... [16]

Les TR ont mentionné qu'ils auront à travailler à une meilleure reconnaissance et compréhension de leur rôle pour diminuer les commandes qui ne cadrent pas avec la pratique. Ils ont ajouté qu'ils devront faire face aux tentatives d'instrumentalisation de la pratique dans la recherche de reconnaissance de celle-ci. Ainsi, il sera important de préserver ce qui différencie la pratique du travail de rue des autres.

Fait que, être reconnu, être crédible, que nos camarades intervenantes...ça pourrait être le *fun*, mais il ne faut pas...moi mon opinion, va falloir faire attention de ne pas tomber dans justement, devenir pareil aux autres ou d'être plus dans...de perdre un peu l'essence de la réduction des méfaits. [27]

Moi je trouve qu'il ne faut pas préserver ce qui nous fait ressembler aux autres, mais faut préserver ce qui nous a toujours démarqués. C'est vraiment ça le danger, parce que dans le désir de reconnaissance, on va vouloir vendre. On va dire, nous autres aussi on est comme le CSSS, on fait ci, non non non...nous autres on est dans des milieux de zones grises depuis des années, c'est ça ça ça. Le jour où on va l'abandonner, ça va être assez de la merde. [14]

Néanmoins, en dépit de ce désir de reconnaissance, les TR font remarquer qu'ils travaillent d'abord et avant tout pour les PSM. Ainsi, la reconnaissance doit en premier lieu venir du milieu dans lequel les TR travaillent, soit de la part des personnes rejointes avec qui ils ont créé des liens.

Le défi je pense que, un, ça va être, dans le désir de reconnaissance, de ne pas oublier dans quel milieu on travaille. C'est-à-dire que si on existe, le travail de rue, c'est qu'on est accueilli dans des milieux qui sont des zones grises en marge, c'est-à-dire qu'on ne travaille pas pour embellir le quartier [...] Moi je pense qu'un travailleur ou une travailleuse de rue doit véritablement choisir un bord, puis c'est le bord des gens qui sont sur une trajectoire d'exclusion sociale. C'est avec eux qu'on travaille. Ça, c'est à ne pas oublier, parce que dans le désir de reconnaissance, si tu veux faire plaisir aux autres, bien je comprends que le milieu te rejette. [14]

Parce qu'ils veulent normaliser leur travail de plus en plus. À force de vouloir être reconnu, de demander la reconnaissance...la reconnaissance vient toujours d'une instance supérieure à toi.

Pourquoi? Parce que la reconnaissance du milieu moi je l'ai, à ce que je sache. Le milieu, ça fait 6 ans qu'ils m'ont laissé marcher dans leur rue sans me trucider, puis en riant puis en me faisant des *jokes* [...] Mais si je veux la reconnaissance du milieu universitaire, du milieu des CLSC, du milieu de...vais-je adapter ma pratique à la reconnaissance? Moi je pense qu'il faut qu'on se questionne. [14]

De plus, certains mentionnent qu'il ne faut pas oublier que la reconnaissance passe par une bonne connaissance de son quartier et des réalités qui y prennent place. Ainsi, les TR, dans leur désir de reconnaissance, ne devraient pas s'efforcer de plaire aux partenaires en maintenant une image professionnelle qui correspond aux normes en vigueur.

Oui, moi je dis, qu'on mette l'emphase, quand tu es sur une table, si tu es sur un dossier X, connaît le [...] si un TR n'est pas capable de faire un portrait de son quartier, il est *out*. Mais son image, on s'en fout un peu. Mais s'il n'est pas capable de parler de son quartier, ça on ne s'en fout pas. Fait que c'est bien plus ça à travailler que... [14]

Critères établis...on dit qu'on veut travailler dans la marge hors norme puis on veut se faire reconnaître par les normes...c'est un peu bizarre. Les valeurs déjà préétablies, c'est un peu bizarre. Au lieu de défendre continuellement, bien regarde, moi ce qui me donne accès à ces jeunes-là c'est, tu sais, on est tous différents, pareil là... [14]

Je pense que ça serait de préserver la pratique. Le travail de rue, la base c'est le savoir être, puis si on commence à vouloir justement répondre à une norme puis avoir une image professionnelle, bien ça va influencer notre travail, moi c'est vraiment ça. Garder en tête que c'est un travail de savoir-être, principalement. Après ça, les techniques, les tactiques de job, on va s'adapter. [17]

Finalement, les TR ont nommé que, malgré ce désir de reconnaissance, il faut préserver son regard critique et demeurer à l'affût des pressions extérieures qui pourraient avoir un impact sur le travail de rue et les personnes rejointes. Ainsi, bien que certains aient souligné l'importance que le rôle de médiateur des TR soit reconnu, d'autres ont précisé qu'il devait être reconnu sans être instrumentalisé à des fins de contrôle social.

Tu vois, ils sont dans la reconnaissance, ils veulent nous amener à faire de la médiation. On va voir quelle tangente ça va prendre. Fait qu'on le voit, il y a comme une volonté de reconnaissance, mais qu'est-ce qu'ils veulent reconnaître? À date, ce qu'ils veulent reconnaître, c'est le fait qu'on peut rejoindre du monde qu'ils ne rejoignent pas. *That's it*. C'est instrumentaliser la pratique. [14]

### 3.4.2 Le financement

L'enjeu du financement a été un élément incontournable des discussions autour de l'espace public et du travail de rue. Un des plus grands défis pour la pratique selon les TR, est de maintenir un financement à la mission pour assurer la survie du travail de rue et ses fondements. Sans ce financement, il devient de plus en plus difficile pour les TR de résister aux différentes stratégies de mise à l'écart des PSM et de continuer à présenter un discours différent sur la place des PSM dans l'espace public. Pour certains TR, le financement par programme et les logiques sécuritaires et sanitaires derrière ces programmes sont les principales menaces à la pratique.

[...] les financements par programme qui nous travestissent un peu dans le sens où pour moi, le travail de rue, ce n'est pas juste donner du matériel. Oui on a ça nous, mais c'est aussi de rentrer en contact avec les gens puis de les accompagner puis d'aider les personnes un peu marginalisées, détachées des autres structures, puis de le faire dans le respect du rythme de la personne. Tu sais, c'est beaucoup ça le travail de rue puis tout, puis en fait, on se fait réduire par les bailleurs de fonds qui, pour nous c'est la Santé publique. C'est ça, je ne pense pas que ça l'a rapport avec ça nécessairement, mais ce qui change beaucoup, c'est qu'on se fait réduire par le nombre de seringues...notre évaluation de notre travail est en quantitatif au lieu d'être en qualitatif...ce qui fait qu'on a de la pression qui est beaucoup époncée par mes...tu sais, je veux dire ici, c'est vraiment rare que je me fais donner de la pression pour le nombre de seringues distribuées par mes coordonnateurs et directeur, mais je sais qu'eux ont de la pression des bailleurs de fonds comme quoi qu'on distribue moins de seringues fait qu'on va avoir moins de financement, mettons, alors que ça devrait être le contraire. [1]

[...] on a aujourd'hui un volet SRA, puis on a deux postes de travail de rue qui ont été coupés. Donc, tu sais c'est vraiment...puis on doit avoir ce volet-là, parce que d'une part, il est pertinent, mais aussi parce que c'est ce qui nous permet aussi de maintenir du travail de rue en partie. Mais il y a vraiment des orientations politiques qui s'éloignent tranquillement pas vite du travail de rue, où les financeurs, bien c'est des financeurs, on va se retourner maintenant vers la Sécurité publique par exemple. Or à la base, je ne pense pas qu'un travailleur de rue ait un mandat de sécurité publique. Mais on doit articuler les choses autour de ces mandats-là. Je pense que juste ces changements de bailleurs de fonds là ont un impact veut veut pas, parce qu'il y a des comptes qu'ils nous demandent de rendre qui sont orientés vers quelque chose qui s'éloigne de la pratique. [23]

Les enjeux de financement viendraient mettre en péril la liberté qui a toujours caractérisé la pratique du travail de rue. Le dilemme qui se présente est souvent de choisir entre maintenir sa liberté sans avoir à travestir sa pratique et offrir une stabilité d'emploi et des conditions de travail

décentes aux TR. Cette liberté, c'est entre autres de s'inscrire à l'encontre de programmes qui participent au contrôle social des PSM dans l'espace public.

[...] jusqu'où on va aller là-dedans? Parce qu'on donne souvent en exemple, faut pas toujours retourner dans le passé, je le sais bien, sauf que pour nous défendre, on donne souvent en exemple le milieu communautaire des années fin 70. Mais quand on regarde, ils tombaient en chômage l'été, puis ils décidaient...j'ai fait partie de groupes de même. L'été on décidait qui allait être au chômage pour le réembaucher. Oui, t'avais de la liberté dans ce temps-là, parce qu'il y avait comme un bailleur de fonds à la mission, puis à un moment donné ils regardaient plus ou moins...mais tu sais, quand tu es par projet, ces libertés-là, tu les perds tranquillement. C'est des enveloppes à l'année, là tu en perds de la liberté. Fait que, tu es tiraillé... [14]

Bien si tu prends position dans un esprit d'éducation populaire, de protection des droits puis de donner le temps à l'émancipation de se faire dans un processus qui est sain et correct, tu as des risques de ne pas être financé. Mais ce risque-là, on le vit à [nom de l'organisme]. Puis à partir du moment que moi je vais avoir besoin d'une gang qui a besoin d'un salaire permanent puis qu'ils ont besoin de conditions de travail puis que j'ai une grosse équipe, je suis dans la merde là. Dans le sens où, puis ça je le vois venir, parce qu'à un moment donné, les gens ont des enfants à nourrir, les gens ont besoin de stabilité, tu sais. Fait que là, tu sais, faut doser ça aussi parce que là, tu dis bon bien là, j'ai ma gang, puis je ne peux pas m'insurger contre tous les programmes sociaux non plus. Faut que je marche avec ce qui se passe. Bien c'est de créer cette tension-là que moi, je considère qui est de moins en moins évidente. [6]

Le financement a un impact sur la préservation de la singularité de la pratique, notamment le fait que c'est une approche globale qui s'effectue sur le long terme et qui est toujours au diapason de ce qui émerge dans le milieu où elle prend place.

C'est la reconnaissance de la mission, c'est la reconnaissance de l'approche, puis de la mission des boîtes de travail de rue, ça passe par un financement à la mission, tu sais. Parce qu'on s'entend que l'approche de travail de rue, c'est une approche à long terme. Tu ne peux pas exiger d'avoir du travail de rue avec des résultats à court terme, puis des objectifs à court terme. Ça ne marche pas avec le travail de rue. Fait que faut se battre pour qu'il y ait un financement adéquat. Tu ne peux pas faire du travail de rue en ne sachant jamais, suis-je là pour 6 mois, suis-je là pour 1 an? Tu sais, c'est dur, si tu veux vraiment pouvoir te concentrer à créer des liens, intégrer le milieu, aller dégager les mandats de la population d'un milieu, aller regarder ce qu'ils veulent vraiment tu sais, commencer des démarches tout ça, ça prend du temps. En ce moment, la tendance actuelle du financement des organismes communautaires ne va pas du tout dans ce sens-là. [18]

Les TR ont mentionné l'importance de mener des revendications pour la préservation de la pratique via les regroupements (ATTRueQ, ROQTR) et auprès des bailleurs de fonds afin de cesser de faire des compromis non acceptables, tels que d'exécuter des commandes issues de la

logique sécuritaire. En attendant, un défi pour les TR est d'adapter leur pratique sur papier aux exigences des bailleurs de fonds sans la travestir sur le terrain. De plus, ils devront, selon certains, assumer auprès des bailleurs de fonds les raisons qui font en sorte que la pratique ne corresponde pas toujours à leurs attentes.

Oui parce qu'entre ce que justement les bailleurs de fonds nous demandent de faire puis ce qu'on fait en réalité, il peut y avoir quand même des petites différences. Tu sais, c'est d'essayer de trouver de quoi qui se rejoint aux deux puis ne pas dire, ah oui moi je travaille avec des jeunes ados 15 ans et moins puis qu'en réalité je travaille juste avec des adultes. Mais tu sais, c'est quand même ne pas trop *bullshiter* non plus. Tu sais, trouver de quoi qui fait du sens pour nous, mais qui répond à leurs attentes. [19]

Je les fais pareil les statistiques, mais en même temps, je me suis dit, je vais arrêter de me stresser avec ça puis de stresser mon monde avec ça parce qu'il faut que je garde la philosophie. Fait que là... puis à un moment donné je me suis assumée puis je me suis dit, je l'expliquerai dans mon rapport du fédéral, pourquoi on en a eu 3 au lieu de 8, tu sais. Parce que là faut qu'ils comprennent le fédéral. [25]

### 3.4.3 Espaces et participation citoyenne

Un des défis qui se présentent aux TR dans la situation actuelle où les PSM sont de moins en moins les bienvenus dans l'espace public est de travailler à ce que les PSM aient leur place dans l'espace public et qu'ils aient accès à des lieux sécuritaires pour eux.

[...] je pense qu'il faut toujours garder comme intérêt, l'intérêt des personnes tout le temps parce que comme la dernière chose qu'on voudrait voir ça serait le [nom du quartier] avec plus personne qui vient demander de l'aide, parce qu'on sait que tout est centralisé ici puis finalement, de tout raser ça... Il va toujours y en avoir des personnes qui en ont besoin d'aide fait que comme, tu sais, c'est sûr qu'on a toujours peur avec ça que les personnes s'éparpillent puis que là, elles aillent même plus demander de services, puis que ça soit trop loin, trop d'énergie, trop de temps, puis tu sais, en tout cas. [27]

[...]on veut épurer tout, fait que faut faire vraiment attention parce qu'il faut que les gens puissent toujours au moins trouver une place, même si c'est juste auprès de nous le communautaire. Faut qu'ils aient leur place puis faut qu'ils puissent avoir leur espace, puis sécuritaire, parce que sinon, ils vont tout perdre, puis ça, ça va être au nom d'un beau quartier tout *cute*... puis tu sais, je pense qu'il y a moyen de faire de la cohabitation, mais qu'elle soit sincère... [27]

Travailler à ce que les PSM aient leur place, c'est également selon les TR, de leur donner des opportunités d'implication citoyenne lors des débats sur l'espace public. Ce serait de leur donner la place pour s'exprimer, revendiquer et prendre position sur les enjeux et les prises de décisions politiques qui les affectent. Ainsi, en les amenant sur les tables de concertation par exemple, ils pourraient parler de leur réalité, telle qu'ils la conçoivent.

[...] prendre le temps de représenter peut-être un peu plus les gens, mais surtout de les apporter avec nous. Parce que je trouve souvent qu'on va dans les tables de concertation puis on prend pour acquis que comme, ah le monde sont jamais fiables, sont jamais à l'heure, tout ça [...] Je suis déjà partie d'une table parce que je me disais, je ne peux pas représenter, moi, les personnes itinérantes à moi toute seule. C'est bien beau que je travaille avec eux au quotidien puis tout ça, mais je veux dire [...] Faut que ça soit les gens là qui parlent. Faut les encourager, puis faut essayer peut-être d'arrêter de faire ça entre nous, tout le temps, les professionnels de la santé [...] c'est ça, on est tout le temps entre nous en se disant qu'on est tellement mieux placés parce qu'on a toute notre tête [...], mais tu sais en les aidant les personnes à s'exprimer, que ça soit par écrit, par dessin...tu sais, il y a toute sorte de manières puis tout ça [...] c'est tout le temps filtré par l'intervenant en place qui va l'apporter, fait que je trouve que les personnes n'ont jamais l'occasion...pas jamais, mais peu l'occasion de se faire entendre puis c'est ça, tu sais. [27]

Devant les difficultés pour les PSM de trouver leur place dans ces espaces de discussion, il s'agirait de les accompagner dans l'expression de leur voix, de les outiller pour qu'elles se fassent mieux entendre et sensibiliser les partenaires à l'importance de les intégrer et d'adapter les structures de concertation afin qu'elles soient inclusives.

Oui puis à la limite, d'accompagner la personne. Tu sais, il y a des personnes des fois qui ont beaucoup beaucoup de rage. Je pense à une personne en particulier puis...un discours vraiment intéressant. On parlait du profilage puis du campement, puis cette personne-là avait des idées avec des plans sur la table. Mais parce que c'est une personne itinérante puis parce qu'elle parlait trop, qu'elle revendiquait trop fort, puis que c'est une personne de la rue là, on l'a vraiment...tout le monde à peu près l'avait mis de côté cette personne-là en disant qu'à toutes les fois qu'elle parle, elle est tellement délurée puis tout ça. Mais c'est parce que plutôt que...qu'il y aille des personnes qui viennent la voir, est-ce qu'on peut t'aider à articuler ça mieux mettons, sans que tu tombes dans le...? Ça s'est fait à long terme, mais ça l'a pris vraiment du temps, puis cette personne-là aurait pu se faire entendre bien avant, bien avant quand c'était le *momentum*. Là, ce ne l'est plus. Elle est plus capable de s'exprimer parce que ça l'a été du long travail, mais je veux dire, elle a été quasiment rejetée par le réseau communautaire. On a fait comme...c'est un illuminé, c'est un fou, chaque fois qu'il parle, c'est ci, c'est ça. Le seul temps qu'on la défendu ça l'a été de dire, bien oui, il a le droit d'être en colère. Bien oui c'est ça... [27]

En plus de favoriser l'accès des PSM aux espaces de prise de parole, les TR ont également mentionné qu'un défi serait de créer des espaces vecteurs, des espaces démocratiques qui donnent

l'opportunité aux PSM de parler de leur réalité. Ainsi, en l'absence d'espaces permettant la prise de parole, il faudrait considérer l'idée d'en créer de nouveaux. Certains organismes jeunesse ont réfléchi à ces espaces de consultation pour les jeunes où ils seraient activement sollicités, que ce soit dans une structure politique ou au sein des organismes communautaires.

[...] c'est qu'il y a eu une consultation des jeunes à ROCAJQ la dernière fois sur leur espace citoyen puis tout ça. Quand tu les interrogés puis que tu les mets tous ensemble, tu sais, je veux dire, ils ont plein de choses à dire. Puis ils sont hyper conscients puis hyper lucides de qu'est-ce qui leur échappe puis de quoi ils auraient besoin puis tout ça... puis moi, je trouve que ça va être ça, au niveau des espaces sociaux puis des espaces qu'ils occupent, même virtuels, parce que c'est rendu des espaces virtuels qu'ils occupent. Bien va falloir qu'il y ait une voix pour ces personnes-là... une commission de la jeunesse, tu sais, détachée du gouvernement, indépendante, qui va avoir le droit de donner son avis. Moi, c'est plus ça que je me dis. Mon dieu, si physiquement ils n'occupent plus des espaces, autant qu'avant, pour toutes les raisons qu'on évoque, s'ils en occupent d'autres qui sont un peu plus virtuels, moins organisés, s'ils continuent à se sentir seuls aussi, bien, je sais pas là... [6]

Oui, c'est pour ça que l'espace de milieu de vie va peut-être être un espace où est-ce que ça va peut-être être un vecteur... tu sais on ne peut pas partir en peur tout seul là puis traduire ce qu'on voit, ce qu'on perçoit, parce que ce n'est pas tout le temps objectif. Puis va falloir le faire avec eux, mais va falloir créer ces espaces-là, tu sais, leur donner ces opportunités-là. [6]

Finalement, avec la quasi-disparition des rassemblements de personnes dans l'espace public et l'isolement dont les TR sont témoins, ils ont mentionné qu'un défi serait de créer des espaces qui vont permettre aux gens de se connecter entre eux, de s'interrelier, en occupant un espace commun.

[...] des gens essaient de développer la reliance entre personnes qui ne se connaissent pas. Puis on l'a vécu un peu ici, comme au souper de Noël, on le vit au milieu de vie. C'est pour ça que je me dis que ces espaces-là, en vous écoutant, je me dis, ils vont prendre une place... il faut qu'ils prennent une place. Parce que... avec l'approche travail de rue. À ce moment-là tu sais, il n'y a plus une question de mobilité, de disponibilité puis de... de disponibilité oui, mais de mobilité non, d'approche d'ouverture, tu sais, de... [6]

[...], mais il y a comme un désir d'agent de rassemblement. Quand on parlait d'activités, ce que je n'avais pas avant quand il y avait un peu de jeunes dans les parcs. Là, moi j'ai comme ce désir-là de comme, eille *fuck*, faut brasser la cage, faut qu'il y ait du monde dans le parc, autre que du monde qui jouent à la pétanque puis qui ont 70 ans... [4]

[...] tu sais, c'est sûr que moi mon objectif c'est de redonner cette vie d'espace utilisé, pas nécessairement obligé que ce soit donc bien euh... comment je peux dire, le gros concept de, faut que tu payes puis faut que, en tout cas, c'est clair. [5]

### 3.4.4 L'éducation et la conscientisation

Nous avons pu prendre conscience de l'importance que les TR accordent à l'éducation et la conscientisation dans leur travail lorsqu'ils ont décrit comment ils percevaient leur rôle. Cette dimension a été amenée de nouveau par les TR lorsqu'ils ont échangé sur les défis qui se présentent à la pratique pour lutter contre la stigmatisation et l'exclusion des PSM dans l'espace public. En effet, ils ont mentionné qu'ils devront continuer à éduquer et sensibiliser la population sur les réalités des PSM et les enjeux entourant l'espace public qui ont des impacts sur elles. Ceci peut se faire en amenant la discussion dès que l'occasion se présente ou en créant des espaces de réflexion autour de ces questions.

Bien je pense que tout intervenant a un rôle...tu sais moi je vois beaucoup l'intervention sociale comme étant...aider les personnes, mais aussi essayer de changer leur situation. Fait que je pense qu'on a un rôle, c'est sûr. Qu'est-ce qu'on peut faire? C'est une autre affaire. C'est sûr que ça va mieux avec des regroupements qui ont du poids. Mettons si l'ATTRueQ faisait quelque chose là-dessus. Encore là, ça ne touche pas toutes les villes, fait que c'est dur d'avoir un regroupement provincial qui fait ça. Mais c'est clair, pour moi c'est important que dès que j'ai une occasion de passer ce message-là auprès d'une personne qui peut faire quelque chose ou qui est en lien avec quelqu'un qui peut faire quelque chose, je la prends. Je pense qu'on devrait tous faire ça en fait, c'est vraiment...parce que oui, c'est bien de faire des efforts sur eux pour aider les personnes, mais on n'est pas plus...si les conditions pour l'aider sont de plus en plus mauvaises bien la personne elle va juste aller de plus en plus mal même si on garde le lien, tu sais. [1]

Plus que jamais, les TR sentent qu'ils devront sensibiliser la population au droit de cité des PSM et à leur besoin d'être rejoint dans leur milieu de vie. Ceci permettrait également de mettre en évidence l'importance de l'exercice de la pratique dans les espaces publics, qui demeurent malgré tout, des espaces fréquentés par les PSM. Si ce travail de conscientisation ne se fait pas et que la population comprend mal l'apport de la pratique travail de rue et de son regard sur les problématiques sociales, certains TR affirment qu'il sera difficile de maintenir sa place.

S'ils se mettent justement à fermer le [nom de la place publique], [nom de la place publique], le parc [nom du parc], faire des belles affaires, c'est comme, à un moment donné le monde, bien on ne les trouvera plus, ça va être aussi simple que ça. Puis notre mandat dans le fond, il n'aura plus vraiment de sens étant donné qu'on va juste errer à chercher du monde qu'on ne trouvera pas, tu sais. Fait que je pense aussi de sensibiliser la population, qu'ils soient conscients que ces personnes-là ont des besoins, qu'elles ne vont pas nécessairement dans les réseaux institutionnels, que nous on est là pour faire le pont, puis que dans le fond, il va tout le temps y avoir ces gens-là dans la ville puis que si on se met à juste fermer puis revitaliser puis gentrifier, ça ne les efface

pas...ils font juste aller ailleurs, se disperser, aller dans d'autres quartiers puis ça fait que notre travail est encore plus difficile. [20]

Je pense qu'on n'est parti de rien aussi au début, on serait peut-être capable de continuer avec pas grand-chose, mais c'est sûr que la pratique comme on l'a construite, avec l'ATTRueQ, les regroupements professionnels puis tout, ça peut être en danger si la société décide qu'on n'est plus important ou qu'on ne *fit* plus avec ce qu'ils veulent qu'on fasse. Tu sais si la société décide que c'est bien de se débarrasser des itinérants puis que nous on les aide puis qu'ils ne veulent plus qu'on les aide, c'est clair que notre job...ou on va changer de mandat. [1]

Certains ont également mentionné que les TR pourraient dans les années à venir, favoriser le dialogue entre citoyens, afin que ceux-ci échangent différents points de vue sur la question de la place des PSM dans l'espace public, et se conscientisent entre eux. Ils pourraient tenter de créer des espaces de réflexion autour des façons de faciliter une cohabitation entre citoyens, qui se fasse dans des relations égalitaires.

### 3.4.5 Se positionner et revendiquer

Les TR ont mentionné le fait qu'un défi majeur pour les TR et leurs milieux de pratique sera de se positionner et de revendiquer davantage. En premier lieu, ils ont parlé de la nécessité d'utiliser les espaces démocratiques des TR (ex. ATTRueQ) pour se questionner sur la position politique que les TR doivent prendre dans la défense de leur pratique. Il y aurait une réflexion nécessaire qui doit être faite autour du fait que certaines boîtes de travail de rue s'inscrivent, de près ou de loin, dans la logique sécuritaire.

Rendu là vous avez une responsabilité, vous avez les espaces démocratiques pour pouvoir en parler, votre association. Euh...moi je me dis que c'est un débat de fond qu'on devrait avoir. Parce qu'il y a des boîtes qui embarquent là-dedans. [6]

Le travail de rue ça l'a fait ses preuves, ça fonctionne puis ce qui est beau, ça fonctionne, peu importe le milieu. Autant dans [nom du quartier] que dans un petit quartier comme [nom du quartier] justement. Puis des kilomètres ailleurs. Ça fonctionne, c'est beau, fait que faut le préserver. Moi je pense qu'à un moment donné, il va falloir aller « au batte » dans les prochaines années. Que ça passe par une ATTRueQ plus politique ou autre chose, mais oui, va falloir revendiquer. [15]

Les TR mentionnent l'importance de réfléchir en équipe et entre collègues, aux conséquences des pressions extérieures sur la pratique afin de les dénoncer. Certains mentionnent que cette réflexion et les prises de position qui pourraient en découler sont parfois mises de côté alors que les TR ont une analyse très juste des réalités sociales.

[...] je me sens très à l'aise à [nom de l'organisme], c'est pour ça que je travaille ici, je ne pourrais pas travailler ailleurs... parce que je considère qu'ici, c'est encore possible. Tu sais, avec l'équipe que j'ai puis avec l'infrastructure qu'on a de réflexion, puis de possibilités de réfléchir puis de... tu sais les étoiles du conseil d'administration qui sont aussi là dans cette *vibe*-là. La mission, on peut encore la faire tu sais, mais, je me rends compte qu'il y a beaucoup de groupes qui sont en train de lâcher tu sais, pour plein de raisons, plein de facteurs. Souvent des raisons de financement. [6]

Mais quand on parle de position globale là, tu sais, au niveau de l'itinérance, de la pauvreté, la bouffe, ces trucs-là, je trouve qu'on fait tout le temps attention à notre analyse alors qu'on a une analyse collée sur le terrain [6]

Les TR ont parlé de la nécessité de se solidariser entre groupes de travail de rue et unir leurs voix pour prendre position. Ensemble, ils nomment qu'ils pourraient être en mesure de trouver des stratégies pour bien mener des revendications et augmenter le pouvoir d'influence des TR sur les questions qui touchent les PSM, notamment sur les enjeux d'espace ou les pressions de normalisation.

Non, mais la cause plus, du fait qu'il n'y a plus de monde dans les parcs, le contrôle social, l'intolérance des générations... tu sais, des fois je me dis, qu'est-ce qui s'est passé récemment? Il me semble qu'on devrait sortir là-dessus. [6]

Moi je pense qu'il va falloir être vigilant sur la place que les jeunes ont pour exprimer ce qu'ils ont à dire... parce qu'ils n'en ont plus du tout. On avait les forums jeunesse avant, il n'y en a plus du tout. La loi 70 va les obliger à travailler, tu sais, personne ne prend position là-dessus présentement. La cohorte des travailleurs de rue ne prend pas position sur le projet de loi 70. Le ROQTR non plus ne prend pas position sur la loi 70, puis euh... il n'y a pas grand monde qui prend position sur la loi 70. C'est très grave ce qui va se passer. [6]

D'autres TR ont mentionné qu'un défi qui se présente à l'heure actuelle est de développer les structures nécessaires pour faire des revendications et des actions politiques de défense des droits. Ils suggèrent que la coordination des organismes en travail de rue prenne en charge une portion de ce travail puisque le travail des TR exige d'être en relation, ce qui leur demande du temps qu'ils ont moins pour mener des actions politiques.

[...] je vais faire confiance aux coordos, ou mettons mon directeur. Dernièrement on parlait beaucoup de ça ensemble, puis il me disait qu'il voulait qu'on fasse quelque chose...il voulait faire quelque chose d'important qui soit structuré puis qu'on attaque ce *frontline*-là, d'une façon que juste lui peut faire...tu sais, moi je n'ai pas de temps à mettre là-dessus. J'ai mes idées, mais ce n'est pas moi qui peux faire des recommandations publiques. Fait que je pense qu'il faut juste qu'on soit bien épaulé par les structures autour de nous, mais c'est clair qu'il faut avoir le désir de faire quelque chose puis d'aider les mouvements qui font ça parce que... [1]

Les principales revendications que les TR et leurs organismes devront mener seront de militer pour que les PSM aient accès aux espaces publics et à des lieux où elles peuvent se sentir les bienvenus sans avoir à entreprendre des démarches de réinsertion. De plus, il s'agira selon certains, de rester à l'affût de projets qui ont comme effet de mettre à l'écart les PSM et ne pas hésiter à les dénoncer même lorsque l'intention derrière ces projets n'est pas de les exclure.

Bien qu'on fasse attention justement à des projets, des idées de grandeur que des villes ont justement de comme, tu sais, comme ville touristique ou n'importe quoi où ils essaient de chasser les gens. Tu sais ils ne le diront pas comme ça, mais c'est important. Autant qu'il y a des citoyens qui se sont mobilisés quand tu sais, à Montréal, ils ont commencé à mettre des pics sur des bancs pour que les gens ne dorment pas puis tout ça. [27]

Les TR ont mentionné qu'ils devront également prendre position en affirmant qu'ils travaillent dans l'intérêt des PSM, même lorsque les partenariats ou la collaboration avec les acteurs du milieu mettent une pression pour agir autrement.

Je pense que je vais m'épuiser à me battre contre... je ne vais pas penser que c'est légitime ou je ne vais pas appeler...tu sais, je ne vais pas commencer à collaborer avec la police pour qu'ils m'avertissent d'avance où est-ce qu'ils déplacent le monde...tu sais comme, je ne vais pas commencer à collaborer en fait avec des personnes pour tasser... On voit certains groupes communautaires le faire, je ne nommerai pas de nom, je sais qu'il y en a qui acceptent des contrats qui sont un peu en lien avec le déplacement des populations itinérantes, tu sais genre... [1]

Je me dis, moi que mon chèque de paye, c'est le [nom de l'organisme] qui me le signe. Mon code d'éthique est du [nom de l'organisme] puis je travaille pour la personne. Ça là...je me lève le matin en me disant ça. Puis je sais très bien qu'un intervenant du Centre jeunesse, son chèque de paye, c'est le Centre jeunesse, puis qu'ils sont liés par un mandat légal. Moi je ne suis pas liée par un mandat légal. La police est liée par un mandat légal. Si elle voit un délit, si l'intervenant du Centre jeunesse voit un délit, ils sont liés par un mandat légal. Moi je ne suis pas liée. Ça, je n'arrête pas de le dire aux gens. Je ne suis pas liée par un mandat légal. [25]

### 3.4.6 Préservation de la pratique

Les TR ont été nombreux à nommer que des défis se posent au regard de la préservation de la pratique. Premièrement, ils ont nommé qu'ils allaient devoir maintenir une présence sur le terrain, dans les espaces publics de leur quartier, malgré le fait que ces lieux ne soient plus fréquentés comme avant, que des pressions soient mises sur les TR pour qu'ils soient ailleurs et que les manques dans le système leur exigent de faire plus d'accompagnements individuels. Ils ont échangé sur la nécessité de se recentrer sur leur rôle lorsqu'ils remarquent une formalisation des interventions, un manque de présence-terrain et beaucoup de temps accordé à des accompagnements individuels précis. Les TR ont mentionné qu'ils doivent sans cesse investir de nouveaux milieux, explorer et observer.

On va dans le milieu du monde...tu ne peux pas juste débarquer dans l'appartement de quelqu'un puis que tu ne le connais pas avant. Tu sais, je pense que c'est la base de tout ce qu'on crée en travail de rue. C'est d'être là, puis de voir comment ça se passe puis le vivre avec eux. Je ne sais pas. Ça serait plus du travail de rue si on est plus dans la rue. [19]

Ils ont parlé également de l'importance de demeurer présents dans le milieu de vie des personnes, se faire remarquer par eux et toujours avoir le souci de rejoindre les personnes en marge, les personnes les plus isolées de leur quartier [13]. Ils mentionnent qu'ils devront possiblement expérimenter et innover davantage dans l'espace public pour continuer à être présents dans l'espace public malgré les nombreuses transformations dans l'occupation des espaces.

Des fois on pensait, tous les nouveaux travailleurs de rue qui arrivent à [nom de l'organisme], pas de cellulaire avant 6 mois. Va juste dans ta rue puis personne ne t'appelle...tu as juste à être dans la rue puis à ne rien faire d'autre. Je pense que c'est des expériences qui ont été menées ailleurs. [3]

Ce qui me venait c'était plus bien, *let's go*, expérimenter des affaires qu'on n'a jamais faites. Je tripais sur l'idée de [nom de la travailleuse de rue]. Je vais arriver avec un BBQ, je vais donner des hot-dogs dans le parc...juste voir ce qui va se passer. Bien *let's go*, on va le faire. Même chose pour rendre le milieu de vie le plus vivant possible dans les mois ou années à venir [3]

Dans un autre ordre d'idées, les TR ont mentionné que pour préserver la pratique et être en cohérence avec ses fondements, celle-ci doit être en constante évolution avec son milieu et

s'adapter aux changements. L'important selon eux est de garder la proximité avec les personnes dans son milieu.

Il y a moyen de ne pas être pur et dur tout le temps. Le travail de rue, je pense qu'il est en évolution. Les manières des fois de peut-être pratiquer, ou les endroits...ça, ça peut tout changer. Mais je pense que l'idée en arrière de ça, d'être proche des gens... [27]

D'autres TR ont également mentionné qu'un défi se pose dans la transmission du savoir sur le travail de rue. Dans un contexte de pressions à la normalisation, ils devront, selon eux, s'assurer que les principes et les fondements du travail de rue soient transmis aux nouveaux TR qui pourraient ne pas saisir les enjeux présents et ce qui menace le travail de rue. Ce défi concerne spécialement les travailleurs de rue qui ne travaillent pas dans une boîte de travail de rue. Ils ont expliqué que bien souvent, dans les boîtes de travail de rue, la culture de la pratique est plus présente et des espaces de réflexion ont été intégrés à leur fonctionnement. Les TR qui ne travaillent pas dans une boîte de travail de rue sont parfois engagés par des instances qui n'ont pas une bonne compréhension du rôle et des principes du travail de rue, tels que les villes, les maisons de jeunes, les organismes offrant d'autres services, etc. Le principe qui devra spécialement être transmis est celui de l'importance d'observer, de ne rien faire, et ce, malgré la pression ressentie de se montrer utile.

C'est dans le sens où est-ce que je me dis, j'ai peur pour les travailleurs de rue...qu'ils perdent cette habilité-là. Cette habilité-là est tellement un art de faire qui est difficile. Le vide, l'observation, le prendre le temps, le sentiment d'inutilité. Alors que là, t'as 8 personnes qui ont besoin d'aller à l'hôpital, qui ont une cellulite, qui n'ont plus d'appartement, qui ont besoin de toi. [6]

[...] j'ai l'impression de...tu sais, la première année de travail de rue, tu as l'impression de ne pas toujours travailler. Je me rappelle, je pouvais être des fois 4 heures à marcher sans ne parler à personne là, tu sais. Tu as l'impression que tu es inutile, tout à fait. C'est sûr qu'on se fait *minder*. Moi j'étais avec des travailleuses de rue de longue date quand j'ai commencé, fait que moi ils m'ont avertie, ils m'ont *mindé*, tu es utile, tu te fais voir. Toi, tu ne le vois pas que tu te fais voir, mais tu te fais voir. Fait que moi, j'étais *mindé*. Mais un travailleur de rue qui commence, puis qui tombe dans cette problématique-là sans personne pour le *coacher*, ça doit être super difficile de faire ta job en fait. Parce que tu dois avoir l'impression que tu n'es pas bon ou que tu sais, il y a quelque chose que tu ne fais pas correct en fait. [1]

Ils ont également parlé du défi de préserver la vision du travail de rue et son regard sur les problématiques sociales dans un contexte où les valeurs dominantes et la façon de gérer le social sont parfois en opposition.

Bien c'est à contre-courant de ce qui se passe en ce moment dans les services sociaux. C'est le modèle qui est importé dans les services sociaux, la productivité, puis faut que ça roule, telle problématique puis... nous autres on est tellement à l'envers de ça, tu sais. En tout cas, je crains aussi pour ce qui va se passer dans le futur. [15]

La vision politique c'est que c'est des personnes malades qu'on doit traiter, qu'on doit sortir de la rue puis il y a à peu près que le travail de rue qui dit non, mais il y a aussi des choix individuels, il y a aussi des parcours de vie, il y a aussi... faut reconnaître la personne dans sa globalité, puis si elle n'est pas là aujourd'hui bien elle n'est pas là aujourd'hui, puis elle le sera peut-être éventuellement puis on va faire avec. Donc je pense de survivre dans un climat comme ça... [23]

Les TR ajoutent que malgré les pressions sanitaires et sécuritaires liées au financement, la coordination des organismes en travail de rue et les TR devront travailler ensemble pour maintenir un financement adéquat sans porter atteinte à la préservation de la pratique. Ils ont échangé sur l'importance que la pratique ne perde pas son sens aux yeux des travailleurs de rue, que ces derniers ne perdent pas de vue la raison d'être de leur travail.

Oui puis il faut que les organismes qui portent ça suivent aussi. Ça prend des organismes qui sont aussi à l'écoute de ce que les TR disent puis défendent comme pratique [...] tu veux ta job, faut qu'on réponde à la demande à côté, puis en même temps si ta job ce n'est plus ta job, puis qu'elle perd son sens. Je pense que c'est facile d'avoir une vision uniquement gestion ou d'avoir une vision uniquement intervention puis le but c'est d'allier les deux. [23]

[...] c'est ça qui va être à discuter puis à parler avec le gouvernement, l'importance du travail de rue, puis les impacts que ça peut avoir d'enlever ce travail de proximité là au fond, puis le respect du rythme de la personne. C'est justement, on était à part du réseau qui a des pressions, qui a des exigences, qui a un cadre. Fait qu'ils nous demandent, à nous les travailleurs de rue qui n'avaient pas nécessairement de cadre, qui étaient dans le... que les gens venaient vers nous, qu'on allait vers, qu'on faisait des transferts de confiance, c'était rendu, tout se passait dans le lien. Ils nous demandent de mettre des exigences et des cadres, fait que ça pourrait disparaître la philosophie du travail de rue. [25]

En somme, les TR identifient plusieurs défis qu'ils devront relever pour faire face aux transformations dans l'occupation de l'espace public. Plusieurs de ces défis réfèrent au maintien de la pratique et de ses principes fondateurs dans un contexte où le financement des organismes communautaires est de plus en plus précaire et où l'intervention sociale est pensée en termes de

résultats immédiats pour des problématiques ciblées. Il a été possible de saisir comment la préservation de la pratique est nécessaire pour relever les défis concernant la place des PSM dans l'espace public. Ainsi, les TR ont nommé qu'ils devront unir leurs efforts pour que la pratique soit mieux reconnue par les bailleurs de fonds, les acteurs sociaux et l'ensemble de la population, de manière à ce qu'ils accèdent à une plus grande liberté d'action dans les espaces et que leur voix soit entendue lors des débats sur l'espace public. Ils ont toutefois fait plusieurs mises en garde concernant les dangers que comporte la quête de reconnaissance, autre que celle donnée par les milieux investis par les TR. Puis, le défi d'assurer un financement adéquat à la mission pour les boîtes en travail de rue a été identifié comme une priorité afin de maintenir des équipes de travail de rue libres d'exercer leur pratique en accord avec les principes qui la différencie des autres. Finalement, ils ont abordé les défis qui concernent spécifiquement la place des PSM dans l'espace public, c'est-à-dire de s'assurer que des espaces et des opportunités favorisant leur prise de parole soient instaurés. Les TR ont également mentionné qu'ils devront prendre position dans les enjeux concernant l'espace public, revendiquer l'accès aux espaces et le droit de l'occuper, et participer activement à l'éducation de la population sur la réalité des PSM et l'importance qu'elles soient rejointes dans leur milieu de vie.

## Chapitre 4- Discussion

### 4.1 Entre entrepreneurs de moral, travailleurs de rue et personnes en situation de marginalité : au cœur des interactions dans l'espace

Les échanges qui ont eu lieu avec les TR sur leurs observations en lien avec les mécanismes et stratégies de mises à l'écart des PSM ont permis de révéler le traitement qu'on réserve à ces dernières dans l'espace public. L'analyse de leurs observations à partir de la lunette de l'interactionnisme symbolique permet de saisir la façon dont l'usage normatif de l'espace public et la transgression de ces normes est établi par des groupes de personnes chargées de les faire respecter. Tel qu'abordé, la théorie de la déviance chez Becker (1985), stipule que les normes sont instituées par les groupes sociaux et que leur transgression constitue la déviance. Ces groupes appliquent ces normes à certains individus, en les étiquetant comme déviants. Les TR ont bien démontré comment l'occupation des PSM dans l'espace public, et par le fait même, leur visibilité, est devenue une réalité qui pose problème. Ces groupes chargés de faire respecter les normes, les entrepreneurs de moral, sont les policiers, les multiples agents de surveillance, les agents de sécurité privés, les travailleurs de proximité, les nombreux acteurs concernés dans les enjeux de gestion des espaces publics et de cohabitation tels que les groupes de commerçants, gestionnaires, agents de la ville et des arrondissements, etc. Ce sont également les citoyens dits « ordinaires » qui se plaignent des comportements qui semblent contrevenir aux normes et qui se fondent sur des perceptions de ce qui est potentiellement dangereux et ce qui pourrait menacer l'ordre public. Ce sont ces mêmes citoyens qui sont parfois encouragés à se dénoncer entre eux, à se surveiller, être à l'affût de la moindre transgression des normes établies quant à l'usage de l'espace public et s'assurer de les renforcer.

Quelles sont ces normes que les PSM sont coupables d'avoir transgressé et qui font de leur présence dans l'espace public un acte de déviance? Les TR ont révélé que lorsque l'on présente des signes visibles de marginalité, « ne rien faire dans l'espace public » est une transgression incontestable. Ne pas être en mouvement, déployer des stratégies de survie (telles que dormir, mendier, etc.), se rassembler, errer sans démontrer une intention de « s'en sortir » et d'adhérer à un mode de vie considéré normal, ou être visible dans l'espace public constituent des actes jugés

déviant et des signes manifestes de désobéissance à la norme. Par ailleurs, en décrivant l'ampleur des projets de revitalisation et leurs impacts sur la cohabitation dans l'espace public, les TR ont fait ressortir le fait que, de plus en plus, la norme par rapport à l'usage de l'espace public se construit à partir de la capacité des individus à consommer des produits. Colombo et coll. (2016 :8) mettent en évidence la façon dont les normes « se dressent ainsi contre les individus qui ne sont pas les bienvenus dans les espaces urbains de plus en plus orientés vers le commerce, parce qu'ils risquent de gêner ceux qui consomment et par conséquent de nuire au ranking en termes de marketing territorial de la ville ». Les PSM viendraient donc transgresser la norme, car ils occupent un espace qui a pris les apparences d'un espace privé réservé aux personnes en mesure de consommer et capables de maintenir la valeur marchande d'un espace (idem).

L'étiquette de déviant qu'on colle aux PSM peut également être comprise en termes de stigmatisme. Nous avons vu que Goffman (2007) définit le stigmatisme comme étant une marque, un attribut qui rend différent l'individu et le discrédite aux yeux des autres en raison des préjugés sociaux associés à cet attribut. Rappelons que ce n'est pas l'attribut en soi qui crée le stigmatisme, mais la relation sociale négative que l'on entretient avec cet attribut. Les observations que les TR ont partagées mettent en évidence le fait que les PSM portent un stigmatisme alimenté par le rapport que la société entretient avec certaines réalités jugées hors-norme. Ils ont été nombreux à mettre en évidence comment le stigmatisme est vécu par les personnes qu'ils accompagnent. Les jeunes, les travailleuses du sexe, les autochtones, les personnes itinérantes, les personnes toxicomanes : chacun porte son stigmatisme et subit les préjugés que l'on colporte face à leur réalité. Des associations trompeuses et réductrices sont alors faites entre marginalité et dangerosité, entre marginalité et déclin économique, entre marginalité et déchéance, entre marginalité et contamination. Ce processus déshumanise les PSM en les réduisant au stigmatisme qu'elles portent, leur enlevant du même coup leur place de citoyen.

Les TR ont démontré comment les PSM, qui portent l'étiquette de leur transgression, se sont dispersées dans l'espace, en étant toujours en mouvement, anonymes et invisibles. Le rappel constant des normes quant à l'occupation des espaces par les individus chargés de les faire respecter aura eu l'effet désiré, c'est-à-dire que les PSM intègrent le fait qu'elles transgressent

sans cesse la norme par leur existence dans l'espace. Elles ont donc investi de nouveaux espaces où elles ne se font pas sans cesse rappeler leur stigmatisme et où leur transgression des normes est moins susceptible d'être sanctionnée : l'espace privé, l'espace virtuel, les lieux d'accueil pour les personnes en marge, etc. Les propos des TR ont mis en évidence que l'espace public est devenu de plus en plus normé. Les différentes significations associées à l'espace public ont été élaborées dans la problématique. L'espace public a le potentiel d'être un espace à la fois libérateur et aliénant. Il peut être un espace où les débats publics émergent, un espace de mobilisation et d'expression, un espace de tolérance à la différence, un espace de solidarité permettant de surmonter les difficultés de la vie ou un espace pour prendre une position sociale et identitaire. Comme mentionné précédemment, c'est un espace où l'invisible devient visible rendant possible l'indignation face aux inégalités sociales et menaçant du même coup l'ordre établi. De ce fait, l'espace public est également le lieu de représentation de la fonction publique, un espace normalisateur dans lequel on assiste à de multiples interactions régulatrices. Les propos des TR nous laissent croire que l'espace public, comme espace normé et aliénant, caractérise davantage l'environnement dans lequel les PSM doivent transiger et a contribué à les rendre invisibles. Toutefois, ils ont mentionné comment l'espace public demeure malgré tout pour certains, notamment des personnes itinérantes, un espace de liberté où ils peuvent exister autrement.

Le processus décrit dans la théorie de l'étiquetage, notamment la façon dont on construit socialement le stigmatisme porté par les PSM, permet d'apporter un éclairage aux discours sécuritaire et sanitaire dominants. Les PSM sont avant tout perçues en termes de risque et d'insécurité sociale qu'il faut gérer, en renforçant les normes établies. C'est ainsi que l'insécurité des citoyens qui adhèrent à la norme est suffisante pour légitimer les pratiques de mises à l'écart des PSM. Les TR ont bien démontré la place qu'occupe l'insécurité des citoyens dans la gestion des PSM dans l'espace public. Ils font des plaintes au service de police pour qu'ils agissent auprès des PSM et qu'ils les excluent du paysage urbain. Ils ont recours aux TR pour qu'ils gèrent les PSM, et du même coup leur insécurité, parfois sous le prétexte que les PSM ont un besoin urgent d'être rescapées. Parallèlement, les programmes, les discours et les politiques mis en place par les différents représentants de l'État se fondent aussi sur le discours sécuritaire et sanitaire. Les TR ont illustré la façon dont les programmes et les enveloppes budgétaires qui subventionnent les pratiques d'intervention sociale sont dorénavant pensés de manière à ce qu'ils

contribuent à gérer l'insécurité sociale et renforcer les normes érigées pour réduire le risque. Risque de désordre social, risque d'indignation face au système laissant place aux inégalités sociales, risque de malpropreté et de contamination des citoyens dits « de qualité », risque de contestation de l'ordre établi, risque perçu de dangerosité, etc. Nous avons mentionné que la théorie du carreau brisé, élaboré par Kelling et Wilson (1982), mettait de l'avant l'idée que les autorités et les habitants doivent agir au moindre signe de dégradation dans l'espace, par des sanctions liées au non-respect des règles, afin d'éviter une spirale de délinquance. Selon cette théorie, le sentiment d'insécurité des individus est suffisant pour sonner l'alarme et justifier un renforcement des mesures de sécurité. Les autorités doivent donc démontrer qu'ils gèrent la situation et qu'ils s'attaquent au problème d'insécurité perçu par les citoyens, peu importe si l'insécurité est fondée. D'ailleurs, les TR ont bien expliqué comment il n'y a pas de remise en question de cette réponse automatique des policiers face au sentiment d'insécurité des citoyens. Certains ont déploré le fait que les policiers ne s'efforcent pas à éduquer les citoyens sur les préjugés qui alimentent leur insécurité, mais font plutôt porter le poids de cette insécurité sur les épaules des PSM qui en deviennent alors responsables.

Ce contexte est donc très favorable aux pratiques discriminatoires dans l'espace public, telles que le profilage social et les différents mécanismes de régulation de l'espace. Les TR ont bien démontré comment les personnes qu'ils accompagnent sont sanctionnées en raison de ce qu'elles représentent. Ils menacent la sécurité en raison d'un danger perçu plutôt qu'avéré et présentent un problème d'image. Les TR ont observé l'application de règlements qui ciblent spécifiquement le mode de vie des PSM, l'émission de contraventions non remises aux citoyens « normaux » malgré un comportement identique, du harcèlement et de l'intimidation des policiers. Ils ont mentionné la judiciarisation que ce profilage occasionne dans laquelle c'est la visibilité qui est sanctionnée, qui se traduit entre autres par de l'endettement ou l'emprisonnement. Outre le profilage social, nous avons vu qu'une panoplie de stratégies de régulation de l'espace sont mises en place visant parfois à carrément expulser les PSM des espaces ou à leur rappeler fortement la norme. Comme mentionné dans la problématique, Parazelli et coll. (2011) ont démontré comment la régulation de l'espace public et le contrôle de la mobilité des PSM se situaient sur un continuum, avec à une extrémité, des stratégies visant l'expulsion et donc l'invisibilisation des

PSM, et à l'autre, des stratégies visant une transformation de leur statut par des efforts de normalisation.

Les stratégies liées à la dispersion ou la redistribution spatiale constituent une forme de contrôle social qui, sans nécessairement recourir à la répression, a pour effet d'exclure et d'isoler les PSM. Certains ont recours à la stratégie de concentration, telle que dans le projet du campement urbain, qui consiste à « isoler les PSM pour faire écran » (idem). D'autres ont donné des exemples de stratégies visant la dilution, qui consistent à « minimiser la visibilité des PSM en augmentant l'affluence d'autres acteurs » (idem). Ils ont parlé entre autres des bars-terrasses inaugurés en plein milieu des places publiques, ou bien d'autres stratégies visant l'invisibilisation des PSM, en tentant de les dissuader d'occuper l'espace : destruction du mobilier urbain, modifications aux lumières, ajout de caméras de surveillance. Il va sans dire que tous les citoyens sont sollicités pour participer à ces tactiques de régulation de l'espace et il a été démontré par les TR que ceux-ci sont surtout invités à participer à celles visant à sortir les PSM de la rue et les normaliser via des interventions de réinsertion.

#### **4.1.2 Le rapport à soi et à la pratique : les travailleurs de rue face aux enjeux d'occupation de l'espace**

En premier lieu, les discussions qui ont eu lieu avec les TR ont permis de mettre en lumière que ce ne sont pas seulement les interactions des PSM avec les autres citoyens qui caractérise la question de la gestion des espaces publics, mais également les interactions entre eux et les multiples acteurs sociaux qui participent à la régulation des espaces. Il a été expliqué que l'interactionnisme symbolique part de l'idée que les individus agissent en fonction des significations qu'ils construisent dans le processus d'interaction avec d'autres acteurs sociaux. La compréhension de ce processus permettrait de comprendre le sens donné aux choses (Anderson et Snow, 2001). Bien que ces auteurs aient utilisé l'interactionnisme symbolique pour analyser la gestion du stigmate des PSM, leurs réflexions pourraient également s'appliquer aux TR. Les TR ont été nombreux à mentionner à quel point ils trouvaient difficile de maintenir une crédibilité, se faire entendre et faire reconnaître leur savoir par rapport aux PSM dans les différentes

interactions avec les acteurs sociaux qui prennent place autour de la question de la gestion de l'espace public. Anderson et Snow (2001 :18) parlent de l'évaluation en miroir qui s'explique par le fait de « ...devoir supporter une série d'affronts symboliques qui, souvent, n'arrivent pas isolément les uns des autres et qui portent atteinte à la perception qu'on a de sa propre valeur et de son efficacité. » Les TR ont bien exprimé leur découragement face au fait de devoir constamment expliquer leur rôle, faire valoir la justesse de leur analyse et la pertinence de leur approche ainsi que leur utilité bien qu'elle ne se traduise pas en termes de résultats quantifiables. Nous pouvons supposer que ces nombreuses interactions avec des acteurs qui leur renvoient l'image d'eux-mêmes, d'intervenants facilement manipulables qui ne font rien face aux comportements dérangeants ou pour sauver les PSM de leur misère alimentent cette évaluation en miroir. Bien qu'ils soient conscients de leur valeur et de leur importance, il est possible que ces interactions finissent par avoir un impact sur leur rapport à soi et à la pratique.

Les mêmes auteurs affirment toutefois que les individus sont capables d'élaborer des stratégies pour travailler leur identité et faire face aux affronts symboliques qui la fragilisent. Ils mentionnent que « les êtres humains sont très créatifs lorsqu'il s'agit d'interpréter, de réinterpréter et de s'insérer dans le monde social de manière à préserver un sens de soi qui est positif » (2001 :20). Ils expliquent différentes stratégies utilisées telles que la stratégie de la défiance ou celle de l'action sociale. Par rapport à l'action sociale, ils mettent en évidence comment celle-ci peut avoir un impact sur l'identité :

L'action collective fournit non seulement une façon de parer à un traitement matériel et symbolique stigmatisant, et de le mettre au défi, mais aussi un moyen de produire un sens plus aigu de l'efficacité et une image positive tant au niveau individuel que collectif. De plus, l'action collective, qui accroît l'efficacité et l'identité, ou ce que certains chercheurs ont appelé les mouvements sur l'identité, peut avoir des effets secondaires positifs en termes de psychologie sociale pour l'ensemble des personnes que ces mouvements sont censés représenter. (Anderson et Snow, 2001 :12)

Plusieurs TR ont nommé comment le fait que prendre leur place dans les débats entourant la gestion des espaces publics (notamment par leur participation aux tables de concertation) et s'opposer aux discours visant l'exclusion ou la normalisation des PSM, constituait en soi un acte de défiance. Ils sont bien souvent les seuls à proposer une vision alternative, à remettre en question les fondements qui légitiment les pratiques de mise à l'écart et à dénoncer les stratégies de régulation de l'espace. Ils ont mentionné toutefois être parfois épuisés de se battre contre

l'idéologie dominante et avoir l'impression de ne pas se faire entendre. D'ailleurs, certains ont développé des stratégies pour éviter de devoir vivre les impacts de ces interactions perçues comme négatives et démoralisantes. Néanmoins, la majorité des TR rencontrés affirment qu'il faut tout de même mener des revendications pour défendre la place des PSM dans l'espace public et continuer de prendre sa place comme TR dans les différents débats entourant l'espace public. Certains ont mentionné également que la logique « concertationniste » et la propension à chercher le consensus avec les partenaires ne doivent pas être une entrave à la mobilisation et les actions qui ne vont pas dans le sens des solutions privilégiées par les différents acteurs sociaux. Le recours à l'action sociale regroupant les TR et les PSM pourrait être une avenue à considérer, pour exiger des transformations leur permettant de regagner leur place et retrouver du même coup un rapport à soi plus positif.

En deuxième lieu, nous avons vu comment l'interactionnisme symbolique est une lunette d'analyse de choix pour comprendre la construction culturelle du travail de rue, c'est-à-dire, comment la pratique « est appréhendée comme une construction synchronique où les acteurs intériorisent le champ sémantique d'un univers social tout en participant à structurer cette constellation de significations par l'appropriation subjective qu'ils en font et par l'introduction de nouvelles conceptions » (Fontaine, 2011 :47). Ces nouvelles significations se construisent également à travers les interactions des TR avec tous les membres qu'ils sont amenés à voir au quotidien dans leurs quartiers. Les TR l'ont nommé pendant les échanges entourant la question de l'espace public : la pratique doit être en constante évolution, s'adapter aux changements dans l'espace, aux transformations dans la façon que les PSM l'occupent et au sens renouvelé accordé aux différents espaces, en fonction de réalités changeantes qui les constituent. Ils ont été plusieurs à nommer qu'ils devaient élargir leurs horizons et ne pas s'arrêter à un exercice « pur et dur » de la pratique. Ils faisaient alors référence à la façon dont le travail de rue se pratiquait à l'origine, soit dans les milieux en marge, dans la rue, le soir ou la nuit, auprès de personnes non rejointes par les services des réseaux institutionnels. Les TR cherchent à dégager le sens des transformations dans la pratique qui sont liées à celles dans l'espace. En effet, plusieurs ont nommé le fait que les espaces publics soient désormais plus normés que certains espaces institués où ils pouvaient accéder à une plus grande liberté d'action. Les interactions des TR avec des acteurs dans les espaces conventionnels étaient parfois plus positives, libératrices et

respectueuses du rôle des TR que les interactions qui prennent place dans l'espace public avec les acteurs chargés de faire respecter les normes. L'espace privé était considéré par plusieurs comme un espace plus sécuritaire, plus libre, car moins sujet à la surveillance. Ils ont démontré comment l'espace privé peut également laisser place à des mouvements de solidarité et de soutien entre PSM en les regroupant sous un même toit. Ainsi, bien qu'ils considèrent que leur présence dans l'espace public demeure essentielle, ils considèrent qu'ils doivent rejoindre les PSM où elles se trouvent et comprendre la signification des nouveaux lieux investis. Néanmoins, ils considèrent que l'espace public doit demeurer un espace accessible et commun, où les réalités des individus peuvent se côtoyer et où peuvent se tisser des relations. C'est d'ailleurs dans les espaces communs que les TR peuvent exercer leur rôle de mettre en lien des personnes, leur rôle de « tisseur » de relations.

Nous pouvons supposer que c'est en réfléchissant aux nouvelles conceptions qui s'intègrent au travail de rue et à celles qui ont toujours formé la pratique qu'émerge la tension que ressentent les TR à savoir que la pratique doit être préservée et se renouveler à la fois. Les TR ont discuté des différentes façons d'appréhender l'espace et son rapport à la pratique. Alors que certains imposent en quelque sorte une réappropriation de l'espace public en demandant aux personnes avec qui ils sont en lien de les rejoindre dans ces lieux, d'autres considèrent qu'ils doivent rejoindre les personnes où elles le désirent. Puisque les TR participent à la construction culturelle de leur pratique, quelles nouvelles conceptions veulent-ils s'approprier et lesquelles veulent-ils conserver pour maintenir une pratique qui a du sens? Les TR d'aujourd'hui rejoignent-ils encore les personnes en rupture avec les réseaux sociaux et les institutions, dans les espaces en marge? Faudrait-il revoir les concepts de marginalité et d'espaces non normatifs étroitement liés au travail de rue de manière à refléter le caractère plus dynamique entre la marge et la norme? Est-ce qu'il convient de s'assurer que les concepts de marginalité et d'espaces en marge demeurent pour s'assurer que les praticiens en travail de rue ne perdent pas de vue l'importance de rejoindre les personnes les plus exclues? Une réflexion plus poussée devrait être faite avec les TR sur l'importance de ces concepts dans la construction culturelle et l'actualisation de la pratique. Bien que le concept de personne en situation de marginalité ait été central dans cette recherche et aura surtout servi à parler d'une réalité globale en lien avec les

mécanismes d'exclusion dans l'espace public, le sens que les TR accordent au concept de marginalité a été peu abordé dans les discussions et mériterait que l'on s'y attarde.

#### 4.1.3 L'approche critique et alternative du travail de rue : comment la maintenir?

Les perceptions recueillies des TR face au lien entre les transformations dans l'espace public et la pratique du travail de rue ont permis de capter l'inconfort qu'ils ressentent face aux tentatives d'instrumentalisation de celle-ci à des fins de contrôle de l'espace public. Ils sont en effet critiques des stratégies visant à utiliser le travail de proximité pour mieux gérer la présence des PSM dans l'espace public, en les faisant participer à un processus de normalisation et de contrôle social. Ils sont critiques également de l'idéologie derrière ces stratégies, qui considère que les PSM n'ont pas leur place dans l'espace public en raison de leur utilisation non normative de celui-ci, du fait qu'ils sont générateurs d'insécurité et en considérant que leur mieux-être dépend d'une sortie de rue vers des activités qui correspondent aux normes du moment.

Dans le premier chapitre de ce mémoire, nous avons fait une incursion dans les différents imaginaires décrits par Parazelli et coll. (2011), qui teintent le regard que l'on porte sur les PSM dans l'espace public. Les auteurs décrivent trois types d'imaginaires qui s'inscrivent derrière les différentes façons de réguler l'espace public et de se positionner autour des enjeux qui font surface : l'iminaire écosanitaire, l'iminaire salubre et l'iminaire démocratique. L'iminaire écosanitaire « induit une interprétation naturaliste de l'occupation de l'espace public des PSM à l'image d'un environnement naturel dont l'équilibre serait menacé par la présence des PSM » (Parazelli & Carpentier, 2016 :55). Ce modèle qui correspond aux discours de la sécurité publique se base sur l'idée que les PSM sont amenées à occuper des espaces vacants, obscurs et repoussants, car ce sont leurs milieux naturels. Lorsqu'elles sont présentes dans d'autres lieux, elles seraient des « nuisances environnementales » dans les espaces publics revitalisés (idem). L'iminaire salubre quant à lui se base sur la perception que les PSM dans l'espace public sont des victimes en proie aux éléments négatifs de la vie de rue, jugée dangereuse en soi. « Ce type d'idéologie justifie ainsi un discours pragmatique et normalisateur de la sortie de la rue des PSM à l'aide de guidance et de bienfaisance permettant de secourir ou

de rescaper ces victimes » (Parazelli & Carpentier, 2016 : 58). Les auteurs mentionnent que l'imaginaire salubre a des points similaires à l'imaginaire écosanitaire, « dans ses représentations sociospatiales concernant l'anomalie normative de la position occupée par les PSM dans l'espace public » (idem :59). Cependant, l'imaginaire salubre ne voit pas les PSM comme des nuisances environnementales, mais plutôt comme des personnes vulnérables, en perte de compétence et de dignité, à qui il faut rappeler la norme par une prise en charge de leur destinée. Celle-ci permettrait de « modifier leur statut d'anormal par des moyens de réinsertion externes aux désirs des PSM compte tenu de l'état d'indigence et de victimisation dans lequel ils sont » (idem). À l'opposé, l'imaginaire démocratique présente l'occupation de l'espace public comme un exercice citoyen et le déni du droit de cité comme une injustice sociale. Selon cet imaginaire, des revendications et des actions doivent être menées pour soutenir les PSM qui ne sont pas considérés dans leur droit ou qui sont victimes de profilage social. Les acteurs qui adhèrent à ce type d'imaginaire dénoncent l'inégalité de traitement dont les PSM sont victimes dans l'espace public, militent en faveur de l'inclusion de ceux-ci dans le développement urbain et dans les efforts de mixité sociale propres au contexte de revitalisation. Ils viseraient également à lutter contre les préjugés envers les PSM en revendiquant une meilleure cohabitation (Parazelli & Carpentier, 2016).

Le discours des TR par rapport à leur pratique et la façon dont ils conçoivent leur rôle nous permet de constater qu'ils adhèrent davantage à l'imaginaire démocratique. En effet, ils considèrent que les PSM ont leur place dans l'espace public, peu importe l'usage qu'elles en font. Les TR s'opposent vivement au traitement discriminatoire dont sont victimes les PSM et du fait qu'elles sont bien souvent considérées comme des citoyens de seconde classe. Ils ont été nombreux à déplorer le fait que les stratégies de mises à l'écart des PSM avaient eu comme impact de les exclure des espaces publics, mais également des sphères de citoyenneté, telles que des espaces de prise de parole et de consultation entourant les enjeux d'espace public. L'ensemble des TR a dénoncé les pratiques visant à exclure les PSM de l'espace public et à les invisibiliser, telles que la répression policière et le profilage social. De plus, plusieurs TR ont dénoncé les approches découlant de l'imaginaire salubre visant à imposer une solution prête à porter aux problématiques des PSM et aux conflits d'espace public, telles que la réinsertion en logement ou à l'emploi. Nous avons pu saisir à quel point les TR considèrent les personnes qu'ils

accompagnent dans leur réalité globale et l'importance qu'ils accordent au fait de partir de ce qu'ils souhaitent et non pas de ce que l'on considère être le mieux pour eux. En outre, les TR ont été nombreux à réclamer le droit à la différence, le droit qu'ont les PSM d'occuper l'espace public en dehors de normes établies et de choisir d'autres façons d'exister.

Parazelli et Carpentier (2016) expliquent également comment l'imaginaire démocratique se distingue des deux autres par sa propension à reconnaître l'origine structurelle des problématiques vécues par les PSM, son caractère politique ainsi que sa dimension collective. En effet, ils mettent en lumière comment l'imaginaire salubre individualise les problèmes sociaux en voulant sauver les PSM de leur misère par une prescription de réinsertion pensée *pour*, mais *sans* elles. À l'opposé, l'imaginaire démocratique « se présente... comme une idéologie alternative en reconnaissant la dimension politique de ce type de situations et la possibilité pour les PSM de s'exprimer et de revendiquer leurs droits à partir des représentations d'inclusion, d'autonomie et d'égalité. » (Parazelli & Carpentier, 2016 :60). Les TR ont été nombreux à mentionner l'importance de la défense des droits, individuelle et collective, dans leur travail quotidien auprès des PSM. Plusieurs ont nommé l'intérêt de créer et de maintenir des espaces d'expression pour les PSM qui soient inclusifs, et dans lesquels ils seraient considérés comme des acteurs. Certains ont mis l'accent sur l'importance de considérer les relations de pouvoir dans les conflits d'appropriation d'espace public et dans les efforts de médiation, afin de veiller à transformer les rapports pour les rendre plus égalitaires. De plus, ils sont loin de considérer que la personne en situation de marginalité est responsable ou victime de ce qui la maintient dans la marge et n'envisagent pas qu'elle doive se conformer aux normes établies.

Toutefois, les TR ont nommé les difficultés qu'ils rencontrent dans la mise en pratique des principes qui découlent de cet imaginaire. Comment revendiquer le droit des PSM à occuper l'espace sans contraintes normatives quant à la façon de le faire? Comment défendre les droits des PSM lorsqu'elles-mêmes se disent résignées face au respect de leurs droits et ne réclament pas d'accompagnement en ce sens? Comment collectiviser les problèmes des PSM dans l'espace public et mettre en commun des stratégies de revendications lorsqu'elles ne se rassemblent plus, qu'elles sont constamment en transit d'un endroit à l'autre? Et puis, comment se positionner, à titre défenseur du droit d'occuper l'espace, quand les pressions de normalisation fusent de toute

part? En effet, les TR nomment éprouver des difficultés à revendiquer leur place, en raison des discours dominants entourant l'intervention auprès des PSM et les enjeux de financement qui y sont associés.

De manière similaire, nous avons vu qu'il existe deux pôles en travail de rue, soit le pôle normatif et le pôle autonome (Duval et Fontaine, 2000). Alors que le pôle normatif vise la sortie des PSM de la rue et l'acquisition de comportements sécuritaires, le pôle autonome vise l'éducation globale, la responsabilisation et l'émancipation des personnes. Les praticiens en travail de rue qui adhèrent à ce pôle cherchent à développer une conscience critique chez les individus et la recherche de solutions centrées sur leur besoin et leur univers. De plus, ils cherchent à favoriser la prise de parole et de pouvoir des PSM (Pharand, 1995). Comme mentionné préalablement, cette tradition critique et alternative de la pratique a caractérisé l'approche préconisée au Québec. Néanmoins, les TR ont mentionné qu'avec la popularité des approches de proximité et la façon dont elles sont instrumentalisées à des fins de contrôle social, il pourrait y avoir un glissement du travail de rue vers le pôle normatif. Effectivement, dans le contexte actuel où les TR sont sollicités dans la gestion des PSM dans les espaces publics et que le financement des boîtes de travail de rue dépend de plus en plus de programmes ayant comme objectifs la réinsertion et l'acquisition de comportements sécuritaires, le danger d'une graduelle dérive existe. Bien que les TR considèrent qu'il faille accompagner les personnes selon leurs besoins, à leur rythme et dans leur univers, ils ont tout de même nommé ressentir des pressions extérieures pour modifier à divers degrés leur approche : pressions de réinsérer, pressions de contrôler les comportements dérangeants, pressions d'animer ou d'activer, pressions de pacifier, pressions d'être perçu comme des intervenants utiles, etc.

Par ailleurs, les échanges avec les TR sur l'évolution de leur pratique et des transformations dans l'espace public auront permis de mettre en évidence que ceux-ci font face à une individualisation de leur pratique. Ils étaient nombreux à mentionner avoir l'impression de pallier les manques dans le système de la santé et des services sociaux et conséquemment devoir accompagner des personnes avec des besoins de plus en plus criants et complexes. L'enjeu qu'ils ont fait ressortir est que cette pression à l'individualisation par les accompagnements ne vient pas seulement des bailleurs de fonds ou d'autres acteurs sociaux, mais également des personnes

rejointes par le travail de rue. Un questionnement fait donc surface, à savoir jusqu'où vont aller les TR dans leurs accompagnements individuels si l'on considère que les TR partent de ce qu'on leur demande, des besoins exprimés par les personnes avec qui ils sont en lien? Quelle place va prendre ce volet dans leur rue par rapport à leur présence-terrain, aux actions sociales et à la participation à la vie collective dans leur quartier? Tel que Céfai et Gardella (2011 :26) le mentionnent, les TR doivent veiller au piège « de voir leur pratique réduite à une aide aux plus démunis pour « tenir le coup » sans pour autant contribuer à élargir leur accès à la sphère de la citoyenneté ». En effet, les auteurs mettent en lumière l'importance de considérer les causes structurelles et la dimension politique des difficultés vécues par les personnes que les TR accompagnent plutôt que de seulement trouver des solutions pour qu'ils s'adaptent à leur situation. Selon eux, ils ne doivent pas se limiter à l'intervention thérapeutique, car leur rôle comprend également de lutter contre les pratiques de mise à l'écart des PSM et d'élargir l'accès à des espaces socialement signifiants, dans lesquels ils pourront prendre leur place (Soulet, 2010 ; Bondu, 1998 ; Fontaine, 2011 ; Fontaine, 2013).

Il a été démontré que les TR se questionnent à savoir comment ils peuvent être à la fois disponibles pour répondre aux demandes d'accompagnements individuels qui leur sont adressées et être présents dans leur milieu, au sein de la collectivité qui forme leur vie de quartier. Ils ont mis en évidence qu'avec la lourdeur des problématiques vécues, le nombre d'accompagnements qu'ils ont à faire, les multiples représentations et tables de concertations sur lesquels ils siègent et la reddition de compte toujours plus complexe qu'ils doivent effectuer, ils ont du mal à trouver du temps. Comment trouver le temps pour avoir une réflexion critique sur l'origine des problématiques vécues par les PSM dans l'espace public ? Comment trouver le temps pour mettre en commun ces réflexions et envisager des actions concrètes pour lutter collectivement contre les mécanismes d'exclusion et les inégalités sociales en général ? Comment trouver le temps pour réfléchir à la place des PSM dans l'espace public ? Comment trouver le temps « d'élargir leur accès à la sphère de la citoyenneté » et comment procéder, concrètement ? La question du temps est sans aucun doute un enjeu majeur lorsque les TR réfléchissent à la dimension plus politique et globale de leur rôle, mais peut également faire partie de la solution. Une réflexion pourrait être bénéfique sur le temps accordé pour réaliser chacune des dimensions de la pratique, sur ce qui doit être mis de l'avant pour faire en sorte que l'approche en travail de rue demeure alternative et

critique. Comme ils l'ont eux-mêmes mentionné, il semble primordial que les TR consacrent d'abord et avant tout, une part considérable de leur temps à être présents dans leur quartier, à observer les dynamiques qui y prennent place et réfléchir à ce qui se dégage de leur rue. Comme le mentionnait un TR dans le film-documentaire *CRUE comme la rue* (2005), le travail de rue ne consiste pas uniquement à être en relation avec des individus, mais également à être en relation avec son quartier:

Le travail de rue, c'est avant tout un travail de relation. En travail de rue, ce qu'on fait c'est qu'on investit un environnement social. Quand je me promenais au centre-ville, première chose que je faisais, je sortais du métro, je m'installais dans un lieu d'observation. En général, c'était sur les marches de l'UQAM au centre-ville qui a des postes un peu partout. Tu te *blend* dans les étudiants puis tu observes, tu sens, avec ton nez littéralement les odeurs, tu vois le comportement des gens. Pis quand tu es l'autre côté de la rue, tu te rends compte que tout le monde est en train de faire quelque chose de différent, il y a une thématique générale, c'est tendu, c'est détendu, c'est fatigué, c'est « crinqué »...peu importe ce que c'est. Et tu rentres en relation avec la dynamique de tous ces gens-là ensemble.

Il nous apparaît que c'est ainsi que les TR pourront demeurer à l'affût des besoins qui émergent de la communauté qu'ils investissent, avoir un regard global sur la réalité des gens qu'il est amené à côtoyer, aiguïser son sens critique sur les forces en présence qui ont un impact sur les gens et saisir la place que cette collectivité souhaite lui donner.

L'approche critique pourrait certainement apporter un éclairage intéressant aux enjeux auxquels devra faire face la pratique du travail de rue au regard de son positionnement idéologique et politique et son rapport aux espaces. Elle pourrait favoriser une réappropriation du discours critique, en permettant d'assumer pleinement l'imaginaire démocratique et le pôle autonome qui caractérisent le travail de rue au Québec et permettre au TR de développer une stratégie globale pour revendiquer leur place et leur vision de l'intervention auprès des PSM. En effet, nous avons expliqué comment l'approche critique tend à identifier l'origine structurelle des problèmes sociaux vécus par certains groupes opprimés et à transformer les rapports de domination en rapports égaux. Nous avons également mis en lumière le fait que cette approche privilégie l'*empowerment*, par le biais de la conscientisation. Cette vision peut certainement alimenter la discussion sur la place des PSM dans l'espace public, le traitement qu'on leur réserve et les pistes d'actions à envisager pour transformer les rapports entre les PSM et le reste de la société. Mais d'abord, l'approche critique peut alimenter la réflexion concernant

les revendications que devront mener les TR (et les organismes en travail de rue) afin de maintenir sa place distincte au Québec et son approche alternative face aux problématiques sociales vécues par les personnes en marge. En effet, il semble que pour défendre la place des PSM dans les espaces, tous confondus, les TR doivent parallèlement défendre leur propre place dans l'espace public, les espaces décisionnels, politiques et démocratiques dans lesquels se dessinent les orientations sur les façons d'appréhender le social et l'intervention en général.

Plusieurs TR ont nommé qu'un défi qui se présente pour la pratique sera de militer pour la préservation de la pratique et de ses principes fondateurs. Ils ont mentionné qu'une des principales menaces au travail de rue était la précarité du financement et les pressions de normalisations exercées par les programmes de subvention. Plusieurs étaient inquiets face au maintien de la liberté de la pratique et de son caractère unique, en raison de la menace planante de coupes budgétaires. En effet, certains ont nommé les difficultés d'affirmer leur rôle tel qu'ils le conçoivent, de clamer haut et fort leur désaccord avec la façon dont on traite les PSM dans l'espace public et de refuser de se plier à des commandes qui vont à l'encontre des principes de la pratique. La question est maintenant de savoir jusqu'où les TR sont prêts à aller. Quels sont les compromis qu'ils veulent ou ne veulent pas faire? Quels sont les enjeux jugés prioritaires sur lesquels les TR veulent organiser une résistance? Comme mentionné précédemment, la conscientisation entre pairs est un élément incontournable pour dénoncer les structures, les programmes et les orientations politiques qui tendent à transformer la pratique. La mise en commun des réalités des TR et des difficultés qu'ils rencontrent peut faciliter la compréhension du portrait global de la situation actuelle qui affecte le travail de rue et les dynamiques de pouvoir en présence. Il semble que c'est à travers la conscientisation, à travers la réflexion commune et les débats, que peut émerger en premier lieu, une reprise de pouvoir des TR et des organismes de travail de rue sur leur destinée.

Le courant post-moderne des approches critiques met de l'avant l'association entre pouvoir et résistance (Mullaly, 2002). Ce courant s'inspire entre autres des écrits de Foucault (1988), qui démontrent comment le pouvoir n'est pas quelque chose que les personnes possèdent ou ne possèdent pas, mais constitue un aspect de toutes les relations sociales, un élément caractérisant les interactions entre individus. L'exercice du pouvoir serait un phénomène fluide, sujet à des

influences et des changements constants. Comme le pouvoir peut à la fois contraindre ou permettre, il faut continuellement évaluer qui exerce le pouvoir, quels sont les intérêts en jeu et qui définit ces intérêts. Foucault (1988) affirmait que le pouvoir faisait toujours face à de la résistance, que tout acte de pouvoir est contesté et que la résistance en soi est un acte de pouvoir compensateur. Selon Mullaly (2006), cette vision remet en question l'idée que les individus ou les groupes subordonnés sont impuissants face aux discours dominants qui les oppriment. Cette domination peut être contestée par des actes de résistance, en utilisant un contre-pouvoir, afin de déstabiliser des idées, des suppositions, des paradigmes et des discours qui constituent les pratiques discursives dominantes.

Foucault a également mis en évidence l'association entre pouvoir et savoir. Nous pouvons en effet supposer que les TR auraient avantage à partager leurs savoirs sur ce qui menace leur pratique, se conscientiser entre eux pour ainsi augmenter leur pouvoir d'agir. Afin de déstabiliser les dynamiques de pouvoir qui font en sorte que plusieurs TR se sentent impuissants face aux discours dominants entourant l'intervention auprès des PSM dans l'espace public, il conviendrait de réfléchir à la solidarité qui existe entre TR et entre groupes communautaires effectuant du travail de rue ainsi qu'à la mise en commun des expériences vécues. Cette solidarisation des praticiens en travail de rue et des coordonnateurs (trices) de boîtes en travail de rue semblent en effet essentielle à l'élaboration et la mise en action d'une stratégie de revendication et de résistance face aux différentes pressions qui fragilisent les principes d'une pratique alternative, critique et engagée.

#### **4.1.4 Revendiquer une place pour et par les PSM**

Les TR observent les stratégies de mise à l'écart et l'impact qui en découlent pour les PSM, notamment le fait de n'être bienvenues nulle part, d'être invisibilisées par des mécanismes d'exclusion. Ils déplorent le fait que les PSM n'aient pas leur place dans les espaces publics, qu'elles soient stigmatisées et que des préjugés subsistent à leur égard. Plusieurs TR ont nommé que les PSM n'étaient pas considérées comme des acteurs dans les décisions et les orientations prises à l'égard des espaces publics qu'ils fréquentent. Ils sont très peu sollicités à participer aux différentes tables de concertation et comités formés pour discuter des enjeux liés aux espaces

publics. Certains TR ont mis en évidence le fait qu'on ne s'efforçait pas à leur faire une place, sous prétexte qu'ils n'étaient pas aptes à contribuer de manière efficace et convenable aux réflexions communes. En effet, il n'y a pas de remise en question sur les structures de concertation à savoir si elles sont inclusives et adaptées à la réalité des PSM. Plusieurs TR ont mentionné qu'un défi qui se présente à elles serait de s'assurer que les PSM aient l'espace pour parler de leur réalité et de leurs représentations de l'espace, sans que ces dernières soient traduites par des intervenants. Ils voyaient leur rôle comme étant de favoriser l'accès à ces espaces, mais également d'accompagner les PSM dans l'expression de leur voix, les outiller pour mieux se faire entendre et ainsi se réapproprier du pouvoir dans les processus décisionnels autour des espaces, qui auront un impact sur eux. Les TR ont nommé le fait que, lorsqu'on leur donne la place et l'occasion de s'exprimer, il leur arrive de la prendre et de surprendre ceux qui les écoutent par la pertinence et la justesse de leur propos. Si l'on est surpris, nous pouvons supposer qu'on leur laisse trop peu souvent la chance de s'exprimer.

La question de l'espace est étroitement liée à celle de la voix, du fait de prendre parole et de se faire entendre. Si les PSM ont été invisibilisées dans l'espace public, qu'elles ont perdu leur place, il devient essentiel de travailler à leur en redonner une, peu importe le type d'espace dans laquelle elle se dessine. Par ailleurs, il est d'autant plus essentiel que ce soit elles qui identifient la place qu'elles souhaitent prendre. Il est possible qu'elles-mêmes n'identifient pas l'espace public comme un espace de choix pour la mobilisation et l'expression de leur voix. Qui plus est, même lorsque des nouveaux espaces sont créés pour elles, les PSM doivent avoir le choix d'en préférer d'autres. Par ailleurs, nous avons compris à travers les propos des TR que l'espace public est pour plusieurs un espace qui, actuellement, n'est pas sécuritaire. S'il ne faut pas cesser de revendiquer l'accès aux espaces publics pour les PSM, il semble que leur prise de parole ne doit pas dépendre de cette place dans l'espace public. Nous avons vu qu'il existe une multitude d'espaces et que chacun de ces espaces offre des opportunités différentes pour prendre une place et exister tout simplement. D'ailleurs, dans leur souci de créer et maintenir des liens avec les PSM, les TR explorent les univers que présentent ces espaces et les interactions qui y prennent place : l'espace privé, l'espace virtuel, les milieux associatifs (organismes communautaires), les espaces institutionnels, etc.

Les approches critiques mettent de l'avant l'importance de participer aux processus de conscientisation à l'égard des structures qui oppriment les gens; les systèmes qui laissent place aux inégalités sociales. Les TR ont mentionné le fait qu'ils tentent de faire de l'éducation et de la sensibilisation auprès de la population et des différents acteurs sociaux sur les réalités qui affectent les PSM, l'origine de leurs difficultés et sur l'importance qu'elles puissent exister librement dans l'espace. D'ailleurs, bien que les TR n'aient pas tous la même vision de la médiation sociale en travail de rue (certains vont par exemple la considérer comme une tactique de gestion des comportements dans l'espace), le fait qu'elle puisse servir de prétexte pour conscientiser la population sur la réalité des PSM et les préjugés dont ils sont victimes est difficilement contestable. Certains TR ont également parlé de leurs efforts de conscientisation auprès des personnes qu'ils accompagnent afin qu'elles saisissent les dynamiques de pouvoir en place qui les défavorise, qu'elles connaissent leurs droits et leur recours, qu'elles réalisent qu'elles ne sont pas les seules à vivre ces difficultés et qu'elles augmentent ainsi leur pouvoir d'agir.

Malgré le fait qu'ils considèrent ce volet de leur travail important, les TR semblent être à court de moyens pour dénoncer les abus de droit et les causes structurelles des obstacles auxquels font face les PSM dans l'espace et les mobiliser autour de ces enjeux pour militer en faveur d'une transformation sociale. Nous avons pu comprendre à travers leur propos le fait qu'il leur manquait de temps, mais également qu'ils faisaient face à une forme de résignation et de démobilitation chez les personnes avec qui ils sont en lien et qui vivent les répercussions des stratégies de mise à l'écart dans l'espace public. Face au défi de taille qui est de redonner l'espoir aux PSM que des changements sont possibles et que leur participation est indispensable, il semble que les TR doivent assumer pleinement leur rôle de levier social. Nous avons rappelé que ce rôle de levier consiste à identifier les failles dans le filet social où certains vont glisser et en favorisant la participation sociale des personnes exclues qui deviennent alors de véritables vecteurs de changement (Goyette et coll., 2011, Gauvin, 2009). Que ce soit auprès des jeunes, des adultes en difficulté, des personnes itinérantes, des travailleuses du sexe ou des personnes itinérantes, le processus dans lequel ils sont amenés à participer à une réflexion commune et se faire entendre sur les enjeux qui les affectent est le même. Ce principe pourrait en partie éclairer le questionnement des TR, à savoir s'ils doivent mettre en œuvre des mobilisations ou attendre

que l'indignation face à certaines injustices vienne d'eux. La réponse se situe possiblement dans un entre- deux, c'est-à-dire que les TR doivent favoriser l'accès à des espaces vecteurs où une conscientisation mutuelle sur les problématiques sociales peut prendre place et où les PSM peuvent décider ou non de se mobiliser sur les enjeux qu'elles jugent importants. En bref, c'est possiblement le processus de conscientisation et la mise en commun d'expériences qui sont plus importants que les actions entreprises par la suite. Similairement, le fait de favoriser l'accès aux espaces de réflexion et de concertation mis en place par les différents acteurs sociaux et les efforts déployés pour qu'ils se fassent entendre auraient avantage à être priorisés par les TR par rapport à l'atteinte de résultats spécifiques quant à l'issue de cette participation.

Il a été mentionné plus tôt que l'*empowerment*, le pouvoir d'agir, est un concept-clé dans le processus de conscientisation. Rappelons que l'*empowerment* renvoie à un processus dans lequel on prend en compte les dimensions individuelles et sociales des problèmes et dans lequel on promeut le pouvoir des personnes, en s'appuyant sur la capacité des personnes à avoir un contrôle sur leur vie et à changer les choses dans le monde qui les entoure (Lemay, 2000). De ce fait, il y a une reconnaissance des facteurs d'inégalité sociale comme obstacle au développement des compétences, mais également une reconnaissance de « la capacité d'autodétermination des personnes vues comme des agents actifs capables d'évoluer et de transformer leur environnement social pour répondre à leurs besoins » (idem, 168). De plus, comme dans les approches critiques qui soulignent l'importance de contribuer à changer les relations de pouvoir par des relations égalitaires, « l'empowerment propose un renversement des rapports traditionnels entre experts et usagers » (idem), où tous les membres qui participent au processus de conscientisation sont des acteurs à parts égales, de véritables partenaires. Ce principe correspond d'ailleurs à celui mis de l'avant par les TR qui tendent à créer des relations les plus égalitaires possible. L'idée n'est pas d'élaborer en profondeur sur les étapes du processus d'*empowerment* ou de conscientisation, mais plutôt de rappeler l'importance de créer des espaces communs permettant un partage des réalités vécues et une reprise de pouvoir des PSM. Les principes de l'*empowerment* peuvent également servir de guide aux TR dans l'inclusion des PSM lors des échanges avec les autres acteurs sociaux, sur lesquels ils pourront s'appuyer pour dénoncer les dynamiques de pouvoir dans les interactions qui prendront place. Ces mêmes principes peuvent permettre de jeter les assises pour

des discussions qui favorisent la participation et l'expression de tous, dans un climat respectueux et à travers des relations égalitaires.

En bref, le défi qui se présente aux TR est de créer des opportunités de prises de parole pour les personnes avec qui ils sont en lien et qui sont exclues des sphères de citoyenneté pour qu'elles prennent une place, quelle que soit la place qu'elles désirent prendre. Il semble toutefois que ce qui est encore plus important, c'est que les TR endossent pleinement leur rôle de « maillage », de favoriser des interactions entre les gens qui peuvent exister en dehors de la présence du TR. Nous avons pu prendre connaissance du fait que les TR constatent l'isolement des personnes avec qui ils sont en lien. De plus, les TR ont rappelé que les rassemblements qui prenaient place jadis dans l'espace public permettaient de multiples interactions entre personnes qui formaient une collectivité. Devant le fait que les espaces publics se sont vidés, que les individus sont de plus en plus isolés, qu'ils se sentent parfois déracinés, à l'écart d'une vie de quartier, il semble que le besoin de connecter les gens entre eux est plus criant que jamais. Voici le lien qu'un TR faisait, dans le film-documentaire *CRUE comme la rue* (2005), entre ce rôle de maillage et le fait d'être présent dans son quartier :

Puis moi je me promène un *shift* de 8 heures, 9 heures, 10 heures, 4 heures, puis je me promène dans ce milieu-là, pis je fais ça toute la journée, du maillage. Fait que plein de gens qui ne sont pas connectés deviennent connectés. Fait que si on le prenait à la limite dans une perspective d'électricité, là où le courant ne passait pas, maintenant le courant passe. Il va se passer des nouvelles choses dans ce temps-là. Du monde qui ne se parlait pas vont se parler. Du monde qui se parlait plus se reparlent. Du monde qui ne se connaissaient pas pis qui avaient des préjugés l'un de l'autre, vont se mettre à en avoir moins, pis la connexion va peut-être s'établir à un moment donné. Et ça, ça change le paysage d'un quartier, des fois des années, de façon continue. On en parle pas assez, mais c'est la continuité, c'est la stabilité en travail de rue qui a son impact.

Une fois que les gens sont connectés, ce qui émerge de leurs interactions, de la mise en commun de leurs réalités est difficile à mesurer, mais l'importance de la dimension relationnelle dans l'existence humaine est indéniable. En d'autres mots, si les TR s'efforcent de rassembler les gens, peu importe l'espace choisi pour le faire, ils auront contribué à une plus grande inclusion et auront favoriser des conditions propices à la solidarité ainsi qu'à des interactions possiblement plus positives entre les PSM et entrepreneurs de moral dans l'espace public. Il semble en ce sens que faire du maillage, rassembler les gens, soit précurseur à tout mouvement de revendication ou

à quelque action sociale de transformation pour rendre notre société plus juste, plus ouverte et plus inclusive.

## Conclusion

Ce travail de recherche avait comme objectif principal de recueillir les expériences subjectives des travailleurs de rue ayant été témoins de changements dans l'occupation et le contrôle des personnes en marge des espaces publics. Il s'est agi plus précisément de comprendre comment les travailleurs de rue perçoivent ces transformations, comment elles ont affecté leurs pratiques au quotidien, leur rapport aux personnes qu'ils tentent de rejoindre et leur perception face à leur rôle et identité professionnelle. La recension de la littérature scientifique entourant la question de l'espace public et de la pratique du travail de rue aura permis d'une part, de saisir le fait que l'espace public met en scène les grands courants et forces en présence dans un temps donné, les dynamiques de pouvoir entre divers groupes ayant leurs intérêts propres, les inégalités sociales qui persistent, la résistance et la résignation des citoyens, les valeurs et les normes du moment, etc. En effet, nous avons pu comprendre que la plupart de grands centres urbains dans les dernières années ont développé des politiques et des opérations de revitalisation afin de promouvoir des nouvelles activités économiques, attirer la classe moyenne professionnelle dans les espaces revitalisés et ainsi se tailler une place enviable sur le marché international. Ce souci économique s'harmonise donc bien aux discours sécuritaires qui légitiment les pratiques de mise à l'écart des PSM, qui ne sont pas seulement perçues comme un frein au marketing des espaces revitalisés, mais également comme génératrices de risques et de dangers qui menacent le sentiment de sécurité des citoyens jugés « normaux » ou « adaptés », c'est-à-dire, en mesure de contribuer à la valeur marchande des espaces. Ainsi, il est devenu tout à fait justifié de contrôler la présence des PSM dans l'espace public par différentes mesures répressives, des stratégies de régulation de l'espace, des règlements et des réaménagements urbains limitant l'accès aux espaces pour ces personnes. Qui plus est, il a été possible de saisir à quel point le souci de normativité et d'ordre public n'est pas exclusif aux différents représentants de l'État, mais que tous les citoyens en sont responsables.

D'autre part, la littérature a relevé les différents principes fondateurs de la pratique du travail de rue et comment celle-ci est intrinsèquement liée aux espaces qui forment un univers donné. Les espaces publics se sont révélés fondamentaux dans la création et le maintien du lien que les TR entretiennent avec les gens d'un quartier et dans ce qui la distingue des autres formes

d'intervention sociale, c'est-à-dire dans son souci de rejoindre les personnes dans leur milieu de vie et dans les espaces qui leur sont significatifs. Les écrits sur le travail de rue ont permis de mettre en lumière comment les pratiques d'exclusion et la stigmatisation que vivent les PSM a eu comme impact de chasser les PSM des espaces autrefois investis par elles et que les travailleurs de rue ont du mal à rejoindre les personnes avec qui ils sont en lien dans ces mêmes espaces. Il a été possible de saisir comment des tentatives d'instrumentalisation de la pratique du travail de rue par les différents acteurs sociaux interpellés par des enjeux liés aux espaces publics peuvent être déployées afin que les TR participent à la gestion des PSM. La littérature a fait ressortir la tension que vivent les travailleurs de rue qui sont au cœur de conflits d'appropriation de l'espace, sollicités pour contrôler les comportements et la présence des PSM dans les espaces, alors que du même coup, ils font face à une certaine désertification de ces mêmes espaces qui constituaient l'essence même de « leur rue ». Par ailleurs, les auteurs s'étant intéressés à la pratique du travail de rue ont su démontrer la façon que celle-ci se construit au fil du temps et s'adapte aux transformations qui marquent les communautés investies. C'est au croisement de ces réalités propres aux espaces publics et aux enjeux de la pratique du travail de rue que la question de recherche a émergé et que nous avons voulu mieux comprendre le lien qui unit ces deux dimensions aujourd'hui selon la perception de ceux qui actualisent la pratique, c'est à dire les praticiens en travail de rue.

Les échanges qui ont eu lieu avec les travailleurs de rue, lors des entretiens individuels, des entretiens de groupe et à travers leurs cartes mentales auront permis de dégager plusieurs éléments permettant de mieux comprendre le regard qu'ils portent sur les espaces publics et leur place au sein de ceux-ci. D'abord, ils ont pu partager leurs expériences et leur savoir en lien avec les transformations dans l'espace public et témoigner de l'intolérance marquée des citoyens à l'égard des PSM, la répression et la surveillance de celles-ci, et les tactiques d'exclusion les ciblant et qui sont graduellement devenues la norme. Les TR ont dénoncé le manque de lieu de socialisation libre et de lieux d'ancrage pour les PSM et le fait qu'elles sont devenues au fil du temps, invisibles et anonymes, car elles ont été forcées de se déplacer sans cesse sur un territoire de plus en plus grand. Ils ont bien démontré comment, dans les espaces publics, devenus de plus en plus normés, la présence des PSM est de moins en moins tolérée, car elles n'occupent pas le territoire d'une manière qui concorde à ces normes solidement ancrées.

Ensuite, les TR ont partagé leur perception de l'impact des transformations des espaces sur leur pratique au quotidien. L'élément principal qui a ressorti des discussions est le fait que la dispersion des PSM dans l'espace a rendu plus difficiles la création et le maintien des liens, car les TR ne les retrouvent plus aussi facilement dans les espaces normalement fréquentés. Ils ont partagé les différentes stratégies qu'ils ont dû mettre en place pour continuer à rejoindre les personnes vivant dans leur quartier et les changements dans leurs perceptions de la pratique. Ainsi, ils ont décrit comment ils avaient intégré de nouveaux espaces, tels que l'espace virtuel, l'espace privé ou l'espace institué, car ceux-ci étaient parfois moins normés que l'espace public et permettaient de rejoindre un plus grand bassin de personnes. Malgré ces changements, les TR ont souligné la place de choix qu'occupe toujours l'espace public dans leur pratique au quotidien et dans la conception qu'ils ont de celle-ci. Les TR ont également démontré comment les transformations dans l'espace public et dans les différentes dimensions ayant un impact sur l'intervention sociale en général ont eu sur leur pratique. Ils ont remarqué une individualisation des accompagnements, la présence d'une logique répandue dans laquelle le TR est interpellé comme dispensateur de service ainsi qu'un recours plus important au travailleur de rue dans un rôle de médiation sociale et de régulateur de l'espace public. De plus, ils ont rapporté que les transformations dans l'espace public, notamment la croissance de la répression à l'égard des PSM et son effet de dispersion, a rendu la défense des droits de ces dernières plus difficiles, car ils sont bien souvent résignés face au respect de leurs droits et peuvent difficilement mettre leur réalité en commun.

En outre, les TR mettent en relief la discordance entre la place qu'ils aimeraient que les PSM occupent dans l'espace public et les attentes extérieures. Les TR accordent une grande importance à continuer d'occuper l'espace public et ainsi permettre à des personnes désirant entrer en relation avec eux de le faire. Ils ont insisté sur l'importance de respecter le rythme des personnes qu'ils rejoignent, encore plus dans le contexte actuel où des tentatives de normalisations se font vivement sentir afin que les PSM délaissent leur utilisation non normative de l'espace et adhèrent aux programmes de réinsertion mis en place pour les sortir de la rue. Rappelons que les TR ont mentionné que malgré les embuches qui se présentent face à la défense des droits, ils considèrent essentiel de prendre position sur les questions d'occupation de l'espace public, de participer à l'éducation de la population sur les enjeux et réalités entourant la

régulation de l'espace public et de défendre les droits des PSM d'exister librement et différemment dans les lieux communs. Ils ont su mettre des mots sur les tiraillements qui les affectent et qui sont bien souvent causés par une incongruence entre la façon dont ils conçoivent le travail de rue et les pressions extérieures qui tendent à appréhender la pratique autrement.

Finalement, les TR ont identifié les principaux défis qu'ils devront relever pour faire face aux transformations dans l'occupation de l'espace public. Ils ont tous mentionné l'importance de d'abord s'efforcer à préserver les fondements de la pratique et son caractère distinct, qui sont menacés par des contraintes de financement et un paradigme de l'intervention sociale en opposition aux valeurs et à l'approche du travail de rue. Ils ont bien expliqué comment ils devront travailler à une meilleure reconnaissance de la pratique par les différents bailleurs de fonds et la population générale, sans tomber dans le piège de transformer la pratique de manière à assurer cette même reconnaissance. Puis, ils ont échangé sur l'importance de favoriser l'accès des PSM à des espaces de parole et de participation citoyenne, de revendiquer l'accès aux espaces publics et le droit de cité en plus de participer activement à l'éducation de la population sur la réalité des PSM et l'importance qu'elles soient rejointes dans leur milieu de vie.

Par ailleurs, le cadre d'analyse choisi dans cette étude, soit l'interactionnisme symbolique et l'approche critique aura permis de faire converser les résultats obtenus des échanges avec les travailleurs de rue avec la problématique et les différents éléments propres à ces cadres théoriques. Il a donc été possible d'analyser les observations des TR des stratégies de mise à l'écart dans l'espace public et ses impacts sur les PSM sous l'angle de l'interactionnisme, soit dans la façon dont la présence des PSM dans l'espace public a été construite comme problématique ou déviante et comment celles-ci portent un stigmate découlant du rapport négatif que l'on entretient avec ce que les PSM représentent. De plus, l'interactionnisme symbolique a été utile pour mieux comprendre le rapport à soi des travailleurs de rue qui s'efforcent de maintenir une image de soi positive et une pratique qui a du sens, malgré des interactions avec différents acteurs sociaux qui remettent en question la valeur de ce qu'ils proposent. Quant à l'approche critique, elle aura été pertinente dans sa capacité à remettre au centre des discussions l'origine structurelle des différents enjeux et des problématiques exposées par les TR. Elle aura relevé l'importance de la conscientisation et de la mise en commun des expériences dans l'élaboration

d'une stratégie de résistance et l'émergence d'une reprise de pouvoir dans les enjeux d'espaces, à la fois chez les TR et chez les PSM.

Dans un contexte d'uniformisation des pratiques d'intervention, de l'importance accordée aux programmes de réinsertion, aux projets conçus pour des problématiques ciblées et aux données probantes en travail social, qui consiste à orienter des actions cliniques en fonction de résultats de recherche ayant été prouvés efficaces sur un court laps de temps (Couturier et Carrier, 2003), la pratique du travail de rue fait face à un défi de taille et un questionnement profond sur sa place dans les années à venir. L'angle choisi pour analyser la perception des travailleurs de rue de leur pratique, soit celui de l'espace, aura permis de faire ressortir ce qui distingue la pratique des autres, mais également les pressions pour la normaliser, la transformer afin qu'elle corresponde aux valeurs du moment et à la conception de l'intervention sociale auprès des personnes dites « problématiques ». Aux pressions liées à l'uniformisation des pratiques d'intervention s'ajoutent celles liées à la montée du discours sécuritaire et à la gestion du risque qui teinte entre autres notre rapport à l'espace et à la vie en communauté. Plusieurs principes du travail de rue qui font d'elle une pratique alternative et critique sont par le fait même menacés : l'importance de prendre le temps, la primauté de la qualité des liens sur la quantité des interventions effectuées, le respect du rythme, l'accueil inconditionnel de l'autre dans toute sa différence, la liberté, la zone grise, l'approche globale, le long terme, le fait d'être investi dans les milieux de vie, etc.

Les acteurs liés à cette pratique devront en effet contrer les pressions de spécialisation, de réinsertion, d'actions sur des problématiques ciblées dans le cadre de projets spécifiques. Cette pression vient encore une fois, dénaturer la pratique du travail de rue, qui consiste à avoir un accueil inconditionnel et prendre la personne telle qu'elle est, sans objectif purement interventionniste. Fontaine explique bien les conséquences des compressions de temps et de l'importance accordée au quantitatif sur la pratique : « En plus d'avoir un effet de compression de temps et de formalisation contraignante qui rétrécit les espaces de créativité et les marges de manœuvre nécessaires pour agir dans les zones grises des rapports sociaux, les différentes pressions technocratiques qui pèsent sur le travail de rue menacent de détourner le sens et la légitimité accordés à cette pratique » (2013 : 200) . En effet, la qualité des liens qu'entretient le

travailleur de rue avec les individus et tout ce que la liberté de naviguer dans la zone grise permet d'accomplir doivent être mis de l'avant et défendus. L'importance accordée aux données probantes en travail social, serait expliquée par la satisfaction obtenue de pouvoir mesurer, « de prendre prise sur des pratiques qui se revendiquaient jusqu'alors insaisissables (Couturier et Carrier, 2003 :71) ». Or, le travail de rue est une pratique qui se mesure de manière essentiellement qualitative et qui trouve toute sa force dans sa capacité à naviguer dans la zone grise, dans l'insaisissable. En effet, l'efficacité en travail de rue réside dans le fait « d'accorder du temps aux rituels, à l'échange et à l'observation mutuelle pour faciliter la suite, éviter les malentendus et les détours » (Collectif de l'AttrueQ, 1997 : 37).

La pratique du travail de rue serait-elle à la croisée des chemins, entre une adhésion souhaitée ou non aux orientations rapprochant graduellement la pratique des autres formes d'intervention et une affirmation assumée, mais risquée du caractère fondamentalement distinct de la pratique? Bien évidemment, la question ne peut être aussi tranchée, car plusieurs enjeux doivent être considérés lorsque l'on réfléchit à l'avenir de la pratique et viennent nuancer le positionnement que prendront les acteurs en travail de rue. Toutefois, il semble qu'une réflexion profonde s'impose quant aux risques et potentielles dérives de chacune des avenues possibles pour le futur du travail de rue. En s'efforçant de survivre et être reconnu, est-ce que l'on perd de vue les principes qui nous guident, notre essence même? Comment demeurer une pratique alternative et critique? La pratique du travail de rue exige de revoir son propre rapport au temps, de reconsidérer l'importance que l'on accorde au fait d'être utile et doté de connaissances face aux problèmes et à leurs solutions. Elle demande aux praticiens de se placer en constante position d'apprentissage et à capter la beauté en chaque personne rencontrée ainsi qu'en chaque moment de complicité et d'échange vécus. Elle sollicite une certaine émotivité afin de s'attendrir ou s'indigner et nécessite surtout, un profond engagement relationnel envers les personnes qu'elle rejoint et les collectivités qui luttent vers un mieux-être et une plus grande justice. On peut être nostalgiques de cette période qui peut nous sembler révolue, où la qualité du travail de rue était davantage saisissable. On peut aussi faire la promotion de cette pratique qui lorsqu'elle est comprise dans toute sa complexité, remet en question la véritable efficacité des pratiques d'intervention sociale qui tendent vers un regard positiviste des problèmes sociaux. Être efficace

ne serait-ce pas d'abord d'être significatif et de prendre le temps nécessaire pour réellement comprendre les réalités sur lesquelles on tente d'intervenir?

En continuant d'être bien ancrés dans leurs communautés, être disponible et disposés à saisir ce qui émerge de celles-ci et s'engager profondément auprès des personnes rejointes par le travail de rue, les TR pourront maintenir cette place de proximité qui leur permet d'avoir un regard très près de la réalité des personnes et les accompagner vers des actions de transformation sociale pertinentes qui demeurent avant tout significatives pour elles. C'est possiblement dans la justesse de leur analyse des problématiques sociales et des enjeux qui affectent les PSM ainsi que dans le maintien d'un regard critique aiguisé que les TR pourront continuer à se distinguer et maintenir une place qui a du sens, qui est libre et assumée et qui leur permet de mettre à l'avant-plan leur rôle de levier dans la transformation sociale de la société contemporaine.

## Bibliographie

- ALINSKY, S. (1976). Manuel de l'animateur social. Ed. Seuil Coll. Points. 247 p.
- ANDERSON, L., et Snow, D. (2001). « L'exclusion sociale et le soi: une perspective d'interactionnisme symbolique », *Sociologie et sociétés*, vol. 33, n° 2, p. 13-27.
- ASSOCIATION POUR LA DÉFENSE DES DROITS SOCIAUX (ADDS). (2014). « Profilage policier à Gatineau : les données confirment les constats de l'ADDS-Gatineau », Repéré à <https://addsgatineau.com/2014/01/22/profilage-policier-a-gatineau-les-donnees-municipales-et-policieres-confirment-les-constats-de-ladds-gatineau/>
- BARIBEAU, C. (avec la collaboration de Mélanie Germain). (2010). « L'entretien de groupe: considérations théoriques et méthodologiques », *Recherches Qualitatives*, vol. 29, n 1, p. 28-49.
- BASTIEN, R. (2008). « Des souffrances qui fascinent. Entretien avec Axel R. », *Revue du Cremis*, vol.1, n 2, p. 31-34.
- BEAUD, J-P. (2009). L'échantillonnage. Sous la direction de Benoît Gauthier (Éd.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. (5<sup>e</sup> édition, 767 p.). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- BECKER, H. (1985). « Le double sens d'outsiders », *Outsiders*, Paris, Métailié, p.24-41
- BERNIER, M. (1992). *Le travail de rue dans la région de Montréal : une approche d'intervention à découvrir...*, Montréal, Université de Montréal, École de psychoéducation.
- BERNIER, D., Bellot, C., Sylvestre, M-E, Chesnay, C. (2011). La judiciarisation des personnes en situation d'itinérance à Québec : point de vue des acteurs socio-judiciaires et analyse du phénomène. Toronto : The Canadian Homelessness Research Network Press).
- BIGOT, F. (1998). « La marginalité comme concept », *Informations sociales*, no 68, 16-23.
- BLUMER, H. (1969). *Symbolic Interactionism : Perspective and Method*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.
- BONDU, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociale. Jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*. Paris, ESF Éditeurs.
- BOUCLIN, S et Pastora Sala, J. (2013). « Une analyse de la réglementation des personnes itinérantes selon une perspective pothienne de la discrimination », *Canadian Journal of Women & The Law*, p.1-30

- CASTEL, R. (1994) « La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », *Cahiers de recherche sociologique*, No.22, p.11-27
- CEFAÏ, D. et Gardella, E. (2011). *L'urgence sociale en action : ethnographie du Samusocial de Paris*. Paris, La Découverte.
- CHEVAL, C. (2001). Des TR créateurs de liens sociaux. In H. Dorvil & R. Mayer, *Problèmes sociaux — tome II — Études de cas et interventions sociales* (362-385). Montréal : Presse de l'Université du Québec.
- COLLECTIF D'ÉCRITURE DE L'ATTRueQ (1997). *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit. Document en progression à propos d'une pratique douce dans une réalité heurtante* (rédigé par A. Fontaine & J. M. Richard). Drummondville : Refuge La Piaule du Centre du Québec.
- COLOMBO, A., d., G., Litscher, M. (2016). « Espace public, cohabitation et marginalités : quelles nouvelles réalités et quels enjeux pour les villes contemporaines? », *Revue Suisse d'Ethnologie Tsantsa*, No.21, p.4-12
- COLOMBO, A., Gilbert, S., Lussier, V. (2007). « Être jeune et marginal aujourd'hui », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol.20, No.1, p.39-49
- COLOMBO, A. et Larouche, A. (2007). « Comment sortir de la rue lorsqu'on n'est "bienvenue nulle part" », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 20, no.1, p. 108-127.
- COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE. (2009a). La judiciarisation des personnes itinérantes à Montréal : un profilage social. [En ligne] [www.cdpcdj.qc.ca](http://www.cdpcdj.qc.ca).
- COUTURIER, Y. et Carrier, S. (2003). « Les pratiques fondées sur les données probantes en travail social : un débat émergent », *Nouvelles pratiques sociales*, 16 :2, p.68-79
- CRÊTE, J. (2010). L'éthique en recherche sociale. Sous la direction de Benoît Gauthier (Éd.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. (5<sup>e</sup> édition, 767 p.). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- CROMMELINCK, J. (1998). *Quelle stratégie d'évaluation pour le travail de rue? Plaidoyer pour une pratique d'ouverture*, Louvain-la-Neuve, Haute École Charleroi-Europe.
- DE BOEVÉ, E. (1996). *Quand le social descend dans la rue*. Bruxelles : Fédération des travailleurs sociaux de rue en communauté française.
- DESMEULES, K. (2013). « Démystifier la rue pour mieux partager les espaces publics. La lutte du GIAP contre les préjugés : entrevue avec Marie-Noëlle L'Espérance, coordonnatrice du Groupe d'intervention alternative par les pairs (GIAP) », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol.25, No.2, p.13-23.

- DUVAL, M., Fontaine, A. (2000). « Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations entre les TR et les autres intervenants ». *Nouvelles pratiques sociales*, 1, p.49-67.
- FONTAINE, A (dir.) (2010). *Les actes de la Rencontre internationale des professionnels en travail de rue : tout un monde de lien et de savoirs*. Québec : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), 68 p.
- FONTAINE, A. (2010). « Le travail de rue dans l'univers de la rue ». *Criminologie*, No.1, p.137-153
- FONTAINE, A. (2011a). *La culture du travail de rue : une construction quotidienne*. Thèse de doctorat, École de service social, Faculté des arts et des sciences, Université de Montréal.
- FONTAINE, A. (2013). « Le travail de rue : accompagner les jeunes au fil de leur aléas existentiels et quotidiens ». *Lien social et Politiques*, 20, p.189-203.
- FOUCAULT, M. "Technologies of the Self.", edited by Luther H. Martin, Huck Gutman and Patrick H. Hutton, pp. 16-49. Univ. of Massachusetts Press, 1988.
- FOURNAND, A. (2003). "Images d'une cité: Cartes mentales et représentations spatiales des adolescents de Garges-lès-Gonesse", *Annales de Géographie*, 112e année, No.633, p.537-550
- FREEDMAN, M. (2009). Faire cohabiter mixité et espace public : un enjeu de revitalisation urbaine : défis du nouveau St-Roch à Québec », *Cahiers de géographie du Québec*, Vol.53, No.150, p.405-420
- FREIRE (1985). *The Politics of Education : Culture, Power and Liberation*. South Hadley, Mass. :Bergin and Garvey.
- FREIRE (2013). *Pédagogie de l'autonomie*. Traduit par Jean-Claude Régnier. Paris : Eres, 164 p.
- GAUVIN, A. (2009). « L'action communautaire autonome et l'approche globale communautaire », dans L'approche globale : contexte et enjeux. Québec, Regroupement des organismes communautaires de la région 03 : 110-134.
- GEOFFRION, P. (2009). Le groupe de discussion. Sous la direction de Benoît Gauthier (Éd.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. (5<sup>e</sup> édition, 767 p.). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- GIRALDI, M. et de Boevé, E. (Eds.) (2008). *Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde*. Bruxelles : Réseau international des travailleurs sociaux de rue et Dynamo international.
- GOFFMAN, E. (2007). « Stigmate et identité sociale, *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Minit, p.11-15

- GOFFMAN, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne*. Vol 2 : *Les relations en Public*, traduit par Alain Khim. Éditions de minuit,
- GOFFMAN, E (1963). *Comment se conduire dans les lieux publics : notes sur l'organisation sociale des rassemblements*, traduit par Daniel Cefai, Paris : Economica, 2013, 306 p.
- GOYETTE, M., Bellot, C., Pontbriand, A. (2011). *Les transitions à la vie adulte des jeunes en difficulté : concepts, figures et pratiques*. Montréal, Presses de L'université du Québec.
- GREISSLER, E. (2014). « L'engagement des jeunes en situation de marginalité : une part d'ombre? », *Lien social et Politiques*, No.71, p.51-68
- HARVEY, S. (2010). « Lutte à la judiciarisation à Québec », *Profilage discriminatoire dans l'espace public*, Bulletin automne 2010, Québec, Ligue des droits et libertés, p. 33-35.
- JEFFREY, D. (2005). « Le chercheur itinérant, son éthique de la rencontre et les critères de validation de sa production scientifique » *Recherche qualitative*, Hors-série, no.1, p.115-127
- LABERGE, D., Roy, S. (2001). « Pour être, il faut être quelque part : la domiciliation comme condition d'accès à l'espace public », *Sociologie et sociétés*, Vol. 33, No.2, p.115-131
- LAMOUREUX, G. (1994). Histoire du travail de rue au Québec. In J. Pector (ed), *Les actes du Colloque du PIAMP : une génération sans nom ni oui (250-255)* (Montréal, 24-26 avril 1992). Montréal : PIAMP.
- LEMAY, L. (2007). « L'intervention en soutien à l'empowerment », *Nouvelles pratiques sociales*, Vol. 21, No.1, p.165-180
- LEVASSEUR, C. (1995). « Gouverner l'insécurité sociale. La centralité du politique dans la construction de l'État-providence contemporain », *Lien social et Politiques*, 33, p.47-60
- MARGIER, A., BELLOT, C. ET MORIN, R. (2014). L'itinérance en milieu urbain : deux voies de normalisation. *Le Sociographe*, 4(48), 21-32.
- MARGIER, A. (2013). « L'espace public en partage. Expériences conflictuelles de l'espace et marginalisation », *Cahiers géographiques du Québec*, vol. 57, n°161, p.175-192
- MASSON, P. (2015). *Rapport de recherche. Stratégie de formation des travailleuses et travailleurs de proximité du Québec adaptée aux besoins régionaux : Rapport de la tournée des comités régionaux*, Association des Travailleurs et Travailleuses de Rue du Québec, 65 p.
- MAYER, R. (2002). *Évolution des pratiques en service social*. Montréal, QC : Gaétan Morin éditeur.

- MCALL, C. (2010). « La racisation de l'exclusion : Pouvoir et espace public », *Profilage discriminatoire dans l'espace public*, Bulletin automne 2010, Québec, Ligue des droits et libertés, p. 9-11.
- MÉDECINS DU MONDE CANADA EN COLLABORATION AVEC L'ATTRUEQ. Annie Fontaine (sous la direction de) (2006). *L'Accompagnement professionnel : une pratique essentielle, Guide de supervision en travail de rue et de proximité*. Montréal, Médecins du Monde Canada, 89 p.
- MORIN, R., Parazelli, M., Benali, K. (2008). « Conflits d'appropriation d'espaces urbains centraux : prendre en compte les modes de relation des groupes d'acteurs », *Nouvelles pratiques sociales*, No.2, Vol.20, p.142-157.
- MULLAY, R. (2002). Theoretical and Conceptual Considerations, dans *Challenging Oppression. A Critical Social Work Approach*, Don Mills, Oxfors University Press, p.1-26
- NAMIAN, D. (2015). « Ethnographier la marginalité : peut-on sortir d'une logique de catégorisation des personnes? », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 27, n° 2, p. 113-127.
- O'GRADY, B., Gaetz, S. et Buccieri, K. (2011). « Can I See Your ID? The Policing of Youth Homelessness in Toronto », *The Homeless Hub Report Series*, Report 5.
- OTERO, M. (2008). « Un univers parfois étonnant », *Revue du Cremis*, vol. 1, n 2, p. 21-24.
- PACT DE RUE et le Secrétariat à l'Action communautaire autonome. (Producteur), Howard, M (Réalisateur) et Lauzon, I. (Scénariste). (2005). *Crue comme la rue* [mi-documentaire mi fiction]. Canada : PACT de rue.
- PARAZELLI, M., CARPENTIER, M-E. (2016). « Imaginaires collectifs du partage de l'espace public avec les personnes en situation de marginalité à Montréal et à Québec (1993 2012) », *Revue Suisse d'Ethnologie Tsantsa*, No.21, p.51-61
- PARAZELLI, M. (2002). *La rue attractive. Parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- PARAZELLI, M., Bellot, C., Gagné, E., et Morin, R. (2010). *Rapport de recherche. Les enjeux du partage de l'Espace public avec les personnes itinérantes et sa gestion à Montréal et à Québec. Perspectives comparatives et pistes d'action*, UQAM, 76 p.
- PARAZELLI, M. (2009). « Existe-t-il une morale globale de régulation de la rue? Réflexions autour de l'hypothèse d'un imaginaire écosanitaire », *Géographie et cultures*, No.71, p.91 110
- PHARAND, S. (1995). *Le travail de rue au Québec : revue documentaire*. Rimouski : Unité de santé publique du Centre hospitalier de Rimouski.

- PIRES, A.P. (1997). « Echantillonnage et recherche qualitative : Essai théorique et méthodologique », dans Jean Poupart, Jean Pierre Deslauriers, Lionel Henri Groulx, Anne Laperrière, Robert Mayer et Alvaro P. Pires (sous la direction). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Boucherville, G. Morin, 1997, p. 113-169.
- POLIQUN, M. (2007). *Vers une formation « signifiante » pour le travail de rue*. Mémoire de maîtrise en didactique de l'enseignement professionnel et technique, Université Laval, Québec.
- SAVOIE-ZAJC, L. (2010). L'entrevue semi-dirigée. Sous la direction de Benoît Gauthier (Éd.). *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. (5<sup>e</sup> édition, 767 p.). Québec : Presses de l'Université du Québec
- SOULET, M-H. (2010). « La vulnérabilité : un problème social paradoxal », dans Viviane Châtel et Shirley Roy (dir.). *Penser la vulnérabilité, visages de la fragilisation du social*. Québec, Presses de l'Université du Québec :65-90.
- STECK, B. (1998). « L'exclusion ou le territoire du repli progressif », *L'information géographique*, 2, 66-71
- SYLVESTRE, M-È., Bellot, C., Couture Ménard, P. (2011). « Le droit est aussi une question de visibilité: l'occupation des espaces publics et les parcours judiciaires des personnes itinérantes à Montréal et à Ottawa», *Canadian Journal of Law and Society*, vol. 26, no.3, p.531-561.
- SYLVESTRE, M. (2010). « Disorder and Public Spaces in Montreal : Repression (And Resistance) Through Law, Politics, and Police Discretion », *Urban Geography*, 31 :6, p.803-824
- SYLVESTRE, M. et Bellot, C. (2013). *La judiciarisation des personnes en situation d'itinérance à Montréal, 15 années de recherche : faits et enjeux*.
- TONNELAT, S. (2016). Espace public, urbanité, démocratie. Repéré dans [www.laviedesidees.fr](http://www.laviedesidees.fr)
- WACQUANT, L. (2003). « les mythes savants du nouveau sécuritarisme », *Les politiques sociales*, vol.62, No.1-2, 27-40.
- WESTHUES, A., Cadell, S., Karabanow, J., Maxwell, L., Sanchez, M. (1999). « The Creation of Knowledge : Linking Research Paradigms to Practice », *Canadian Social Work Review*, Vol.16, No.2, p.129-154.
- ZENEIDI-HENRY, D. (2002). *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre*. Paris, Bréal (Coll. « d'autres part »), 256 p.



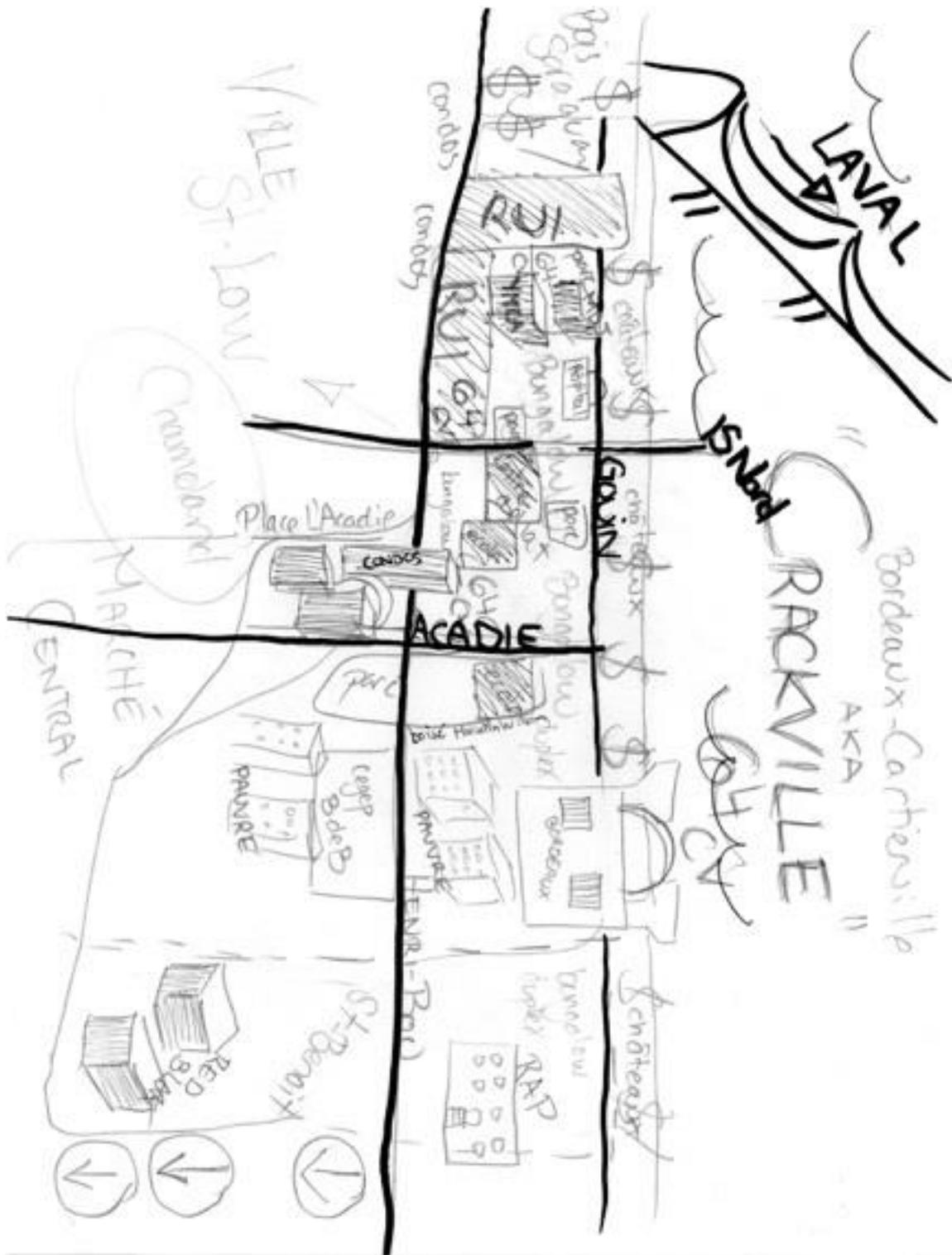
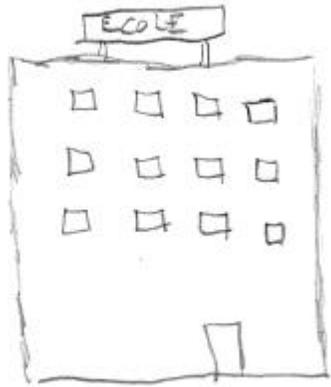


Figure 2





(PARC)



(METRO)



(COMMERCE)

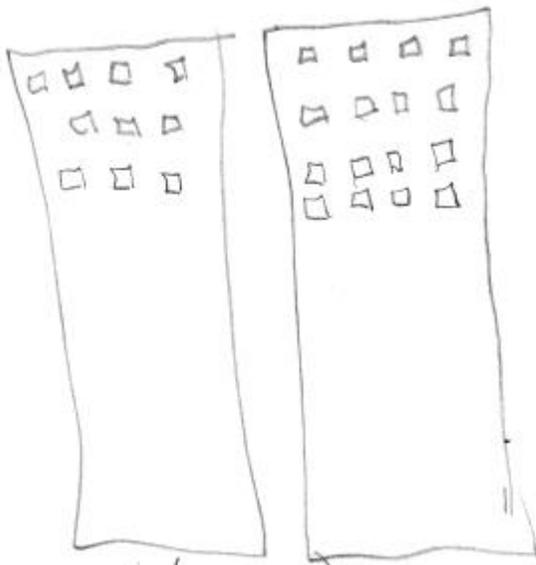


Figure 4



Figure 5

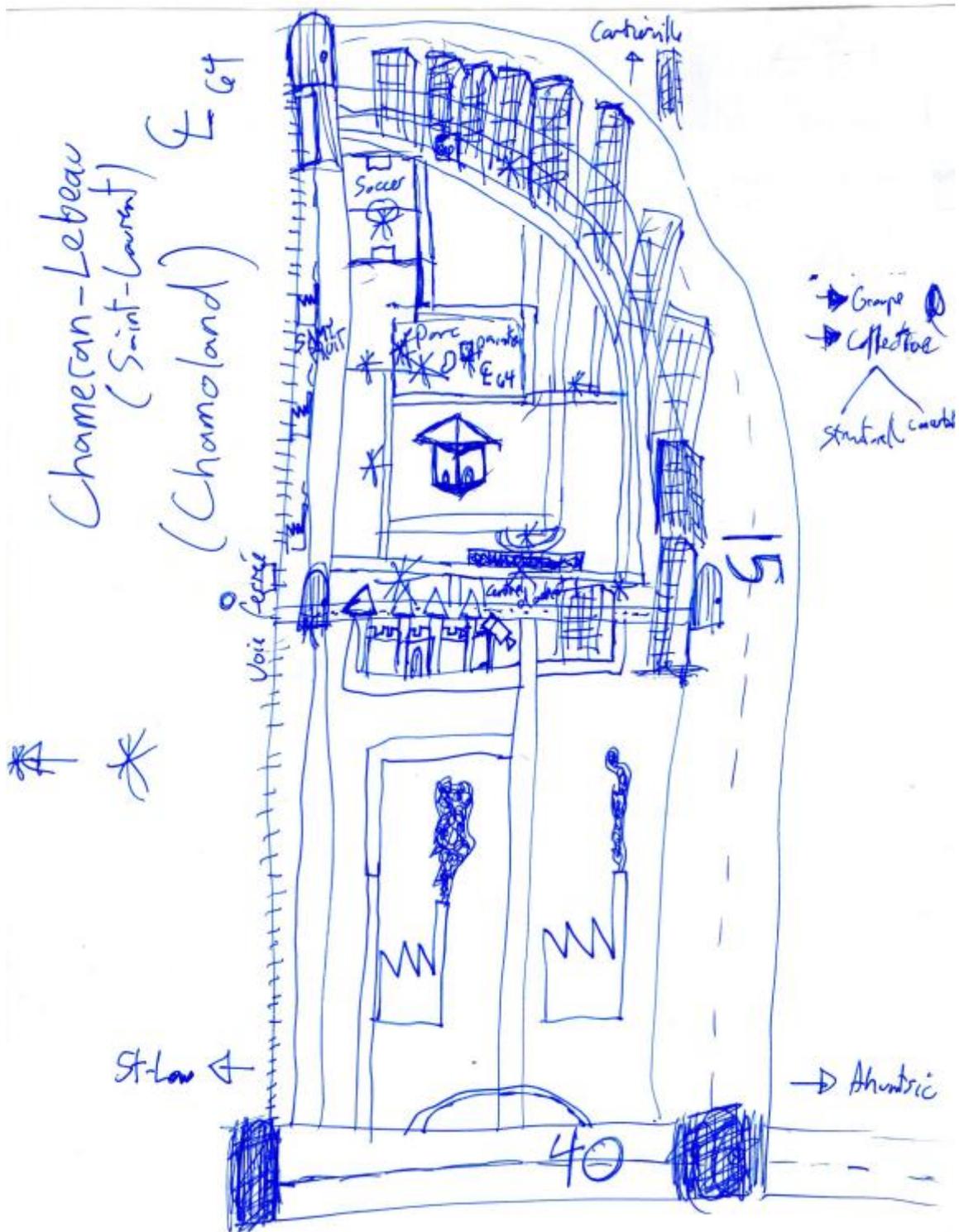


Figure 6



Figure 7

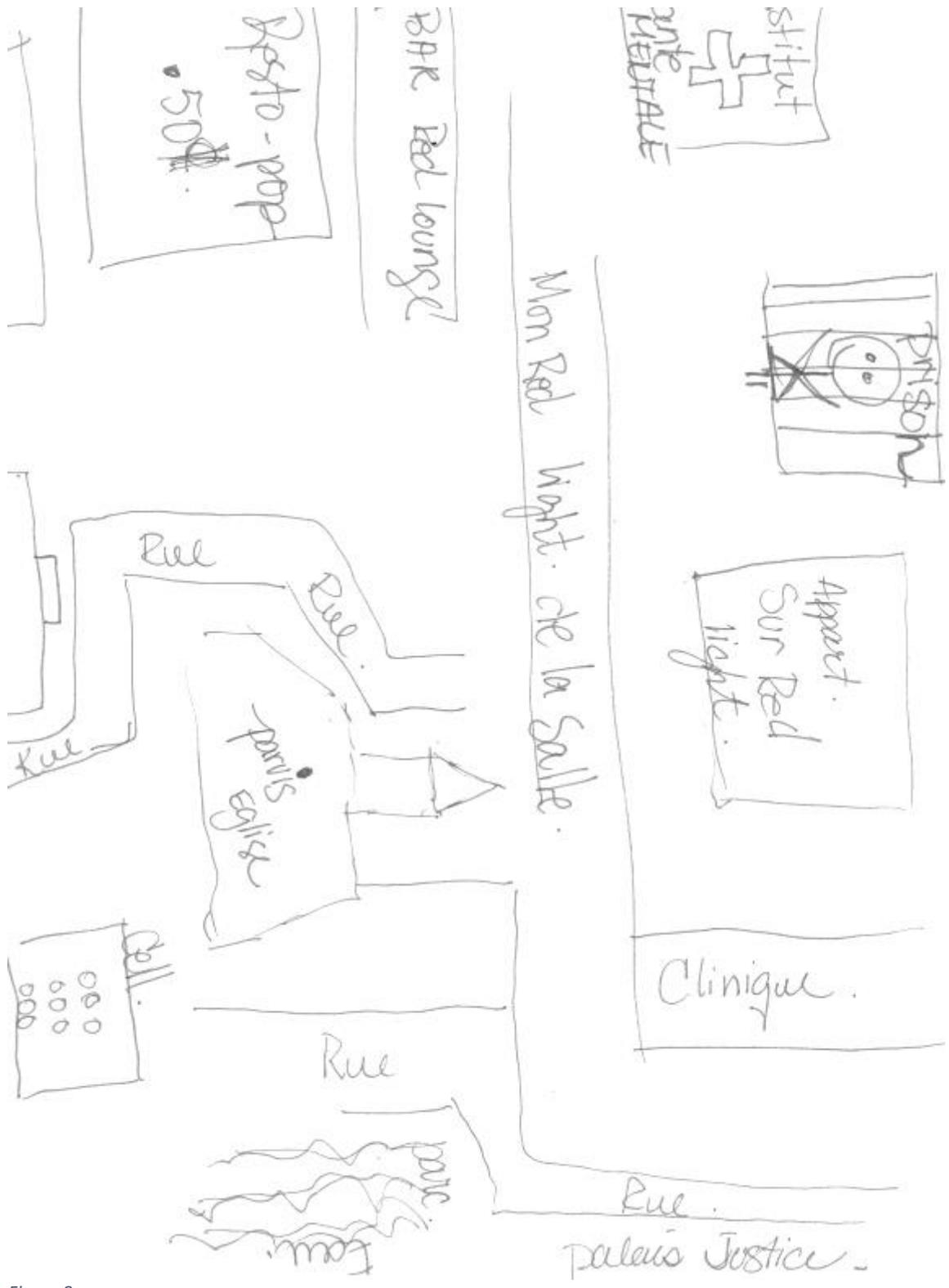


Figure 8

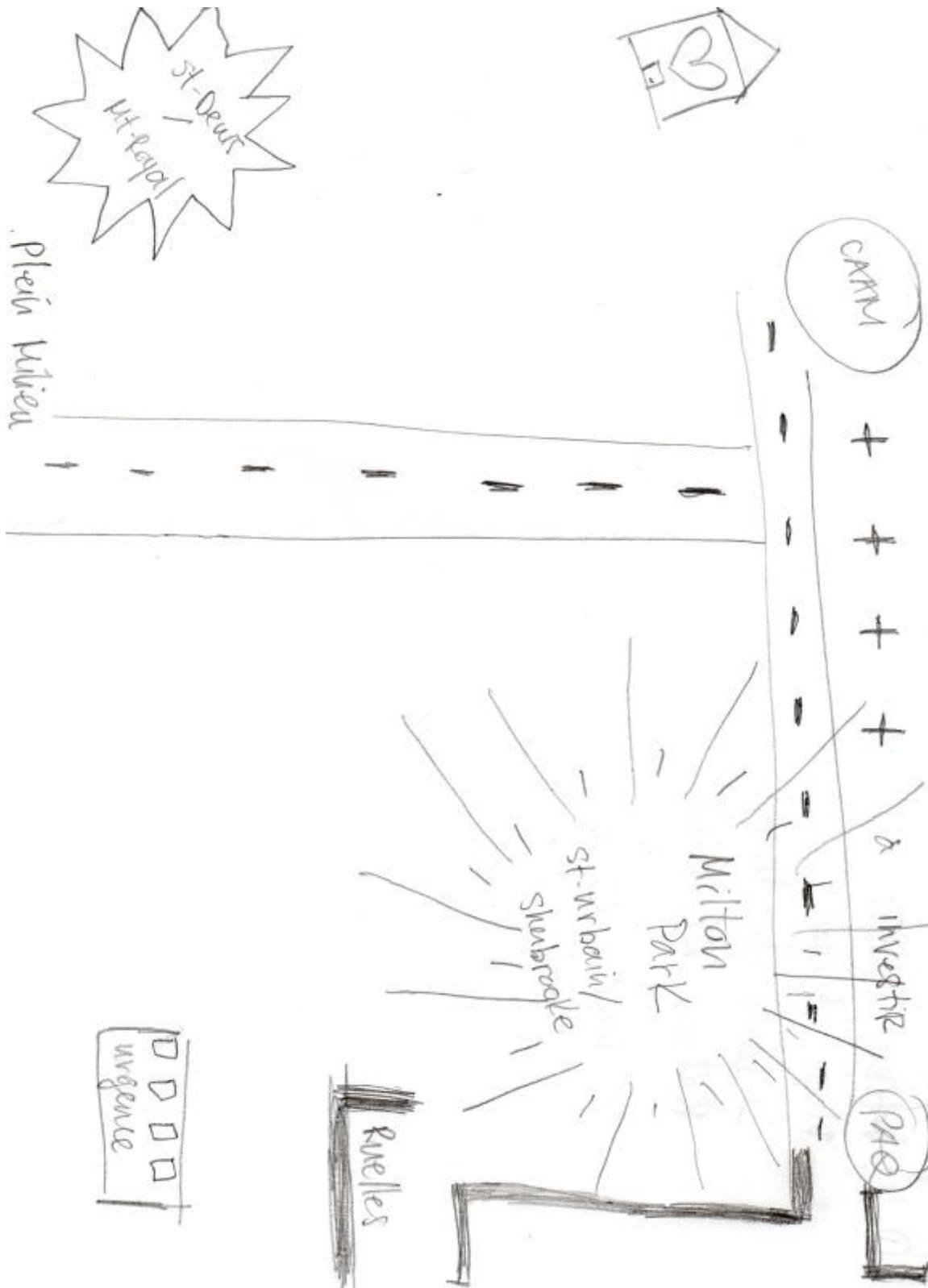


Figure 9

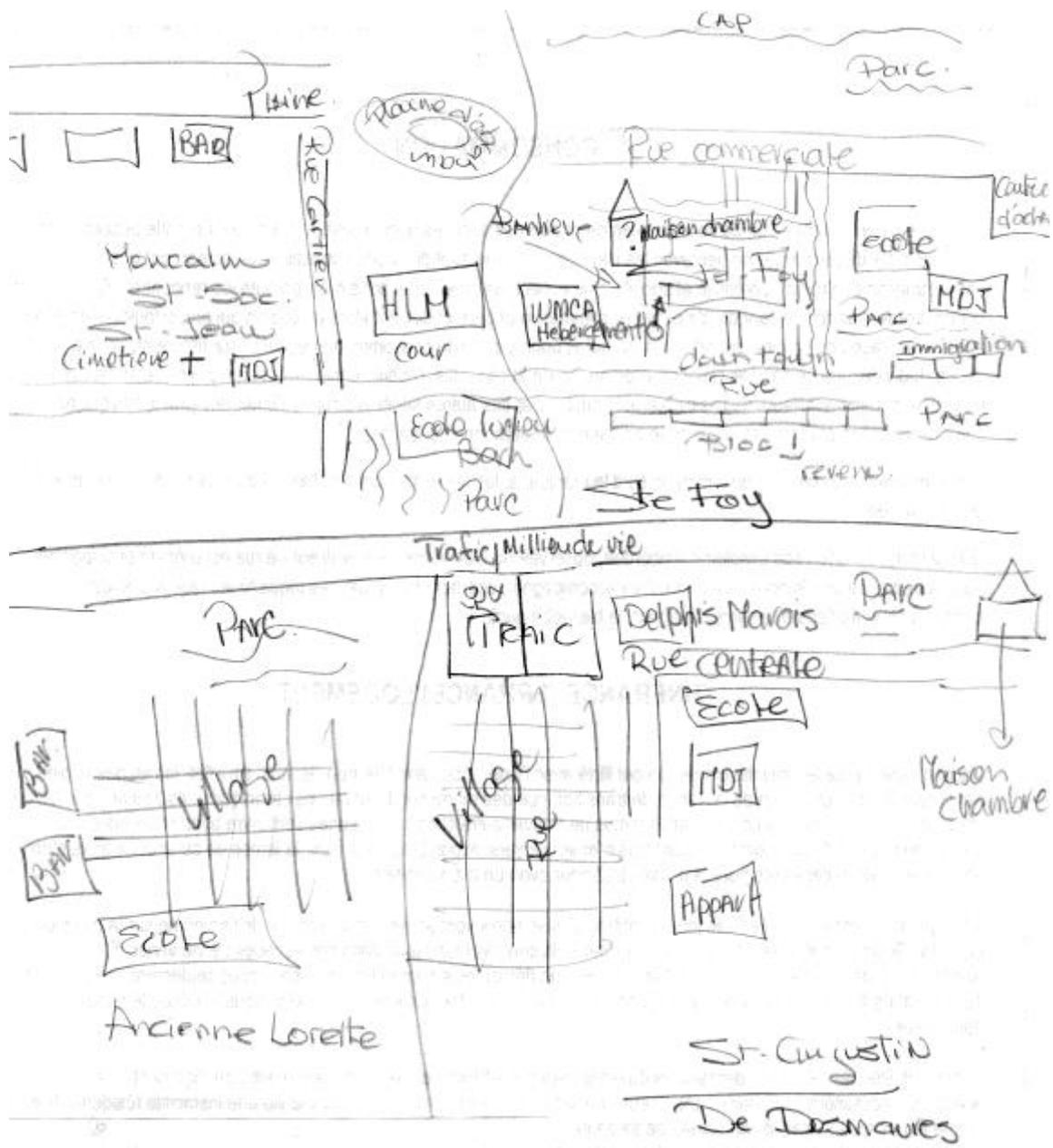


Figure 10

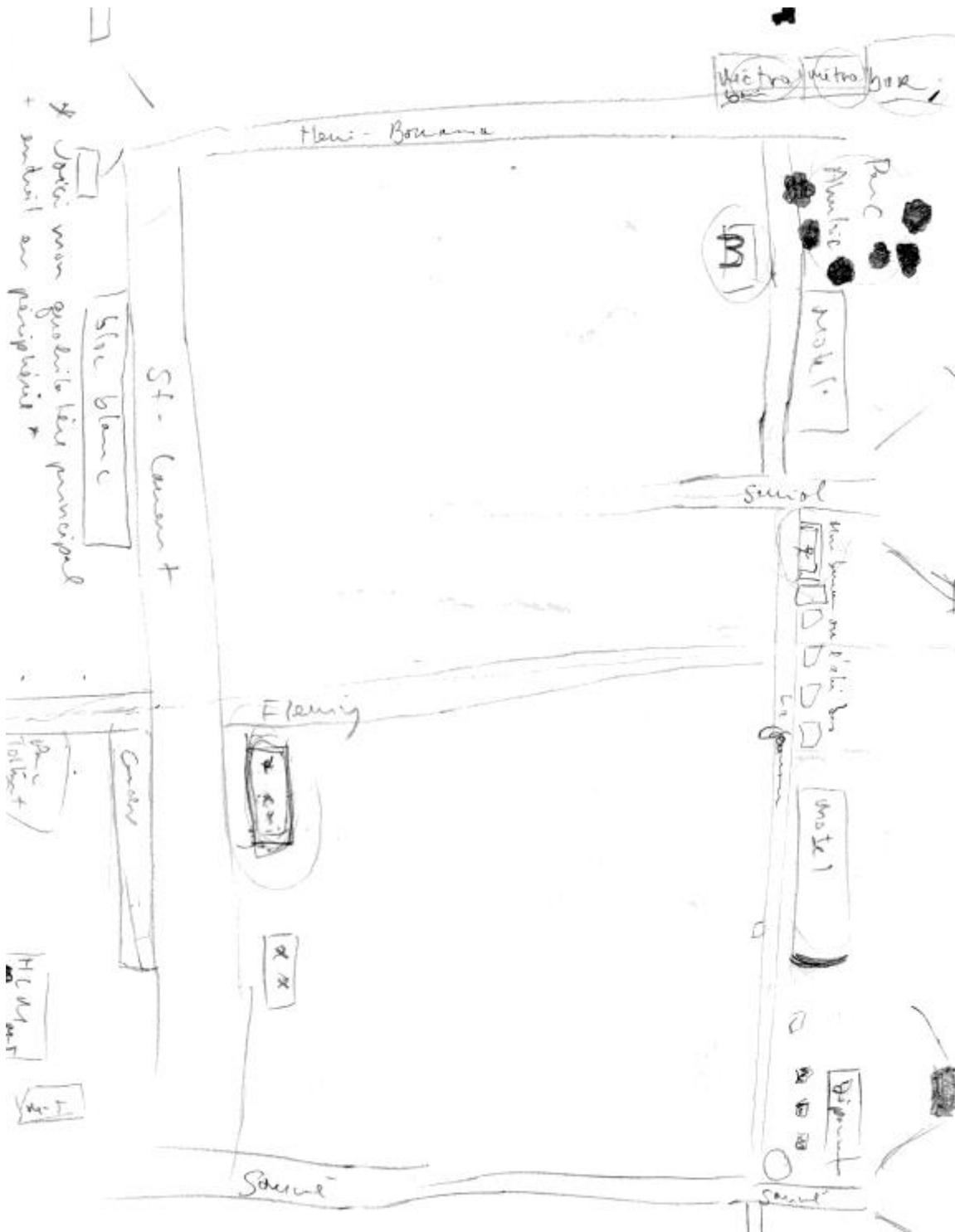


Figure 11

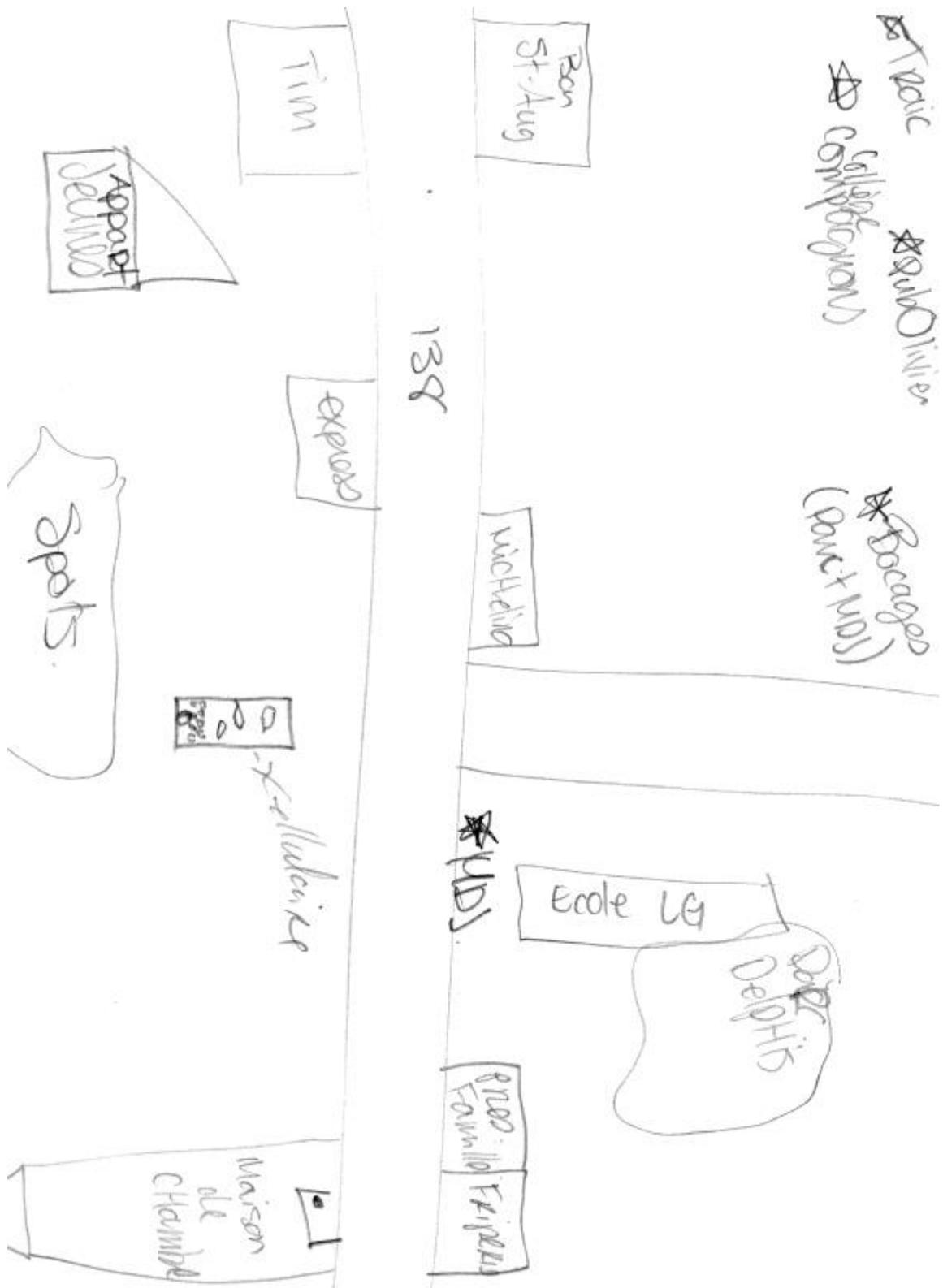


Figure 12

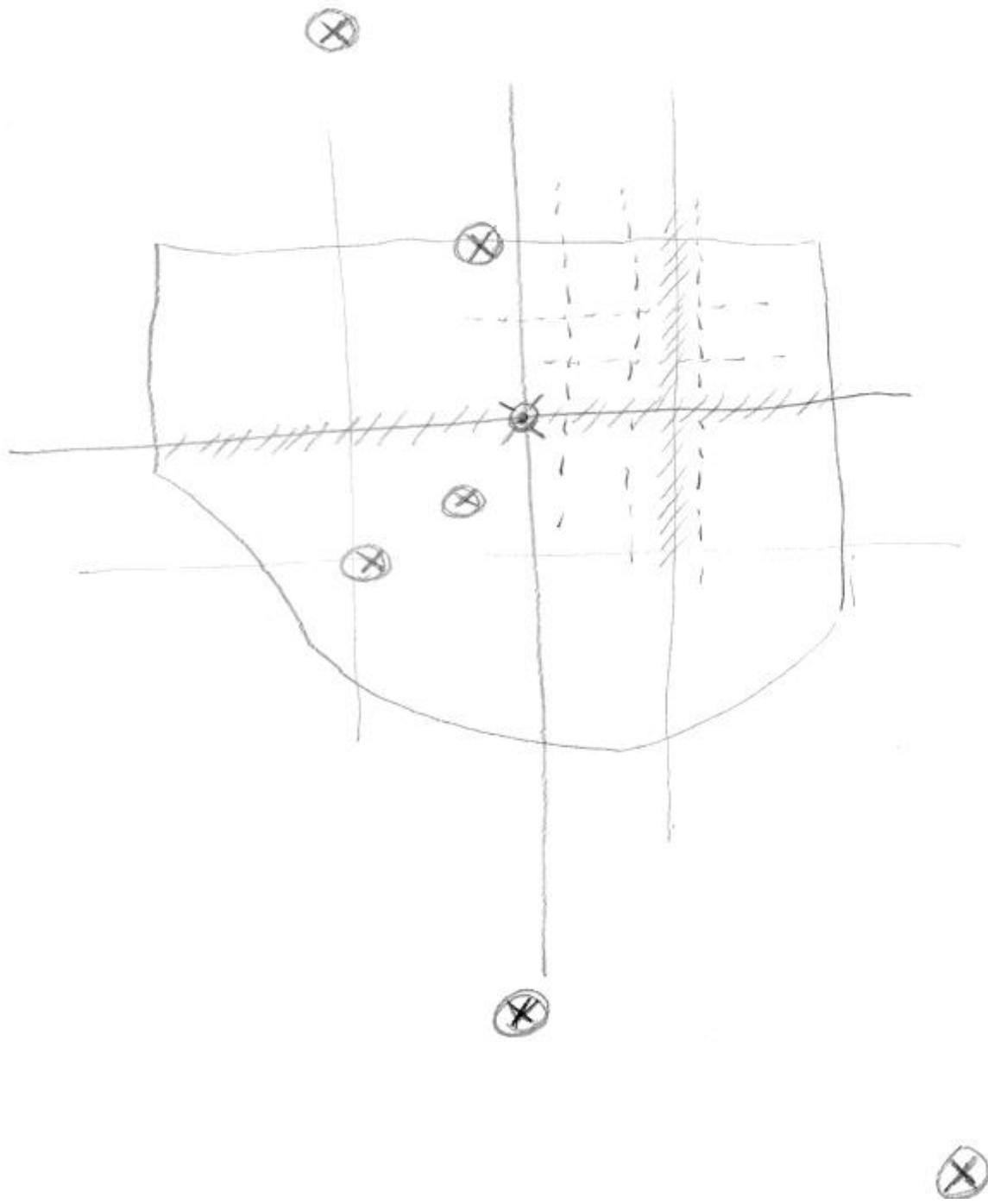


Figure 13

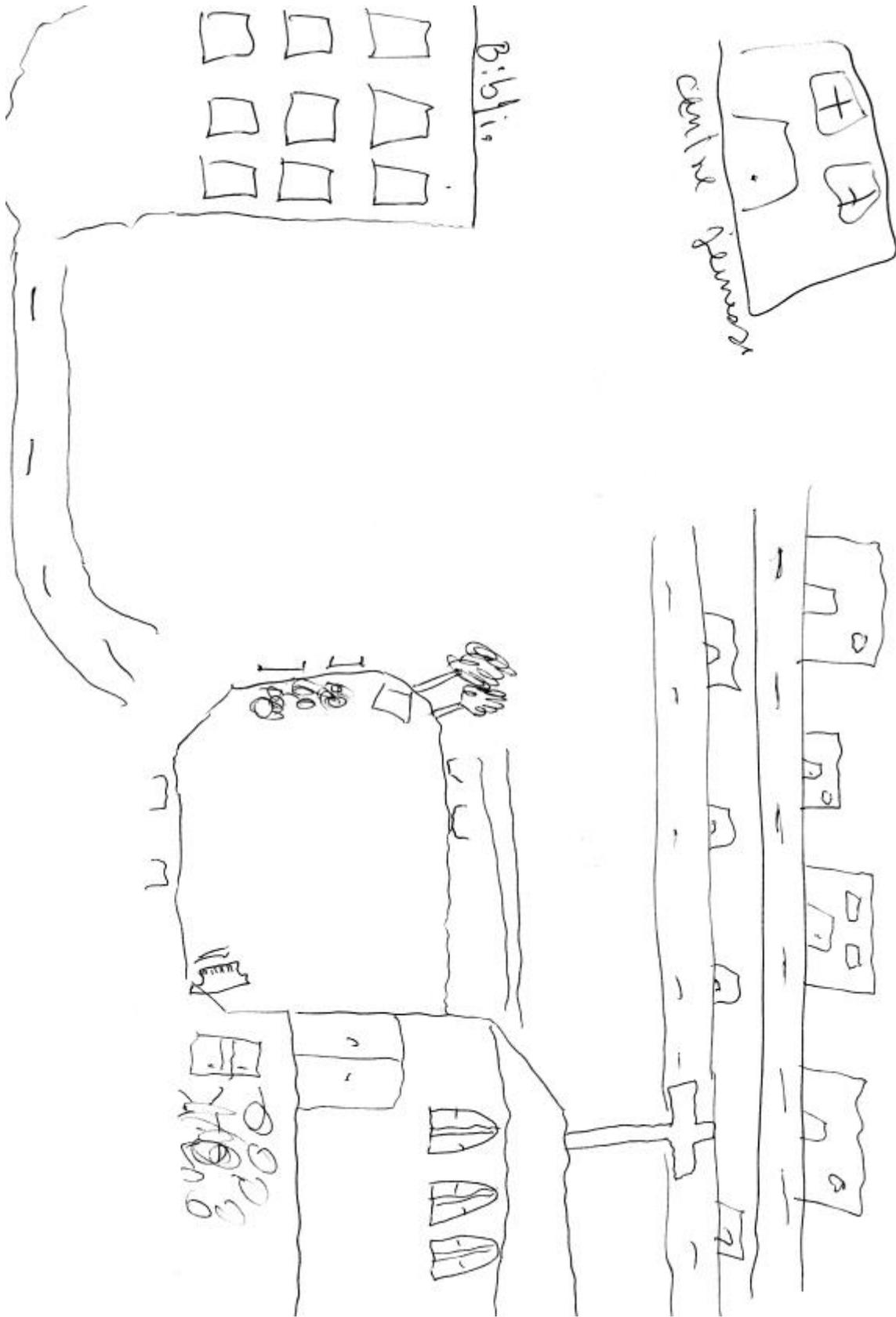


Figure 14



# Plateau Mont-Royal

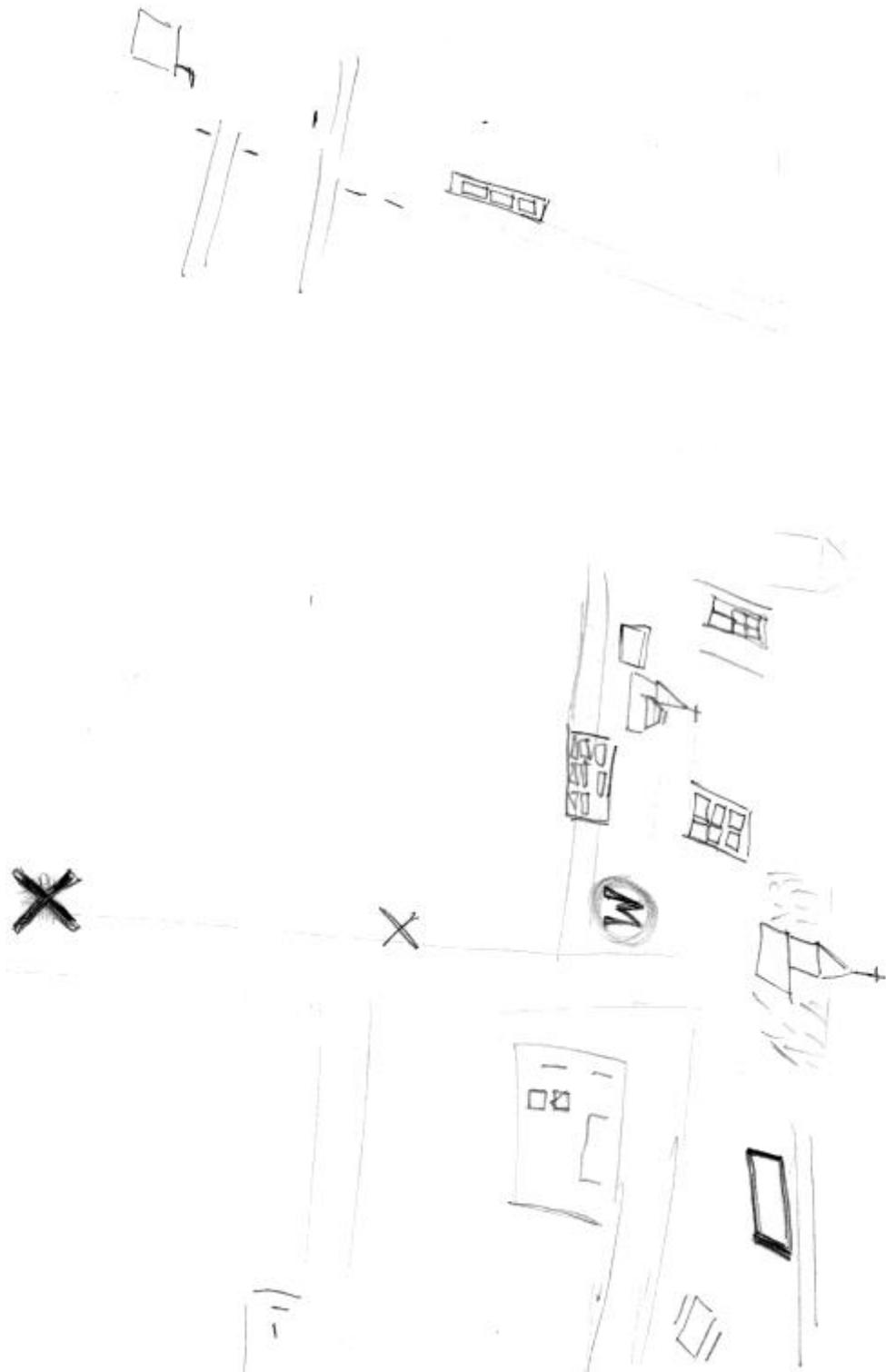


Figure 16

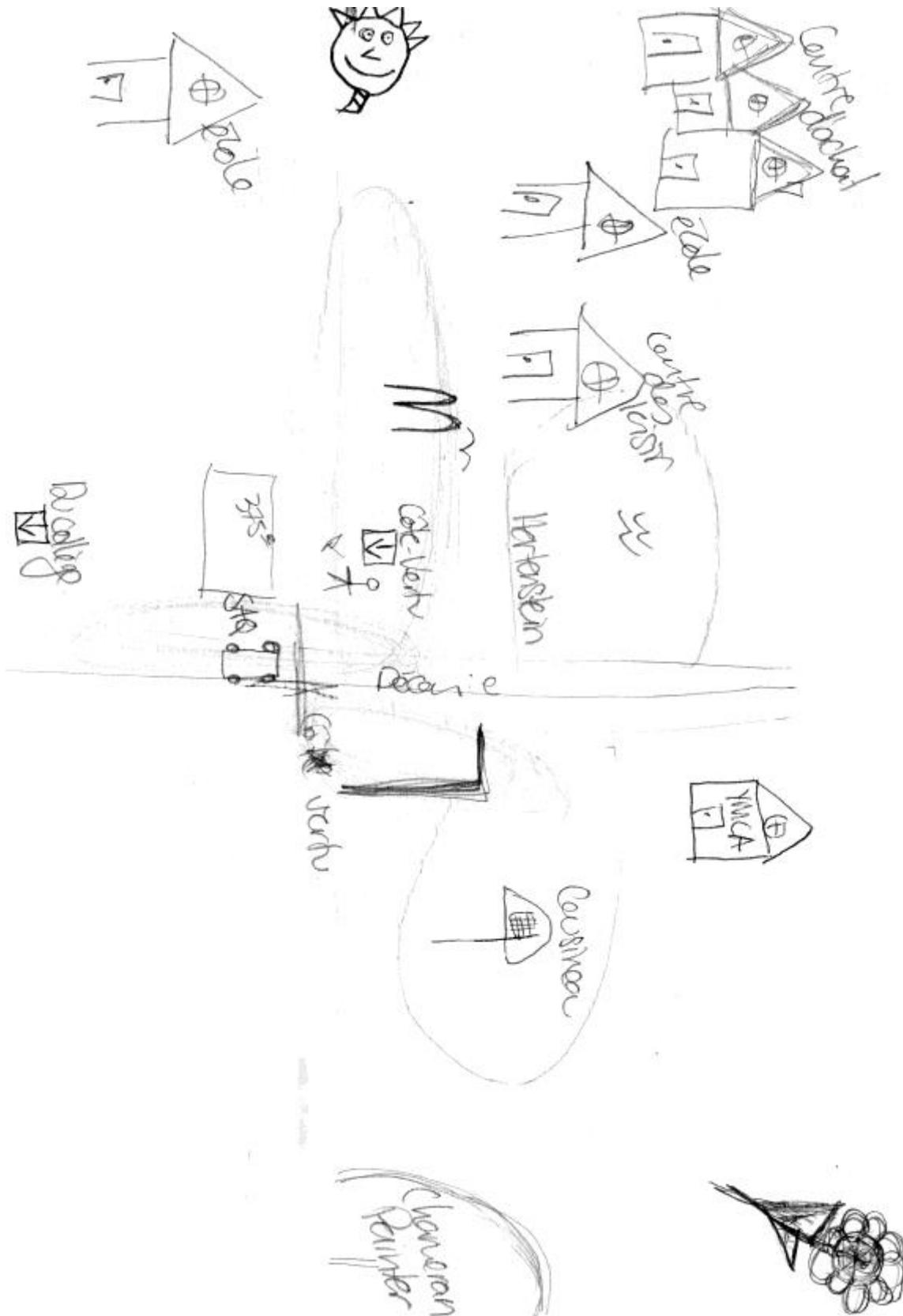


Figure 17

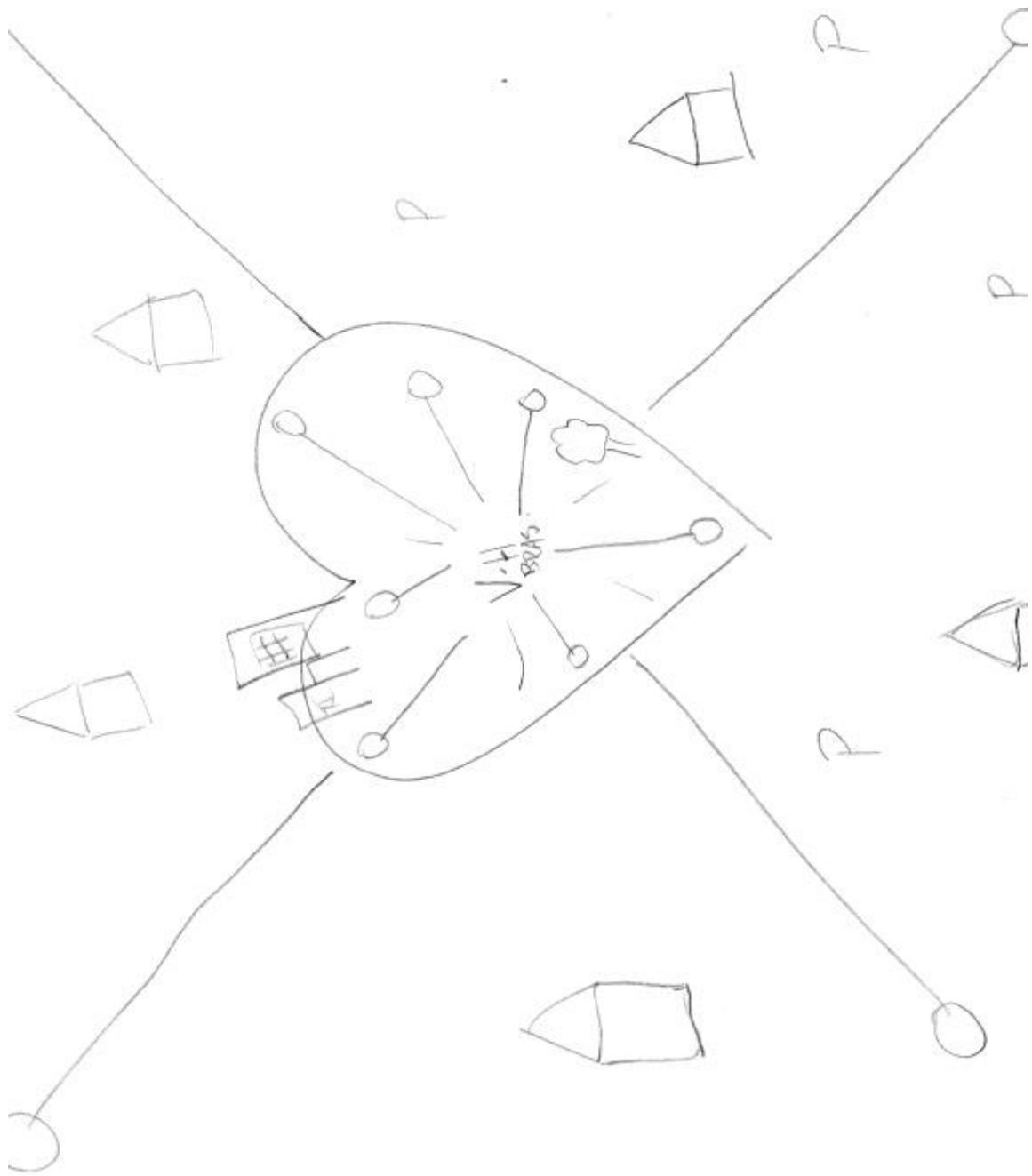


Figure 18





Figure 20

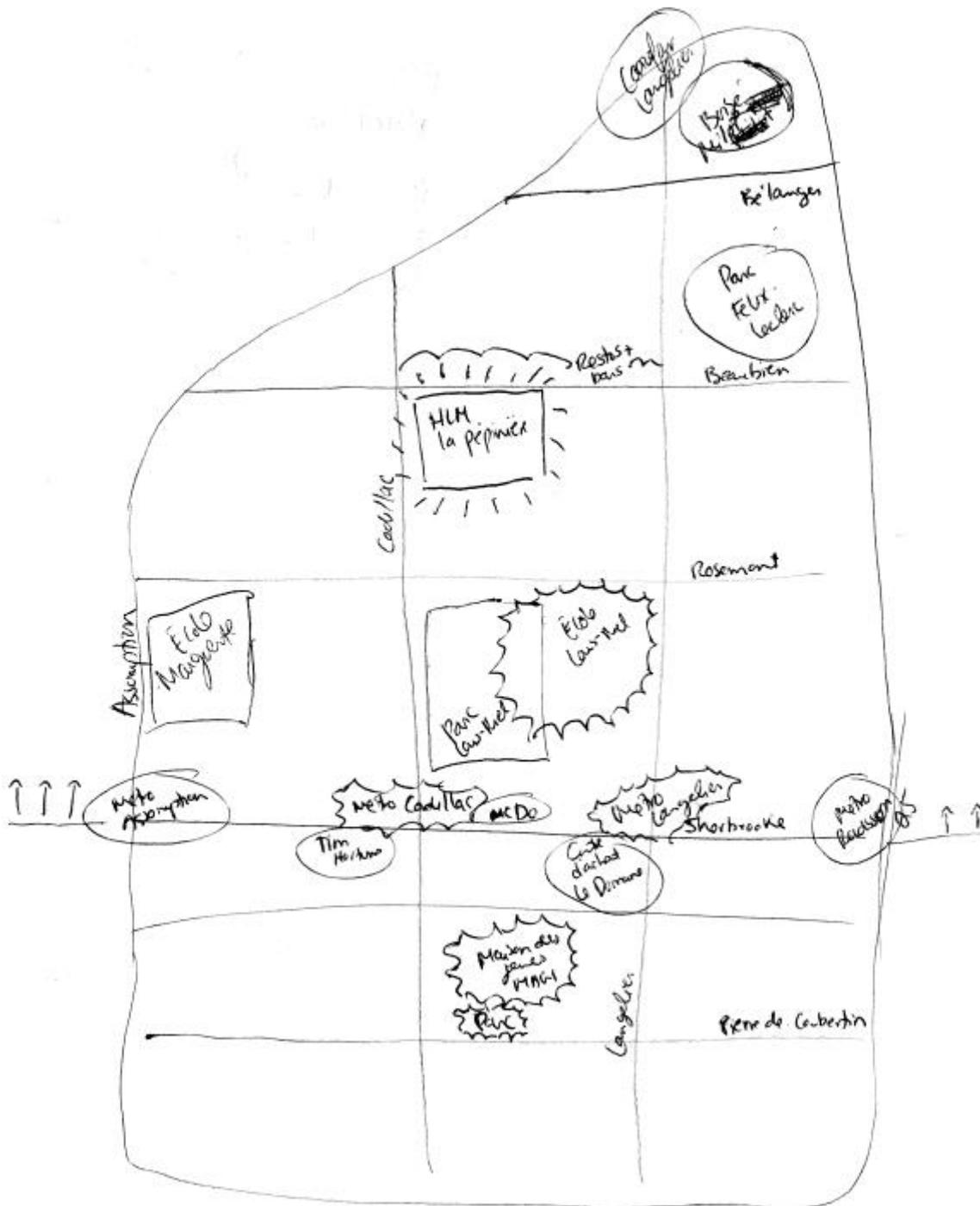


Figure 21

## Annexe II – Guides d’entretiens

### GUIDE D’ENTRETIEN Entretiens individuels avec travailleurs de rue

#### Introduction

- Accueil et bref retour sur le déroulement de l’entretien ;
- Lecture du formulaire de consentement, période de questions (au besoin) et signature du formulaire.
- À noter que le participant sera informé à même le formulaire de consentement qu’une période d’expression libre et d’écoute active, qui ne sera pas enregistrée, sera laissée au participant à la fin de l’entretien pour qu’il puisse exprimer tout malaise ou inquiétude ayant possiblement émergé de l’entretien, s’il en ressent le besoin.

#### Objectifs de l’entretien (rappel)

- L’entretien est semi-dirigé, ce qui veut dire que des questions ouvertes propres aux développements des réflexions personnelles du participant seront posées ou que des thèmes de discussion spécifiques seront explorés. Il n’y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, le participant répond ce qu’il souhaite partager avec la chercheuse. La chercheuse s’ajustera également au besoin de chaque participant afin qu’il se sente confortable et entendu, en respectant les limites de ce qu’il souhaite révéler.
- L’entretien est utilisé dans le cadre de cette recherche pour approfondir des sujets spécifiques n’ayant pas été insuffisamment développés dans le cadre des groupes focus de la recherche effectuée par la chercheuse. De plus, il permettra à la chercheuse de valider avec le participant certaines de ses analyses et de permettre au participant de lui faire part d’éléments qu’il considère importants à cette recherche.
- Cette recherche souhaite connaître et comprendre la perception des travailleurs de rue face à la gestion des personnes en situation de marginalité (PSM) dans les espaces publics. Ainsi cet entretien auprès des travailleurs de rue se divisera en trois grandes sections : expériences et savoir en lien avec la gestion des PSM dans les espaces publics, les impacts sur la pratique du travail de rue, et les impacts sur la perception des travailleurs de rue de leur rôle et de leur identité professionnelle.

#### ENTRETIEN

##### **1. Expériences et savoirs en lien avec la gestion des PSM dans les espaces publics**

Cette section a comme objectif de découvrir comment le travailleur de rue œuvrant auprès des personnes en situation de marginalité a été confronté à la gestion des espaces publics dans le cadre de son travail; découvrir comment il a été témoin de pratiques de mises à l’écart, de quelle

façon celle-ci s'est manifesté et les transformations dans l'occupation des espaces publics à travers le temps. Cette section vise à faire ressortir l'analyse que les travailleurs de rue touchés de près par la mise à l'écart des PSM ont faite ainsi que leurs observations sur le terrain.

a. Pourriez-vous me raconter comment vous percevez le rapport entre les PSM et les espaces publics?

- *Développements possibles* : Avez-vous observé des changements dans l'occupation des PSM dans l'espace public depuis le début de votre pratique? Si oui, lesquels? Qui est ciblé par les pratiques de mise à l'écart? Comment la mise à l'écart des PSM de l'espace public se manifeste-t-elle? Quelles sont les pratiques et stratégies d'exclusion dont vous avez été témoin? Avez-vous observé des conflits d'appropriation des espaces publics dans « votre rue »? Si oui, qui étaient les acteurs en présence et les dynamiques de pouvoir observables? Quelles sont les conséquences des pratiques de mise à l'écart que vous avez observé sur les personnes avec qui vous tentez de rejoindre?

b. Quels sont les éléments qui selon vous, expliquent que les PSM soient victimes de mesures visant à les mettre à l'écart des espaces publics ?

- *Développements possibles*: Comment les PSM sont perçues selon vous par la population générale? Sur quelles bases les acteurs impliqués dans la gestion de l'espace public justifient-ils le recours à des stratégies pour exclure les PSM ?

## **2. Impact de la gestion des PSM dans l'espace public sur la pratique du travail de rue**

L'objectif de cette section est de connaître les impacts de la gestion des PSM dans l'espace public sur la pratique du travail de rue. Cette section vise à saisir comment les transformations dans l'utilisation des espaces publics sur les PSM agissent sur la pratique quotidienne du travail de rue : les espaces investis, les stratégies de prises de contact, les accompagnements préconisés, etc.

c. Pouvez-vous me décrire le lien entre la gestion des PSM dans l'espace public au cours des dernières années et l'évolution de la pratique du travail de rue ?

- *Développements possibles* : Selon vos observations, de quelle façon les enjeux autour de l'occupation des PSM dans les espaces publics influencent la pratique du travail de rue? Avez-vous déployé de nouvelles stratégies pour entrer en contact avec les PSM en raison des transformations dans l'espace public? Si oui, lesquelles? Avez-vous investi de nouveaux espaces ou délaissés certains espaces investis en raison de ces transformations ? La gestion des PSM dans l'espace public et les conséquences qui en découlent ont-elles eu un impact sur le type d'intervention que vous faites auprès des PSM ?

d. Quel est votre rapport à la rue à l'heure actuelle?

*Développements possibles* : Quelle est votre perception de la fonction de la rue, des espaces publics, pour les PSM? Quelle est votre perception de la fonction de la rue, des espaces publics, pour les travailleurs de rue? Quel est le sens accordé à la rue par les PSM et les travailleurs de rue ? Est-ce que ces rapports à la rue ont changé depuis le début de votre pratique ?

- e. Est-ce que vous considérez que la gestion des PSM dans les espaces publics a eu un impact sur votre lien avec les autres acteurs sociaux impliqués dans les conflits d'appropriation de ces espaces?

*Développements possibles* : Quel est votre lien avec les autres acteurs au centre des conflits d'appropriation des espaces publics? Êtes-vous sollicités par eux? De quelle manière? Comment réagissez-vous lorsqu'une personne vous raconte avoir été victime de pratiques d'exclusion de l'espace public? Quelles sont les stratégies que vous mettez de l'avant pour défendre les droits des PSM d'occuper l'espace public ?

### **3. La perception du rôle et de l'identité professionnelle des travailleurs de rue**

L'objectif de cette section est d'offrir au travailleur de rue une manière de s'exprimer sur l'impact de problématique de la gestion des PSM dans les espaces publics, sur son expérience subjective et professionnelle ainsi que son rapport à soi.

- f. Est-ce que la gestion des PSM dans les espaces publics et les conséquences qui en découlent a modifié votre perception quant à votre rôle comme travailleur de rue?
- *Développements possibles* : Comment positionnez-vous le rôle du travailleur de rue dans les conflits liés aux espaces publics ? Quelle est la place de la médiation et de la position d'entre-deux du travail de rue en regard à la gestion des espaces publics ? Quelle est la responsabilité des travailleurs de rue face aux PSM exclus de l'espace public ?
- g. Quels impacts ont les enjeux entourant la gestion de l'espace public sur votre identité professionnelle et votre rapport à soi?
- *Développements possibles* : Les conséquences de la mise à l'écart des PSM des espaces publics ont-elles un impact sur votre identité professionnelle, votre identité de travailleur de rue ? Si oui, de quelle manière ? Quelles sont les valeurs qui sont confrontées lors de conflits d'appropriation des espaces publics et des stratégies d'exclusion des PSM (valeurs personnelles et valeurs du travail de rue) ? Comment négociez-vous votre place dans ces conflits en fonction de ces valeurs ? Est-ce que vos expériences comme travailleur de rue dans l'espace public ont modifié votre conception de ce qu'est un travailleur de rue?

#### 4. Les défis pour la pratique face aux transformations dans l'espace public

- h. Comment percevez-vous le rôle du travail de rue dans la lutte contre la stigmatisation et l'exclusion sociale?
  - *Développements possibles* : Quels seront, selon vous, les défis pour la pratique du travail de rue dans les années à venir en regard à la place des PSM dans l'espace public ? Est-ce que le travail de rue, selon vous, doit s'adapter à certaines transformations liées aux espaces publics ? Si oui, de quelles façons ? Selon vous, quels sont les aspects liés à l'espace public où les travailleurs de rue devront afficher une résistance ?

Fin de l'entretien et de l'enregistrement

#### Conclusion

La chercheuse remerciera amplement le participant pour sa contribution à la recherche et soulignera la possibilité de retirer, en cas de regret, son entretien des données de la recherche avant publication (tel qu'indiqué dans le formulaire de consentement), sans conséquence aucune.

Un moment sera également accordé pour la discussion libre à la fin de l'entretien, permettant au participant de s'exprimer en cas de malaise.

## **GUIDE D'ENTRETIEN**

### **Groupes focus avec les équipes en travail de rue**

Seront invités à se joindre à ce groupe des travailleurs de rue d'une équipe de travail de rue lors d'une réunion clinique dans leur organisme.

Premier thème : Le rapport entre les personnes en situation de marginalité (PSM) et les espaces publics

- Avez-vous observé des changements dans l'occupation des PSM dans l'espace public depuis le début de votre pratique? Si oui, lesquels?
- Qui est ciblé par les pratiques de mise à l'écart?
- Comment la mise à l'écart des PSM de l'espace public se manifeste-t-elle? Quelles sont les pratiques et stratégies d'exclusion dont vous avez été témoin?
- Avez-vous observé des conflits d'appropriation des espaces publics dans « votre rue »? Si oui, qui étaient les acteurs en présence et les dynamiques de pouvoir?
- Quelles sont les conséquences des pratiques de mise à l'écart que vous avez observé sur les personnes avec qui vous tentez de rejoindre?
- Qu'est-ce qui explique selon vous que les PSM soient victimes de mesures visant à les chasser de l'espace public?

Deuxième thème : Les impacts sur la pratique du travail de rue

- De quelle façon les enjeux autour de l'occupation des PSM dans les espaces publics influencent la pratique du travail de rue?
- Quelle est votre perception de la fonction de la rue, des espaces publics, pour les PSM?
- Quelle est votre perception de la fonction de la rue, des espaces publics, pour les travailleurs de rue?
- Avez-vous déployé de nouvelles stratégies pour entrer en contact avec les PSM en raison des transformations dans l'espace public? Si oui, lesquelles?
- Quel est votre lien avec les autres acteurs au centre des conflits d'appropriation des espaces publics? Êtes-vous sollicités par eux? De quelle manière?
- Comment réagissez-vous lorsqu'une personne vous raconte avoir été victime de pratiques d'exclusion de l'espace public?

Troisième thème : Le rôle du travailleur de rue face à l'occupation des espaces publics

- À qui revient la responsabilité de tenter de résoudre cette problématique?
- Quelles sont les difficultés éprouvées par les travailleurs de rue pour exercer leur rôle de défense de droit auprès des PSM? Quels sont les obstacles?

Quatrième thème : Les défis pour la pratique face aux transformations dans l'espace public

- Comment percevez-vous le rôle du travailleur de rue dans les années à venir en regard à la gestion des PSM dans l'espace public?
- Quelles stratégies devraient être mises en place par les travailleurs de rue et leurs organismes pour lutter contre la stigmatisation et la mise à l'écart des PSM dans les espaces publics?

## Annexe III – Certificat d’approbation déontologique

Numéro de dossier: 12-15-13

Date (mm/jj/aaaa): 03/08/2016



**Université d’Ottawa**  
Bureau d’éthique et d’intégrité de la recherche

**University of Ottawa**  
Office of Research Ethics and Integrity

### Certificat d’approbation déontologique

**CÉR Sciences sociales et humanités**

**Chercheur principal / Superviseur / Co-chercheur(s) / Étudiant(s)**

<u>Prénom</u>	<u>Nom de famille</u>	<u>Affiliation</u>	<u>Rôle</u>
Dahlia	Namian	Sciences sociales / Service social	Superviseur
Émilie	Couture-Glassco	Sciences sociales / Service social	Étudiant-chercheur

**Numéro du dossier:** 12-15-13

**Type du projet:** Mémoire de maîtrise

**Titre:** Le travail de rue et la gestion des personnes en situation de marginalité dans les espaces publics

<b>Date d’approbation (mm/jj/aaaa)</b>	<b>Date d’expiration (mm/jj/aaaa)</b>	<b>Approbation</b>
03/08/2016	03/07/2017	Ia

**(Ia: Approbation complète, Ib: Autorisation préliminaire de libération de fonds de recherche)**

**Conditions Spéciales / Commentaires:**

N/A

1

550, rue Cumberland, pièce 154      550 Cumberland Street, room 154  
Ottawa (Ontario) K1N 6N5 Canada      Ottawa, Ontario K1N 6N5 Canada  
(613) 562-5387 • Téléc./Fax (613) 562-5338  
[www.recherche.uottawa.ca/deontologie/](http://www.recherche.uottawa.ca/deontologie/) [www.research.uottawa.ca/ethics/](http://www.research.uottawa.ca/ethics/)