

Chaire de recherche du Canada sur l'évaluation des actions publiques à l'égard des jeunes et des populations vulnérables



Interventions de milieu en Montérégie Est

Chargée de projet :

Mélody Saulnier
Doctorante, ÉNAP

Équipe de recherche :

Eduardo González-Castillo
Chercheur associé à la CRÉVAJ

Annie Fontaine
Professeure adjointe, École de service social, Université Laval

Martin Goyette
Professeur titulaire, ÉNAP
Titulaire de la CRÉVAJ

ISBN 978-2-89734-036-0 (version imprimée)

ISBN 978-2-89734-037-7 (PDF)

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

Bibliothèque et Archives Canada, 2016

Comment faire référence à ce document :

Saulnier, M., Gonzalez-Castillo, E., Fontaine, A, et Goyette, M. (2016). Interventions de milieu en Montérégie Est. *Les cahiers de la CRÉVAJ*, #2016-1, 49 p.

© 2016, CREVAJ, École nationale d'administration publique

Table des matières

Introduction	3
Travail de rue, travail de milieu et autres formes d'intervention de proximité.....	4
Objectifs et questionnement	7
Approches conceptuelles	7
Méthodologie.....	12
De forts enjeux de définition des pratiques dans un contexte budgétaire et politique complexe	15
Le travail de milieu en pratique : analyse transversale d'études de cas montréalaises..	23
Définir les pratiques du travail de milieu	24
Une approche de proximité.....	24
Population, nature et lieux d'intervention	31
Des pratiques influencées par des enjeux organisationnels	34
Des relations de partenariat complexes	39
Conclusion	43
Bibliographie	48

Remerciements

Ce projet de recherche n'aurait pu aboutir sans le concours de nombreuses personnes que nous souhaitons remercier ici.

En premier lieu, nous tenons à remercier toutes les personnes qui ont accepté de nous rencontrer en entrevue et de partager avec nous leurs expériences. Leurs points de vue et leurs connaissances sur le travail de milieu ont été très enrichissants. Merci aussi aux dirigeants des quatre organisations qui nous ont ouvert leurs portes et ont généreusement mis à notre disposition toute la documentation nécessaire. Sans le temps que toutes ces personnes rencontrées au cours de la recherche nous ont consacré, le présent rapport n'aurait pas pu voir le jour.

Nous souhaitons aussi remercier plus particulièrement les membres du comité de suivi de la recherche, qui ont largement contribué à l'évolution de ce projet de recherche et à son résultat final. Soulignons donc l'implication de Geneviève Chénier, Luc Martinet, Frédéric Beaugard, Claude Théorêt, Kareen Nour, Claudine Léonard, France Paquet, Yanick Legault, Myriam Lalancette, Bernard Taylor et Alexandra Julien : les échanges et réflexions que nous avons eus lors de nos rencontres ont contribué à bonifier ce rapport et nous remercions ces personnes de s'être investies dans la démarche.

Finalement, nous souhaitons souligner le soutien financier du Forum Jeunesse de la Montérégie Est, du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) Pierre-Boucher et de la Table intersectorielle jeunesse des Seigneuries.

Introduction

Travail de rue, travail de milieu et autres formes d'intervention de proximité

Depuis les années 1970, une panoplie de pratiques de travail de milieu et de travail de rue est mise en œuvre auprès de différentes populations composées de jeunes et d'adultes plus ou moins en rupture sociale. Au fil des ans et dans différents contextes, ces pratiques ont été variablement définies et relativement associées à des courants plus larges d'intervention communautaire et institutionnelle orientés vers les milieux de vie des personnes visées.

À partir du tournant des années 1990, soit dans la foulée de la réforme issue de la Loi 120 et de la politique de la santé et du bien-être, l'intérêt et les questionnements soulevés par la multiplication des initiatives faisant appel au travail de rue entraînent le développement de réseaux associatifs réunissant les acteurs mobilisés autour des variantes de cette pratique¹.

Dans les années 2000, le recours croissant au référentiel de la « proximité » dans différents domaines témoigne d'une valorisation grandissante des principes d'intervention sociale visant à se rapprocher des populations visées, comme le remarquent Clément et al. (2009) pour qui la notion de proximité renvoie « à des approches, à des pratiques et à des manières de faire qui ont pour visée le rapprochement intersubjectif, expérientiel, spatial, écosystémique ou décisionnel » (Clément et al. 2009, p.12).

À cet égard, la région de la Montérégie ne fait pas exception; des pratiques de travail de milieu ont été mises en place et, depuis déjà de nombreuses années, les acteurs œuvrant dans le champ du travail de proximité s'interrogent sur les définitions et les balises à y fixer. À l'initiative de six maisons de jeunes développant des pratiques dans ce domaine,

¹ L'Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ) passe de vingt membres en 1993 à plus de 200 membres à l'heure actuelle. Le Regroupement des organismes communautaires québécois pour le travail de rue (ROCQTR) est fondé en 2007 et regroupe aujourd'hui une trentaine d'organismes membres alors que le Réseau international des travailleurs sociaux de rue, initié en 2000 par des représentants de quelques régions du monde, dont le Québec, réseaute désormais des plateformes de plus de cinquante pays (Fontaine, dir., 2010).

plusieurs organisations situées sur le territoire de la Conférence régionale des élus « Montérégie Est » (les six maisons de jeunes, la table de concertation jeunesse des Seigneuries, la Direction de la santé publique de Montérégie, le Forum jeunesse de Montérégie Est et le Centre de santé et de services sociaux Pierre Boucher) ont mis leurs efforts en commun pour soutenir un projet de recherche évaluative sur le travail de milieu.

Face à la prolifération d'acteurs et de pratiques se réclamant du travail de rue ou du travail de milieu depuis le tournant des années 1990-2000, de vives inquiétudes s'expriment, tant parmi les professionnels concernés que chez les différents bailleurs de fonds. Ainsi, certains travailleurs de rue craignent que ces nouvelles pratiques mettent à mal le lien de confiance fragile qu'ils tissent avec les populations ciblées. De plus, les institutions qui financent le travail de proximité peinent à fixer les critères de sélection des pratiques qui doivent être soutenues. Enfin, certains travailleurs de proximité s'inquiètent de voir leurs pratiques dévalorisées par les autres acteurs.

En 2001, la Direction de la santé publique de Montérégie (DSP), en partenariat avec les principaux acteurs, a adopté un cadre de référence pour le « travail de proximité », regroupant le travail de rue et le travail de milieu. Ce document entendait « donner un sens montérégien » à des catégories d'action, en les définissant d'une manière acceptée par tous les acteurs locaux concernés. Si la définition générale de ce qu'est le travail de milieu semblait faire consensus parmi les acteurs rencontrés, plusieurs travailleurs de milieu de la région ne se reconnaissaient pas dans les recommandations de bonnes pratiques proposées dans le cadre de référence de 2001. À titre d'exemple, les six maisons de jeunes à l'initiative de ce projet de recherche rejetaient les préconisations organisationnelles et d'encadrement de la pratique, notamment parce qu'elles étaient jugées trop éloignées des conditions prévalant sur le terrain.

En 2013, un nouveau cadre de référence était rédigé conjointement par la DSP et le Rassemblement des travailleurs de rue de la Montérégie (RTRM), concernant cette fois-ci uniquement le travail de rue. Plusieurs des travailleurs de milieu rencontrés se considéraient comme désormais exclus des pratiques reconnues comme pertinentes par plusieurs bailleurs de fonds, qui adoptent ce nouveau cadre comme balise de financement. Cependant, pour la DSP, le cadre de référence de 2001 continue de prévaloir dans le cas du

travail de milieu. Il s'applique notamment par le biais du soutien du secteur promotion-prévention de la DSP au développement des communautés : un budget est ainsi alloué aux tables intersectorielles jeunesse, qui présentent des projets favorisant la santé et le bien-être de la population. Lorsqu'il s'agit de projets de travail de milieu, la DSP s'assure que les pratiques présentées sont conformes à la définition du travail de milieu et incite les acteurs à s'inspirer des normes organisationnelles et d'encadrement du cadre de référence de 2001. Les éléments du cadre faisant débat deviennent ainsi de simples recommandations plutôt que des conditions de financements.

Le cadre de référence sur le travail de rue de 2013 contient néanmoins une section sur les « actions milieu ». Elles y sont définies comme des « actions (...) limitées dans le temps et [servant] principalement à renforcer les pratiques d'*empowerment* ou d'autonomie des personnes [que le travailleur de rue] accompagne » (Cadre de pratique pour le travail de rue en Montérégie, 2013, p. 33). Il est précisé que ces actions milieu, à visée collective, ne doivent pas être la priorité des travailleurs de rue, mais peuvent être mises en place par ceux-ci afin d'aider la communauté à se structurer. Ainsi, une partie du travail de milieu, sans cible d'âge, est réintégrée au travail de rue.

Le groupe d'acteurs soutenant cette recherche souhaite donc vivement éclairer les différentes pratiques de travail de milieu présentes en Montérégie Est, dans un contexte de multiplication et de diversification à la fois des méthodes employées et des structures organisationnelles les supportant. Ces acteurs ont constitué le comité d'évaluation chargé du suivi de la recherche. Ils ont ainsi participé à la réflexion sur la sélection des sites à l'étude et ont été informés des avancées du projet aux différentes étapes.

Objectifs et questionnement

Ce projet de recherche consiste en une évaluation de l'implantation des pratiques de travail de milieu sur le territoire de la Montérégie Est. Il vise à mieux comprendre la réalité du travail de milieu en fonction des contextes. Quatre objectifs principaux y sont rattachés :

- 1) Décrire et comprendre les pratiques de travail de milieu en Montérégie Est;
- 1) Comprendre comment ces pratiques s'articulent avec les pratiques d'autres partenaires locaux du domaine de la jeunesse;
- 2) Situer les pratiques montérégiennes de travail de milieu dans un continuum des pratiques de proximité (du travail de rue à l'intervention ciblée en passant par le travail de milieu et le « *outreach* »);
- 3) Identifier les facteurs de réussite et de blocage dans l'implantation du travail de milieu, dans des contextes organisationnels et institutionnels spécifiques.

Approches conceptuelles

Ce projet prend appui sur deux perspectives conceptuelles complémentaires : celle de l'analyse d'implantation des actions publiques et celle portant sur la construction culturelle des pratiques d'intervention sociale.

Le projet de recherche s'intéresse à l'analyse de la mise en œuvre de l'action publique en partant d'une perspective méthodologique qui prend en compte les différentes interactions entre les acteurs. En effet, l'analyse est centrée sur les processus par lesquels les intentions derrière les actions publiques sont appliquées dans la vie de tous les jours (Perret, 2008 ; Lipsky, 2010). De plus, elle permet de saisir les adaptations rendues nécessaires pour considérer la singularité des caractéristiques des personnes concernées et celles des

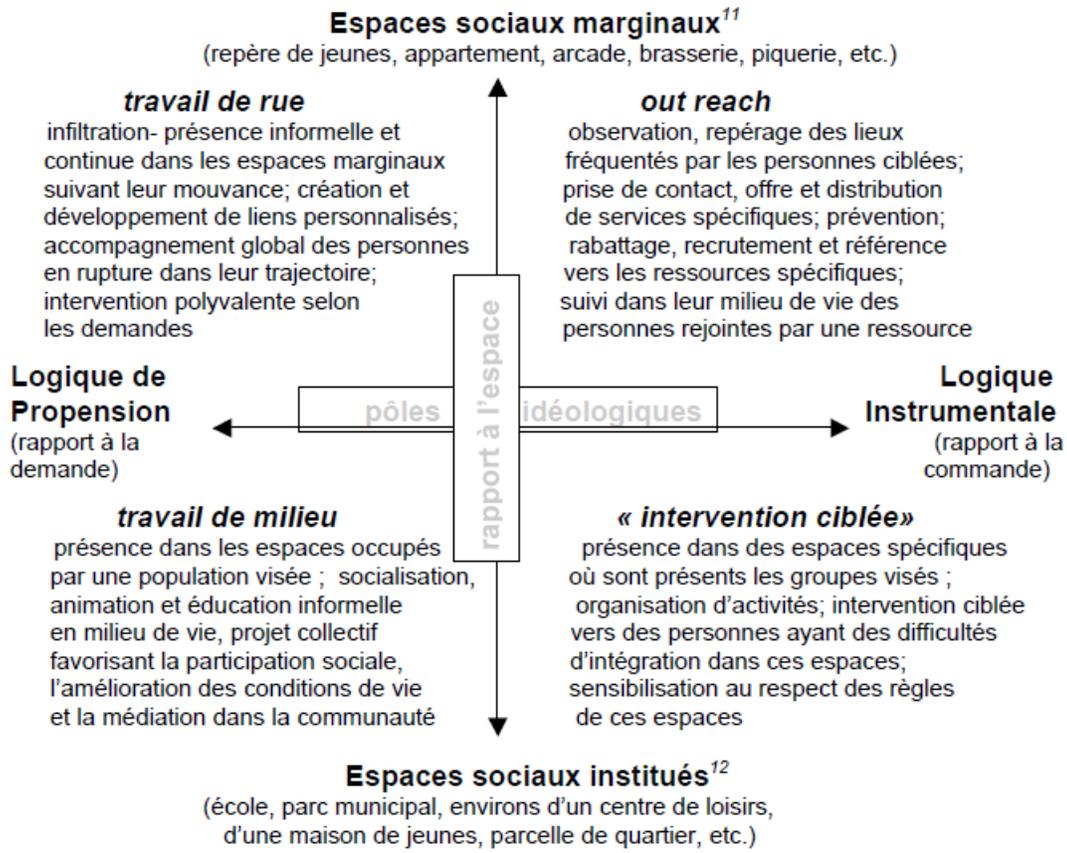
contextes locaux d'implantation (Durlak et DuPre, 2008 ; Goyette et Royer, 2009 ; Lee et al., 2008). Or, l'action publique auprès des jeunes, notamment ceux en situation de vulnérabilité, doit s'adapter de manière constante pour répondre le plus adéquatement possible aux besoins des jeunes eux-mêmes en évolution (Potvin et McQueen, 2008 ; Stith et al., 2006). Par conséquent, une telle démarche permet l'analyse de la mise en œuvre de l'action publique en partant d'une perspective méthodologique qui prend en compte les différentes interactions entre les acteurs de sa production. Il s'agit ainsi de considérer les enjeux de gestion horizontale, de collaboration intersectorielle et de partenariat entre les acteurs de l'action publique (Goyette et al., 2006 ; Goyette et al., 2012). Dans cette optique, il sera aussi question de mettre en évidence les dynamiques internes des communautés et de voir en quoi elles peuvent constituer des leviers importants d'implantation ou, au contraire, être au cœur des blocages (ex. : contexte sociopolitique de certaines communautés). En adoptant une compréhension holistique des effets d'un programme social (Champagne et al., 2009 ; Goyette et Royer, 2009 ; Potvin et McQueen, 2008), il devient possible de s'inspirer de la littérature sur le capital d'autochtonie (Retière, 2003) qui postule que les populations, par l'intrication des liens sociaux communautaires, se protégeraient de la désaffiliation.

Par ailleurs, dans une perspective d'analyse de la construction culturelle des pratiques (Fontaine, 2010, 2011, 2012 ; Le Breton, 2004), il est intéressant d'examiner comment les acteurs co-construisent le sens et les usages des pratiques d'intervention de proximité au fil de leurs interactions quotidiennes. Tout en permettant d'observer la configuration singulière de chaque pratique localisée, un tel angle d'analyse permet aussi de poser un regard sur la constellation de références co-construite par les acteurs pour donner sens et forme à leurs actions plus ou moins semblables et distinctes. Autrement dit, cette considération envers les processus et produits de la négociation culturelle d'une pratique contribue à mettre en lumière le bassin de références communes constamment renouvelé que les acteurs concernés mobilisent pour approfondir la compréhension et la représentation de leur identité partagée et respective en reconnaissant ce qui les lie et les différencie au sein d'un même univers d'action professionnelle.

À cet égard, comme nous l'avons vu dans la problématique de départ, la négociation du sens et des usages des pratiques plus ou moins associées à la notion de « travail de rue » constitue un axe de discussion majeur au sein de ces espaces associatifs dans les rapports des praticiens au sein de leur organisation respective, avec leur public sur le terrain ainsi qu'avec leurs partenaires et bailleurs de fonds (Fontaine, 2011). Ainsi, dès et depuis la fondation de l'ATTRueQ en 1993, les alliances et prises de distance autour des similitudes et des distinctions entre les pratiques, surtout entre le travail de rue et de milieu, contribuent à forger les critères de définition communs et respectifs de ces variations du travail de proximité.

En écho à ces débats, un outil de référence est produit en 2004 afin de baliser l'articulation des convergences et des divergences entre ces formes d'intervention en les situant plus largement dans une conceptualisation des pratiques de proximité incluant d'autres formes d'intervention à l'œuvre dans les mêmes espaces ou auprès des mêmes publics (Fontaine, 2004). Cet outil propose d'analyser l'articulation des pratiques à la lumière de deux lignes conceptuelles mettant respectivement en tension la position idéologique et la position spatiale des pratiques de proximité examinées. La croisée de ces deux axes en tension dresse quatre cadrans au sein desquels diverses pratiques de proximité peuvent être situées, plus ou moins vers le centre du schéma ou vers ses extrémités horizontales et verticales.

Les travaux d'Annie Fontaine (2004) proposent de situer les différentes pratiques de proximité par rapport à deux axes : le premier caractérise le cadre idéologique, le deuxième les espaces fréquentés. Ces deux éléments permettent de situer les pratiques de proximité dans quatre « pôles » : le travail de rue, le travail de milieu, les pratiques dites d'*outreach* et les interventions ciblées. Elles peuvent ainsi être représentées graphiquement :



En résumé, du point de vue idéologique, le sens et les usages des pratiques dites « de propension » prennent racine dans la demande et les choix des personnes rejointes qu'on vise à accompagner en fonction de l'évolution des situations et suivant leurs besoins et aspirations. À l'opposé, les fonctions accordées aux pratiques dites « instrumentales » découlent d'une commande institutionnelle visant à réduire l'incidence d'un symptôme problématique par la normalisation des comportements et des habitudes de vie d'une population ciblée. Sur le registre spatial, certains praticiens misent sur un processus d'intégration d'un territoire jusque dans ses marges en vue de rejoindre les personnes en rupture au sein des « espaces sociaux marginaux » qu'elles s'approprient en dehors des lieux de socialisation conventionnels. À un autre pôle, des intervenants mènent leur action dans ou à proximité « d'espaces sociaux institués » et doivent composer avec les règles qui y sont socialement acceptées.

L'enjeu définitionnel des pratiques de proximité, entre autres du travail de rue et de milieu, ne pose pas qu'un défi sémantique. En effet, comme ils tâchent de se rapprocher de l'univers des populations rejointes tout en faisant la liaison entre elles et la communauté, ces praticiens ont constamment à négocier les balises à partir desquelles définir et promouvoir leur rôle sur le terrain et auprès de leurs partenaires et bailleurs de fonds, ainsi que pour mettre en œuvre des conditions d'implantation, d'encadrement et de développement favorables à l'exercice et au déploiement de ces pratiques « hors murs ».

Aussi, comme leur intervention repose sur un processus d'immersion et d'acceptation auprès de personnes qui sont souvent en tension avec les structures sociales, les travailleurs de rue tâchent de s'éloigner de toute approche interventionniste au sein des milieux que s'approprient ces personnes pour éviter d'activer leurs défenses face à l'ingérence d'agents sociaux porteurs d'une norme qu'ils rejettent (Schaut et Van Campenhoudt, 1994). Face à des personnes souvent réfractaires aux structures sociales et méfiantes à l'égard des intervenants qui les filent dans leur territoire, le processus non intrusif d'intégration dans le milieu, l'établissement progressif d'une relation de confiance, le caractère volontaire de cette rencontre, l'attitude de non-jugement, le respect des règles du milieu qu'ils fréquentent et le climat de confidentialité instauré constituent des conditions nécessaires pour rendre accessibles et disponibles une oreille et une présence attentives au vécu des personnes (Cheval, 2001; Collectif de l'ATTRueQ, 1997; Fontaine, 2003; Ridde et al., 2003; Tétreault et Girard, 2007; Martel, 2008).

Or, lorsque d'autres acteurs investissent les mêmes espaces avec des mandats différents, la confusion des genres peut avoir des impacts directs sur l'efficacité et la crédibilité des intervenants. Considérant ces risques, toute incursion d'intervenants dans un milieu de vie doit être mûrement réfléchie et implantée avec doigtée de façon à assurer la clarté des visées et des règles qui encadrent ces initiatives d'intervention dans le milieu. Dans la mesure où les rôles sont clairs et que l'introduction d'interventions ponctuelles ou spécialisées (intervention estivale, projet spécifique, service pointu) ne compromet pas la présence intensive, quotidienne et à long terme des travailleurs de rue, une telle contribution peut être complémentaire au support global que rend possible le travail de rue auprès des personnes en rupture.

Enfin, s'il importe de mieux baliser les formes d'intervention pour favoriser leur complémentarité plutôt que leur concurrence, il importe d'éviter une rigidification des cadres qui définissent ces pratiques ainsi qu'une formalisation contraignante des modes de fonctionnement qui les encadrent. En effet, comme un des principaux atouts des pratiques du travail de rue et de milieu se fonde sur leur adaptation continue aux contextes dans lesquels elles prennent forme et aux interactions qui en animent l'actualisation, le resserrement trop étroit des critères de financement, de reddition de comptes et d'évaluation pourrait compromettre directement l'adéquation et l'efficacité de ces pratiques.

Méthodologie

Le projet de recherche s'est déroulé en quatre étapes :

- Une **analyse documentaire** portant sur les pratiques de travail de milieu en Montérégie-Est, leur développement, leur implantation et les contextes organisationnels de l'action a permis de démarrer la compréhension des pratiques situées contextuellement;
- Une phase de collecte de données à dominante qualitative, constituée de plusieurs entrevues semi-dirigées, a été réalisée avec différents **acteurs clés** du travail de proximité en Montérégie;
- Quatre **études de cas** ont été menées sur quatre (4) sites qui correspondent à des modalités de pratiques de travail de milieu différenciées (échantillon par contraste) en Montérégie Est. Afin de comprendre les points de vue des acteurs, ainsi que les particularités des pratiques de proximité en fonction des contextes, ces organisations ont été sélectionnées de manière à assurer une diversité des milieux ainsi abordés. Une attention particulière a été portée aux différences de perceptions et de pratiques entre les milieux urbains et ruraux, et en fonction des types d'organismes auxquels sont rattachés les travailleurs de milieu (maisons de

jeunes, organismes communautaires spécialisés dans le travail de rue, organismes de prévention, municipalités). Ces études de cas comprennent :

- une analyse documentaire portant sur les organisations ciblées;
- des entrevues avec les intervenants de proximité et des coordonnateurs de ces organisations;
- une phase de collecte de données à partir d'entrevues qualitatives auprès de partenaires jeunesse, qui permet d'avoir le point de vue des acteurs locaux en interaction avec le travail de milieu.

Les sites ciblés pour les quatre études de cas ont été choisis sur avis du comité de suivi de la recherche, et selon les informations disponibles sur le travail de milieu en Montérégie. Malgré ces précautions, il est apparu que trois des quatre terrains retenus avaient abandonné plus ou moins récemment la pratique du travail de milieu, et n'avaient conservé que des travailleurs de rue au sein de leurs organisations.

- Des **entrevues supplémentaires** ont été réalisées par téléphone avec cinq travailleurs de milieu de la Montérégie. Ces entrevues, réalisées selon la même grille d'entretien que lors des études de cas, ont permis de compléter les données disponibles et de faciliter la comparaison des pratiques de travail de milieu avec les autres formes de travail de proximité.

Dans la section suivante, nous présenterons les enjeux de définition autour du travail de milieu en Montérégie tels que perçus par les informateurs clés. La plupart de ces personnes sont présentes en Montérégie depuis de nombreuses années et ont pu nous fournir de précieuses informations sur les évolutions du travail de proximité dans la région, ainsi que leurs impressions sur plusieurs questions entourant le travail de milieu. Par la suite, nous

allons analyser les données issues des études de cas et complétées par les entrevues supplémentaires avec des travailleurs de milieu dans une deuxième partie.²

² Afin de conserver l'anonymat de nos répondants, le genre masculin est systématiquement employé.

De forts enjeux de définition des pratiques dans un contexte budgétaire et politique complexe

Après la rédaction d'un cadre de référence pour le travail de proximité³ en 2001, un deuxième cadre, concernant uniquement le travail de rue cette fois, a été publié en 2013. Le fait que le travail de milieu et les autres formes de travail de proximité n'y soient plus inclus résulte d'un changement de position de la part de plusieurs acteurs, opéré sur plusieurs années. Notamment, le terme de « travail de proximité » qui, selon les acteurs, suscitait beaucoup d'enthousiasme il y a 10 ans, est aujourd'hui quasi unanimement rejeté sur le terrain⁴. Attardons-nous sur la manière dont ce rejet du terme travail de proximité a eu lieu et sur les conséquences de cette situation pour le travail de milieu.

Face à la prolifération de pratiques dites « de proximité » à la fin des années 1990, plusieurs des acteurs de la Montérégie, dont la Direction de la santé publique, ont voulu effectuer un exercice collectif de définition, afin de faciliter le financement de ces pratiques dont tous les acteurs de terrain vantaient les mérites. Le terme de « travail de proximité » a été choisi pour rassembler sous un même terme des pratiques diverses, mais partageant une philosophie commune. Selon les dires de plusieurs répondants, ce terme a été beaucoup utilisé au fil des années pour désigner, sans plus de précisions, toutes sortes de pratiques professionnelles se distinguant beaucoup de cette philosophie commune au travail de rue et au travail de milieu.

« Le travail de proximité, on a gardé ce terme-là pendant 5-6 ans. Mais c'est tout le monde qui fait une approche de proximité maintenant. Le travail de proximité ça veut dire aller vers, faire du reaching out. Mais ça veut pas dire que t'as la même visée, la même éthique, la même cible de population, que tu travailles dans la même optique que nous [les travailleurs de rue].

³ Le terme de « travail de proximité » faisait référence au travail de milieu et au travail de rue.

⁴ Pour les fins de ce rapport, nous continuons tout de même à utiliser le terme de « travail de proximité » pour faire référence de manière générale au travail de milieu, au travail de rue et aux autres pratiques s'inscrivant dans la logique de rejoindre les personnes vulnérables dans leur milieu de vie.

Fait que là ça mélangeait encore plus de monde. C'est quoi ça du travail de proximité ? » (Entrevue A.4)

Pour les représentants des bailleurs de fonds rencontrés, ce terme possiblement galvaudé de « travail de proximité » est un obstacle pour instruire les demandes de financement. Ceux-ci souhaitaient avec le premier cadre se fixer des guides pour faciliter le financement et regrettaient d'aboutir au contraire à une plus grande confusion. L'exigence de « savoir ce qu'on finance » ne semblait plus respectée. Pour un des répondants, le mot « travail de proximité » incitait à ne pas s'interroger en profondeur sur la définition des pratiques adoptées, leurs éventuelles conséquences et la philosophie d'intervention sous-jacente.

« Les gens s'appelaient des travailleurs de proximité. Je disais, mais oui, mais encore ? Qui es-tu ? Le travail d'aller vers est devenu très populaire. Maintenant t'as des infirmières de proximité, t'as des médecins de proximité, t'as des policiers de proximité. Mais dis-moi ce que tu es ! Un travailleur de proximité ça peut être n'importe qui. » (Entrevue A.1)

Pour certains travailleurs de rue ou de milieu, le terme de « travail de proximité » suscitait aussi des inquiétudes grandissantes. Puisqu'un grand nombre de personnes se dotaient de ce titre, et ce sans forcément adhérer à la philosophie d'intervention commune (détaillée dans la section suivante), plusieurs répondants ont évoqué des « préjudices » à leur réputation et à leur image. Par exemple, un des informateurs clés rencontrés craint que le travail de rue ne soit « dilué » dans les autres pratiques de proximité, et que ce qui fait la singularité du travail de rue soit oublié. En particulier, partir des besoins des personnes accompagnées et être « la voix de ceux que personne ne veut écouter » seraient selon lui des éléments spécifiques au travail de rue et à une partie des pratiques de travail de milieu, mais souvent absents des autres pratiques de proximité. Toujours selon cet informateur clé, cette différence d'approche serait à l'origine de confusions sur le terrain, entraînant des tensions fortes.

« Là je parle des actions autres, pratiques de milieu jeunesse, de proximité, qui ont toutes sortes d'appellations et qui mélangent un peu les gens. On parle plus d'un projet orienté par rapport à un besoin, d'une concertation, d'un bailleur de fonds ou d'une organisation. Est-il dans la philosophie travail de rue, est-il dans la philosophie d'empowerment ? Pas nécessairement. Il est là pour répondre à une organisation. Là on est plus

« dans le concept de reaching out, d'animation jeunesse. Ce n'est pas les besoins des jeunes c'est les besoins de la communauté. » (Entrevue A.3)

Si travailleurs sociaux, infirmières ou encore policiers sont reconnus comme « travailleurs de proximité », certains travailleurs de rue ou de milieu craignent que la particularité de leurs pratiques soit oubliée. De plus, plusieurs répondants nous parlent des confusions que le terme de « travail de proximité » peut provoquer parmi les personnes accompagnées par eux. Par exemple, lorsque des individus dotés d'autorité comme des policiers sont appelés « travailleurs de proximité », les travailleurs de rue ou de milieu peuvent être associés à la police et voir leurs efforts d'intégration ruinés.

« Que nous on soit mélangés c'est une chose, mais quand c'est sur le terrain c'est atroce. Il faut un lien de confiance. Ils ne savent pas t'es quoi. » (Entrevue A.1)

Néanmoins, il semble que l'abandon du terme de « travail de proximité » par la plupart des acteurs n'ait pas fait disparaître les tensions autour des enjeux de définition du travail de rue et du travail de milieu. Depuis 2013, le travail de milieu n'est plus associé au nouveau cadre de référence. Pour la Direction de la santé publique, il était plus aisé de construire un nouveau cadre avec les travailleurs de rue, organisés au sein d'une association, et ayant déjà leurs propres règles internes, leur propre éthique de travail largement partagée. Le regroupement du travail de rue de la Montérégie (RTRM)⁵ a été largement associé à la rédaction de ce cadre de pratique. Pour un de nos informateurs clés, il s'agit pour la Direction de la santé publique de faire financer les pratiques qui sont reconnues et encadrées par les pairs. Les arbitrages seraient ainsi plus facilement acceptés par les acteurs de terrain.

⁵ À la suite du changement de cadre de référence, l'ancien Regroupement montérégien du travail de proximité (RMTP) est devenu le Regroupement du travail de rue en Montérégie (RTRM).

Un autre des informateurs clés, travailleur de rue, évoque aussi la volonté de ses collègues de se concentrer sur leur propre pratique, en fixant leurs propres règles et en laissant les travailleurs de milieu faire de même de leur côté.

« Quand on a écrit le deuxième cadre, on s'est dit, on va arrêter d'essayer de définir ce qui n'est pas nous. Les gens ne se reconnaîtront pas parce que ce n'est pas eux qui se définissent à travers ce qu'on écrit. C'est juste ce qu'on pense qu'ils font. Ils ne se reconnaissent peut-être pas à cause que nous on donne une définition de ce qu'ils font qui est peut-être erronée. Ça se peut que ça ne soit pas ça. » (Entrevue A.3)

Plusieurs des personnes rencontrées considèrent que malgré l'abandon de l'appellation « travail de proximité », il existe toujours une confusion autour du terme de « travail de milieu ». Selon certains de nos informateurs clés, certaines pratiques ne respectant pas les standards du premier cadre de référence ne devraient pas s'attribuer le titre de travail de milieu.

« Nous ce qu'on a toujours demandé c'est que si tu fais juste de l'intervention l'été... c'est de t'appeler un intervenant jeunesse, un intervenant loisir. Appelle-toi pas travailleur de milieu, parce qu'en Montérégie c'est ça que ça veut dire et on va mélanger tout le monde. » (Entrevue A.1)

Pour un des répondants, le terme même de « travail de milieu » fait référence à des pratiques qui font partie des missions du travail de rue. Il devrait donc être réservé à des pratiques associées au travail de rue et reconnues comme telles dans le nouveau cadre de référence (sous l'appellation « actions milieu ») et par le Regroupement du travail de rue en Montérégie.

« On veut juste qu'ils se définissent mieux [les travailleurs de milieu], et qu'ils ne cherchent pas à nous ressembler. Ils n'ont pas besoin de ça. Et ça va être à leur avantage, qu'ils s'appellent même plus des travailleurs de milieu. Ils vont peut-être avoir une meilleure visibilité. On n'a pas de jugement envers ça. Mais n'ayez pas peur de vous définir autrement. Que de dire non, non on est des travailleurs de milieu. Pourquoi tu tiens à ce terme-là? Ça mélange plus le monde qu'autre chose. » (Entrevue A.3)

Il apparaît par ailleurs que ces tensions autour des enjeux de définition du travail de milieu renvoient à un contexte de financement limité. D'après un représentant d'un bailleur de fonds, cette situation financière tendue empêche de mettre en œuvre le travail de milieu tout en respectant le cadre de référence de 2001. Par exemple, le fait de rattacher le travail de milieu à des organisations entièrement dédiées au travail de proximité n'a souvent pas été respecté, faute de moyens suffisants pour mettre sur pied de tels organismes.

« Tout le monde crève de faim. On a beaucoup de difficulté à financer, parce qu'on n'a pas de sous. Ça devient difficile, tu donnes des balises, mais en même temps t'as pas l'argent pour le financer au complet. Donc on a fermé les yeux sur plusieurs affaires. » (Entrevue A.1)

Il faut souligner ici que certains bailleurs de fonds, dont le secteur promotion-prévention de la Direction de la santé publique, financent toujours des projets issus de la concertation locale pouvant prendre des formes de travail de proximité autre que le travail de milieu ou le travail de rue. Qu'elles soient appelées pratiques d'*outreach* ou d'animation socioculturelle, ces autres formes « d'aller-vers » semblent toujours avoir une place dans un continuum de pratiques jugées pertinentes. Néanmoins, les récentes réformes institutionnelles touchant notamment les Forums jeunesse et les Conférences régionales des élus amènent certains acteurs de terrain à craindre une nouvelle réduction des fonds disponibles pour le travail de milieu.

Cet état de pénurie financière relative pose aussi la question de l'efficacité des pratiques pour les bailleurs de fonds, selon plusieurs de nos répondants. Ceux-ci jugent ne devoir financer que les pratiques dont l'efficacité a été prouvée ou à défaut, les pratiques reconnues comme efficaces par le milieu. Or, déterminer l'efficacité d'une pratique telle que le travail de milieu est un exercice très complexe, qui nécessite beaucoup de moyens.

Pour le secteur maladies infectieuses de la Direction de la santé publique, seul le travail de rue a été reconnu comme efficace par la recherche à ce jour (soulignons à cet égard le fait que l'efficacité des pratiques semble dans ce cas être jugée surtout en fonction de certains critères sanitaires). Le travail de milieu, pour bénéficier d'une présomption d'efficacité, devrait donc adopter les éléments centraux du travail de rue, et notamment une présence significative, stable et de longue durée dans le milieu.

« Ce qu'il faut avoir en tête avec le travail de milieu c'est l'efficacité pour la santé publique. Avec nos écrits, le travail de rue, on est satisfait, ça correspond à nos critères d'efficacité. Ce n'est pas jugé efficace de faire du travail de milieu juillet-août, puis que le travailleur il part et l'année prochaine t'en as un autre ! Il faut qu'il y ait un continuum, il faut que ça soit soutenu. » (Entrevue A.1)

Ainsi, le travail de milieu saisonnier ou à temps partiel est exclu du cadre de référence de 2001 sur le travail de proximité, qui insiste sur la nécessité d'une présence continue et stable de l'intervenant auprès de la population (Cadre de référence, 2001). Il est important de noter que ce cadre de référence est repris par d'autres bailleurs de fonds, dont le Forum jeunesse, pour déterminer les pratiques susceptibles d'être financées. Cependant, il arrive que des pratiques de travail de milieu non entièrement conformes au cadre de référence soient tout de même financées par différents bailleurs de fonds, dont notamment le secteur promotion-prévention de la Direction de la santé publique. En effet, les éléments du cadre portant sur la pratique du travail de milieu ne sont pas considérés comme des conditions de financement des actions recommandées par les tables intersectorielles jeunesse. Seuls le respect de la définition énoncée par le cadre de référence de 2001 et l'inscription du travail de milieu au mandat de l'organisme porteur sont exigés. Les autres éléments, notamment organisationnels, sont uniquement suggérés, à titre de guides pour le développement de la pratique.

Parallèlement, d'autres parties prenantes du débat soulèvent que les pratiques évaluées se situaient toutes dans des grandes métropoles. Les pratiques de travail de milieu en tant que telles n'ayant pas été évaluées, et a fortiori dans un milieu semi-rural, un des répondants juge bon d'adapter les balises issues du travail de rue aux moyens disponibles et aux besoins locaux.

« Ce n'est pas parce qu'on n'a pas évalué ce que nous on fait que c'est mauvais. Il faut être ouvert à d'autres pratiques parce que les réalités terrain sont pas les mêmes partout. » (Entrevue A.4)

Faute de moyens pour embaucher à temps plein assez de travailleurs de milieu pour couvrir un territoire aussi grand que la Montérégie, certains jugent utile de s'adapter aux contextes social, géographique et financier afin d'offrir le maximum de services possible. Ainsi,

plutôt que d'utiliser les moyens financiers disponibles pour employer un ou deux travailleurs de milieu à temps plein, qui auraient dû couvrir l'ensemble d'un très grand territoire, la table de concertation jeunesse des Seigneureries a pris la décision d'employer six travailleurs de milieu de façon saisonnière, afin d'assurer une présence dans chaque localité⁶. De même, un des bailleurs de fonds rencontrés estime qu'il est important de permettre aux acteurs de terrain de tester divers modèles de pratiques, dans le but de s'adapter au mieux aux besoins des populations locales, dans les limites des ressources disponibles.

Par ailleurs, plusieurs répondants défendent des pratiques de travail de milieu différentes de ce que préconise le Cadre de référence, notamment parce que les besoins en travail de milieu sont jugés moins importants l'hiver sur le territoire desservi.

« Dans la MRC, c'est 6 villes qui sont étendues sur une superficie d'une quarantaine de kms de long sur une vingtaine de large. La réalité aurait été que les travailleurs de milieu embauchés ils auraient passé une demi-journée dans chaque milieu. Nous on ne trouvait pas ça efficace. On pensait que tant qu'à ça c'était mieux de ne pas avoir de travailleurs de milieu à l'année. D'en avoir à temps partiel. Si j'avais plus de moyens, je le mettrais à l'année. Saisonnier c'est un choix qui est lié aux moyens qu'on avait. On est conscient que dans un monde idéal, que ça soit à l'année c'est une bonne affaire. Mais je ne pense même pas que les besoins justifient que ça soit à temps plein pendant toute l'année. Pendant les mois d'hiver, les jeunes ne se tiennent pas dans les parcs. » (Entrevue A.4)

Bien qu'il semble très rare que du travail de milieu et du travail de rue soient financés à la fois sur un même territoire, les deux pratiques sont souvent construites en opposition par les informateurs clés rencontrés. Pour certains, il semble s'agir surtout d'une forme de compétition pour la reconnaissance des pratiques auprès des bailleurs de fonds.

« La confusion, elle est très forte. Ça crée des tensions. Parce qu'on moment dire "nous on veut l'argent du travail de rue, on est une organisation de travail de proximité, mais on ne fait pas du travail de rue. On veut le meilleur d'une pratique qui existe depuis 40 ans, mais on ne veut pas

⁶ Il semblerait par ailleurs que plusieurs de ces localités aient réussi à obtenir des financements supplémentaires pour maintenir le travail de milieu toute l'année, à raison de quelques heures par semaine pendant la saison hivernale.

ressembler à cette pratique-là. On ne veut pas faire du travail de rue, mais quand le travail de rue se fait reconnaître, on veut la même chose qu'eux. On veut leur argent parce qu'on n'en a pas pour faire ce qu'on fait". C'est là qu'il y a qu'il y a des tensions. » (Entrevue A.3)

Ce tour d'horizon des enjeux montréalais du point de vue des informateurs clés rencontrés nous permet de mieux comprendre le contexte dans lequel se situent les quatre organisations ayant fait l'objet d'études de cas.

Le travail de milieu en pratique : analyse transversale d'études de cas montérégiennes

Bien que toutes les organisations rencontrées pour ces études de cas aient employé des travailleurs de milieu par le passé, une seule a conservé cette pratique jusqu'à ce jour. Pour deux des études de cas, il s'agissait d'un projet complémentaire au travail de rue, qui a pris fin lorsque le financement s'est arrêté. Dans le quatrième cas, l'organisation a décidé de changer le nom de ses « travailleurs de milieu » en « travailleurs de rue » en 2012, afin de s'adapter au nouveau cadre de référence et au changement d'appellation du Regroupement montérégien des travailleurs de proximité, devenu le Regroupement des travailleurs de rue de la Montérégie. Aux dires de certains de nos répondants, ce passage du travail de milieu au travail de rue ne semble pas être une exception en Montérégie. Les difficultés que nous avons rencontrées pour constituer un échantillon suffisamment important de travailleurs de milieu pour cette étude sembleraient confirmer ce fait.

Le cas de cette organisation ayant choisi de changer l'appellation de ses travailleurs est particulièrement intéressant. Selon les répondants, l'adoption de l'appellation « travail de rue » n'a pas entraîné des changements importants pour les intervenants au niveau de la pratique, car leur stratégie d'intervention n'a pas été modifiée (au moins de manière importante). Bien que l'appellation « travail de rue » a été adoptée récemment, dans la pratique, les intervenants de ces organismes disent avoir toujours travaillé selon les principes généraux de ce type d'intervention (travail avec les populations marginalisées, création d'un lien de confiance, respect des choix de la personne en difficulté). Avant l'adoption du terme « travail de rue », ces intervenants nommaient leur propre pratique « travail de milieu ». Pour ces interviewés, et pour plusieurs autres travailleurs de rue, le débat autour des termes de « travail de rue » et « travail de milieu » est peu intéressant, car, en dehors de la cible d'âge, ils renvoient aux mêmes pratiques.

Les quatre organisations ayant fait l'objet d'études de cas ont mis en place des pratiques de travail de proximité selon des arrangements différents, qui ne sont pas sans influencer les manières de travailler de leurs employés. Nous avons pu rencontrer au cours des études

de cas sept travailleurs de rue, un travailleur de milieu, ainsi que neuf autres personnes, directeurs et directrices des organisations, partenaires clés des travailleurs de proximité ou collègues animateurs jeunesse. Ces entrevues ont permis de recueillir des informations précieuses sur les organisations étudiées, les façons dont le travail de rue ou de milieu s'intègre dans ces organisations, ainsi que sur les pratiques de proximité telles qu'elles sont mises en œuvre sur le terrain.

Ces données ont par la suite été complétées avec cinq entrevues supplémentaires avec des travailleurs de milieu. L'ensemble des acteurs a pu nous faire part de leurs perceptions sur les différences et similarités entre le travail de milieu et d'autres approches de proximité, la philosophie sous-tendant leurs pratiques, ou encore les obstacles freinant leur travail. Trois axes d'analyse ont été retenus : la définition des pratiques de travail de milieu, les enjeux organisationnels et les relations de partenariat.

Définir les pratiques du travail de milieu

Une approche de proximité

Parmi les répondants, travailleurs de milieu comme travailleurs de rue nous ont fait part de leurs perceptions sur les points communs et les différences entre leurs approches. Nous évoquerons ici la philosophie soutenant le travail de rue et le travail de milieu, les caractéristiques de la population ciblée par ces pratiques, ainsi que les lieux d'intervention des travailleurs de proximité.

Pour la plupart des personnes rencontrées lors des études de cas, travail de milieu et travail de rue déclarent partager sensiblement la même **philosophie d'intervention**. À plusieurs reprises, les répondants assurent ne pas voir beaucoup de différences entre travail de milieu et travail de rue sur le plan de l'approche d'intervention. Cette philosophie semble se composer de plusieurs éléments, qui reviennent tous dans le discours de plusieurs répondants, mais de façon non systématique. Quand nous demandons aux travailleurs de rue et de milieu de nous parler de leur approche, tous citent certains (mais pas la totalité) de ces éléments centraux. La façon dont ils sont mis en œuvre et appliqués diffère par contre d'un travailleur à l'autre. Ces éléments pourraient être résumés comme suit :

l'accompagnement vers et dans le système de services existants; la prévention et la réduction des méfaits; le non-jugement; la non-prise en charge; la confidentialité; le caractère volontaire de l'accompagnement.

Tous les travailleurs de milieu et de rue rencontrés mettent de l'avant leur rôle d'**accompagnateur**. Les travailleurs de milieu et de rue rencontrés utilisent les termes de « référents », « tisseurs de liens », voire même « annuaires vivants » pour décrire ce qu'ils considèrent pour la plupart comme leur mission première : tisser des liens entre une partie de la population marginalisée et les structures sociales existantes. Plutôt que d'intervenir eux-mêmes sur les problèmes spécifiques des gens qu'ils rejoignent, la majorité des travailleurs de rue rencontrés créent des liens entre des personnes qui éprouvent des besoins et des ressources qui peuvent y répondre.

Sans doute à cause de la différence de nature des problématiques rencontrées, ce volet de l'accompagnement vers les services existants semble prendre une place différente selon qu'il s'agisse de travail de rue ou de travail de milieu. Alors que la grande majorité de nos répondants travailleurs de rue décrivent leur mission d'accompagnement et les liens qu'ils entretiennent avec leurs partenaires comme primordiaux, les travailleurs de milieu semblent moins recourir aux services des systèmes institutionnel et communautaire que leurs confrères. Certains travailleurs de milieu nous disent utiliser en premier lieu leurs propres ressources :

« Même si je suis assez outillé, je crois, avec mes formations il y a toujours des personnes qui sont plus dans des domaines plus précis. Si j'ai une problématique précise, il vaut probablement mieux qu'un travailleur social intervienne que moi qui suis seulement une écoute active. À un moment il y a des limites puis je passe le flambeau à d'autres. » (Entrevue C.4)

Les personnes ciblées et rencontrées par les travailleurs de milieu étant en général en moins grandes difficultés que dans le cas du travail de rue, il est possible de penser que les travailleurs de milieu se retrouvent moins souvent confrontés à leurs limites au cours de leurs accompagnements. Ceci explique peut-être en partie que certains travailleurs de milieu soient en relation seulement avec un petit nombre de ressources institutionnelles et communautaires (cf. troisième partie, « Des relations de partenariat complexes »). Dans

tous les cas, tisser des ponts entre les personnes accompagnées et les organisations existantes peut être une mission compliquée. Les personnes les plus isolées et les plus vulnérables, aux dires de nombreux répondants, sont souvent méfiantes vis-à-vis des intervenants et des institutions classiques. Les travailleurs de proximité doivent donc gagner la confiance des personnes rencontrées, se faire accepter par des individus et des milieux. Les solutions sont alors souvent de faire des références personnalisées, ou encore d'accompagner personnellement la personne à ses rendez-vous. Selon plusieurs travailleurs de rue, cette démarche facilite les choses tant pour la personne accompagnée que pour les organisations qui les reçoivent.

« Il y a beaucoup de gens de la rue qui disent que ça n'a pas bien été, qu'ils ne sont pas bien reçus, qu'ils se sentent comme de la merde. Mais quand je les accompagne, c'est le jour et la nuit. Il y a beaucoup de méfiance chez ces gens-là. Ils arrivent dans les organismes déjà un peu sur les dents. Alors notre accompagnement il est vraiment précieux pour la personne qu'on accompagne, mais aussi pour l'organisme chez qui on va. On peut tempérer, on peut reformuler pour s'assurer que c'est bien compris. » (Entrevue E.3)

Ces références et accompagnements personnalisés nécessitent que les travailleurs de milieu et de rue entretiennent de très bonnes relations de collaboration avec leurs différents partenaires. En plus de connaître parfaitement les ressources disponibles et les individus qui travaillent dans chacun des organismes partenaires, les travailleurs de proximité doivent expliquer leurs pratiques et leur philosophie d'intervention, afin que les accompagnements puissent fonctionner efficacement.

Néanmoins, ces pratiques individualisées semblent moins fréquentes chez les travailleurs de milieu rencontrés. Seuls deux des travailleurs de milieu rencontrés donnent des références personnalisées ou se déplacent avec les jeunes vers les services lorsqu'ils en ressentent le besoin. Les quatre autres travailleurs de milieu ne font ni références personnalisées ni accompagnement individuel. L'accompagnement vers les services existants prend donc la forme d'un transfert de l'information pertinente : les services existants, les horaires, leurs coordonnées, ...

L'approche de **prévention** et de réduction des méfaits est aussi très importante pour la plupart des travailleurs de rue ou de milieu rencontrés. Tous les répondants distribuent du matériel de prévention, en fonction des besoins de la population rencontrée et des problématiques les plus fréquentes. Certains, comme les travailleurs de milieu, ne distribuent que des préservatifs, la plupart des travailleurs de rue distribuent aussi des seringues et des pipes à crack. Pour les travailleurs de rue, la prévention et la sensibilisation rejoignent, pour la plupart, une approche de réduction des méfaits. Pour les travailleurs de milieu rencontrés, les aspects de sensibilisation et de prévention semblent prendre une part encore plus grande dans leur travail que chez les travailleurs de rue. Plusieurs des travailleurs de milieu interrogés utilisent le terme « d'adulte significatif » pour définir leur rôle. Il s'agit pour eux de partager leur expérience d'adulte avec les jeunes, de leur donner de bons conseils, tirés du « bon gros sens de la vie » (Entrevue F.2), pour les faire réfléchir sur leurs actions, éventuellement leur faire prendre conscience des conséquences de leurs actions.

« Je ne leur dis jamais quoi faire, mais je les préviens. Je leur donne des conseils pour pas qu'ils enfreignent la loi. » (Entrevue F.3)

Par exemple, un des travailleurs de milieu rencontrés nous explique qu'il tente de sensibiliser les jeunes aux désordres qu'ils peuvent causer et, conséquemment, à l'opinion négative des jeunes que peut avoir la population. Il prévient donc régulièrement les jeunes lorsqu'ils enfreignent les règlements du parc, qu'ils font trop de bruit à la bibliothèque ou qu'ils dérangent les clients du Tim Hortons. Plusieurs autres travailleurs de milieu nous disent préférer intervenir auprès des jeunes pour éviter que la police s'en charge.

« Quand je vois des situations ou les jeunes vont se mettre dans la merde, je vais intervenir. J'ai un bon lien avec les jeunes, le message passe bien. » (Entrevue F.5)

Enfin, certains travailleurs de rue et certains travailleurs de milieu soulignent qu'ils tentent aussi de faire de la sensibilisation auprès de leurs partenaires. En effet, il leur faut souvent expliquer, faire connaître les réalités des personnes les plus marginalisées, les difficultés qu'elles rencontrent ou encore la méfiance dont elles peuvent parfois faire preuve. De

même, un des travailleurs de milieu rencontrés adopte une approche de défense des droits des jeunes, et sensibilise petit à petit, semble-t-il avec succès, la municipalité aux droits des jeunes, entre autres de flâner dans les lieux publics et de faire du bruit.

Pour gagner la confiance des personnes avec qui ils travaillent, les travailleurs de rue comme les travailleurs de milieu disent devoir adopter une attitude de **non-jugement**. Quelle que soit la situation rencontrée, les personnes aidées ne doivent pas se sentir jugées par les travailleurs de proximité, au risque de perdre leur confiance. Par exemple, un travailleur de rue déclare qu'il pense avoir bien fait son travail lorsque, après avoir accompagné quelqu'un dans une cure de désintoxication qui a échoué, cette personne ne se sent pas jugée, ne perçoit pas de déception, et ne sera pas gênée de rappeler le travailleur de rue ultérieurement (Entrevue E.3). Pour certains travailleurs de milieu, cet élément de l'approche de proximité semble toutefois présenter certains défis dans son application. En effet, cette grande tolérance vis-à-vis des comportements des jeunes pose parfois un problème d'image, pour eux-mêmes, qui pourraient être perçus comme une mauvaise influence sur les jeunes, ou pour leur employeur. Ainsi, deux travailleurs de milieu (travaillant en dyade dans la même municipalité) préfèrent prolonger la politique de non-tolérance de la maison de jeunes qui les emploie face à la consommation de drogue. Ils s'éloignent systématiquement des jeunes en train de consommer pour ne pas légitimer ce comportement par leur présence.

Ce principe de non-jugement va de pair avec une **non-prise en charge** : plusieurs des travailleurs interrogés jugent que c'est aux personnes aidées de décider pour elles-mêmes, d'entreprendre les démarches qu'elles souhaitent et uniquement quand elles le souhaitent. Cela implique de « respecter le rythme des personnes » et de « garder à l'esprit qu'elles peuvent retourner en arrière ». Dans cette optique de ne pas déresponsabiliser les personnes accompagnées en « faisant à leur place », un travailleur de rue nous confie par exemple refuser de rendre des services trop récurrents, comme des trajets en voiture pour des rendez-vous hebdomadaires, qui mèneraient à des situations de dépendance. Plusieurs travailleurs

de rue refusent par conséquent de s'attribuer le mérite lorsqu'une personne accompagnée réussit une étape importante.

« C'est beaucoup dans l'empowerment. Si quelqu'un s'est sorti de sa situation, elle l'a fait toute seule, ce n'est pas moi qui l'ai fait. Je lui ai donné les outils, puis cette personne elle a pris les outils et elle a fait les démarches elle-même. » (Entrevue B.1)

Pour les travailleurs de milieu rencontrés, même s'ils partagent cet objectif général de non-jugement et de non-prise en charge, l'objectif secondaire d'occuper ou de divertir les jeunes peut légèrement nuancer leurs pratiques sur ce point. La plupart des travailleurs de rue rencontrés ont fait part du manque d'activités disponibles pour les jeunes et de l'ennui dont ils peuvent souffrir. Il s'agit donc pour eux de remédier à cette situation, principalement par le biais d'activités de loisirs. Par ce biais, ils tentent de réduire les comportements qui font l'objet de critiques par le voisinage ou par la municipalité, en montrant aux jeunes comment « s'occuper positivement » (Entrevue F.2).

« Dans la mesure où les jeunes font rien, il peut y avoir des problématiques qui se développent. Si un jeune n'a rien à faire, il peut être porté à faire des conneries. Un jeune qui fait quelque chose de positif, c'est sûr qu'il ne fait pas quelque chose de négatif en ce moment. Il fait de quoi de bien. » (Entrevue C.4)

Pour la grande majorité des personnes rencontrées, la relation entre les personnes accompagnées et les travailleurs de rue et de milieu doit aussi être **volontaire**. Il leur faut faire comprendre aux personnes rencontrées qu'elles n'ont aucune obligation de collaborer ou même de parler aux travailleurs de proximité. De même, la plupart des travailleurs de rue et de milieu évitent de pousser les personnes accompagnées à entreprendre des démarches. Trois travailleurs de rue ont dit avoir parfois des difficultés sur ce point avec certains de leurs partenaires, qui leur réfèrent des personnes pouvant avoir besoin d'aide sans leur demander auparavant si elles veulent de cette aide. Par ailleurs, plusieurs travailleurs de rue rencontrés estiment que cet impératif d'un consentement de la part des personnes accompagnées impose que la prise de contact initiale ne soit pas l'initiative du travailleur. Ainsi, plutôt que d'aller vers les gens d'une manière qui pourrait être jugée intrusive, ceux-ci préfèrent laisser les gens les aborder.

« Il faut que ça soit volontaire de leur part. J'irai pas au-devant d'eux en disant hey je suis travailleur de rue je peux t'aider. Je ne peux pas rentrer dans un milieu et aller au-devant des gens. On pourrait froisser les gens. Ils vont penser j'ai tu l'air d'avoir un problème ? » (Entrevue D.3)

Pour la plupart des travailleurs de milieu rencontrés, il est nécessaire d'aller au-devant des jeunes pour se présenter, expliquer leur rôle, ce qu'ils sont et ne sont pas (des surveillants de parcs ou des délateurs, par exemple). D'après eux, les jeunes sont plus faciles d'accès et moins méfiants que les adultes, ce qui permet cette approche plus directe. Un de ces travailleurs de milieu précise cependant qu'il porte une grande attention au désir des jeunes de le voir ou non. Il faut selon lui respecter la volonté des jeunes d'être parfois seuls dans un parc, sans la présence du travailleur de milieu.

« Il ne faut pas devenir gossant. Si on est tout le temps là et qu'on leur fait tout le temps la morale... Là ils nous trouvent cool, on chill avec eux. » (Entrevue F.3)

Enfin, le dernier critère relevé concerne la **confidentialité** de la relation d'accompagnement. Un des travailleurs de rue a pris l'habitude de ne pas saluer le premier les groupes croisés dans la rue : les personnes accompagnées pourraient ne pas vouloir confier à leur entourage qu'elles sont en contact avec un travailleur de rue. Si la quasi-totalité des travailleurs rencontrés évoque cet élément de confidentialité spontanément, l'application du principe diffère selon les cas. Par exemple, tous les travailleurs de milieu et de rue jugent acceptable d'échanger des informations précises et nominatives entre collègues, mais tous n'acceptent pas de faire de même avec un supérieur hiérarchique non travailleur de proximité, ou avec d'autres intervenants partenaires de leur organisation (comme les animateurs des maisons de jeunes). L'usage de Facebook soulève aussi des dilemmes de confidentialité pour certains travailleurs de rue ou de milieu : alors que plusieurs rejettent totalement cette option, qui met à jour l'identité des personnes accompagnées, un des travailleurs de milieu juge que c'est un outil trop utile pour s'en passer. Pour un travailleur de rue, c'est aussi un principe à rappeler régulièrement à la mémoire des partenaires.

« Des fois il y a des partenaires qui m'appellent et qui me disent, hey tu sais l'autre jour je t'ai envoyé une personne, qu'est-ce que t'as fait avec elle? Je leur dis ce n'est pas de l'information que je peux te donner. Si tu veux en savoir plus, je t'invite à contacter directement la personne. Ça arrive souvent. » (Entrevue B.1)

Si travailleurs de rue et travailleurs de milieu déclarent partager une philosophie d'intervention commune, des différences notables apparaissent autour de plusieurs éléments centraux de l'approche de proximité. Pour plusieurs des travailleurs de milieu rencontrés, les pratiques décrites semblent ne pas s'inscrire entièrement en cohérence avec certains des principes énoncés ci-dessus. Des travailleurs de milieu rencontrés font référence à ces principes qu'ils considèrent comme fondamentaux pour leur pratique, mais en font des applications très variées. Les différences constatées doivent être mises en relation avec d'autres points de divergences : travailleurs de rue et de milieu n'ont pas exactement les mêmes pratiques en termes de population rejointe ou de mode d'intervention.

Population, nature et lieux d'intervention

Alors que la cible du travail de rue est définie assez unanimement parmi nos répondants, celle du travail de milieu est sujette à plusieurs interprétations. Plusieurs des personnes rencontrées présentent le travail de milieu comme une version plus ciblée du travail de rue, avec des limitations en termes d'âge de la population cible, de problématique ou de lieux. Certains y voient aussi une différence en termes d'interventions, plutôt individuelle et ciblée dans le cas du travail de rue, et collective dans le cas du travail de milieu.

L'âge de la **population cible** est une caractéristique souvent évoquée par nos répondants. Alors que le travail de rue s'adresse selon eux à tous les âges de la population, « de 0 à 99 ans », le travail de milieu est souvent perçu comme s'adressant à une catégorie d'âge prédéfinie. Bien que nous ayons rencontré un travailleur de milieu ciblant les familles avec des enfants de moins de 5 ans, c'est la catégorie des jeunes qui est la plus souvent citée comme la cible idéale du travail de milieu. Il convient de mentionner ici que, selon un de nos répondants, le lien entre le travail de milieu et les jeunes semble exister depuis

l'émergence du travail de milieu dans la région. Selon les personnes interrogées, ces jeunes peuvent être davantage des adolescents ou de jeunes adultes. Les cibles d'âge varient selon les travailleurs de milieu rencontrés, souvent entre 12 et 24 ans. Pourtant, à leurs dires, ces balises ne peuvent pas toujours être respectées. Elles sont « étirées », de façon à répondre aux besoins de toutes les personnes souhaitant leur soutien.

Pour les travailleurs de rue comme pour les travailleurs de milieu, il se peut donc qu'il y ait une différence entre la cible théorique de l'intervention et les personnes réellement rejointes. Ainsi, trois travailleurs de rue disent faire des efforts pour équilibrer les profils des personnes rejointes. À cause de leurs affinités, de leurs facilités naturelles à entrer en contact avec certains groupes d'âge (les jeunes dans deux cas et les personnes plus âgées dans un autre), ces travailleurs doivent déployer des stratégies pour équilibrer les profils des personnes accompagnées.

Lors de nos entretiens, le travail de rue a souvent été défini comme répondant à des **problématiques** plus lourdes que le travail de milieu. Les mots « heavy » et « durs » sont souvent employés. Les personnes rencontrées sont décrites comme davantage marginalisées, en rupture, « plus poquées ». Les personnes vivant ces problématiques étant plus difficiles d'accès, les travailleurs de rue doivent déployer des stratégies pour se rendre visibles auprès d'elles et pour gagner leur confiance. En opposition, le travail de milieu traiterait moins les problématiques d'itinérance, de dépendance aux drogues dites « dures », de prostitution et de criminalité, mais serait davantage axé sur la prévention en matière de santé, de délinquance et de décrochage scolaire par exemple. Selon certains interviewés, ce caractère « non dangereux » du travail de milieu le rend plus intéressant aux yeux de certains bailleurs de fonds : « Ça paraît toujours bien de financer des projets de jeunes, mais personne ne veut parler d'itinérance en campagne électorale. » (Entrevue A.3). Cette différence entre travail de rue et de milieu sur le plan des problématiques abordées est confirmée par les travailleurs de milieu rencontrés. Les jeunes accompagnés sont décrits comme ayant des difficultés familiales, éventuellement une consommation modérée d'alcool ou de drogues dites « douces », ou présentant des signes de dépression ou d'hypersexualisation, mais ils sont pour la plupart scolarisés et sont relativement bien intégrés dans la société. Un des travailleurs de milieu décrit les jeunes

qu'il rencontre comme « des bons petits jeunes, pas extrêmement difficiles, qui aiment s'amuser. » (Entrevue F.2).

Quelques-uns des répondants distinguent le travail de rue et le travail de milieu sur le plan de la nature des interventions, à la place ou en complément du critère de l'âge. Là où les travailleurs de rue occuperaient la quasi-totalité de leur temps avec des interventions individuelles, ciblées sur les problématiques lourdes citées auparavant, les travailleurs de milieu consacraient plus de temps à des interventions collectives, partant des centres d'intérêts d'un groupe. Peu des travailleurs de rue rencontrés semblent aider des groupes de personnes à monter des projets, bien que certains de ces travailleurs disent considérer cela comme faisant partie des missions du travail de rue. L'intervention par projet a souvent été citée par les informateurs clés et certains travailleurs de rue comme une caractéristique prédominante du travail de milieu, dans lequel les interventions individuelles seraient moins nombreuses.

« Le travail de milieu, c'est plus de l'intervention de groupe, avec des jeunes de 12-24 ans, pour essayer de partir des intérêts des jeunes. Le travailleur de milieu est là pour aider les jeunes à monter leur activité. Le travailleur de rue il a plus une intervention ciblée, individuelle, avec des problématiques ciblées. On va dans les bars, on fait de l'échange de seringues, des choses comme ça. » (Entrevue D.3)

Cependant, seuls deux des six travailleurs de milieu rencontrés avaient déjà aidé les jeunes à organiser des projets importants autour de leurs centres d'intérêt, notamment sportifs. Dans un des cas, le travailleur de milieu a aidé un groupe de jeunes à faire rénover un skate park en partenariat avec la municipalité. En partie grâce à son appui et son rôle de médiation, ces jeunes ont pu collaborer étroitement avec les agents de la ville pour choisir les modules à construire.

Ces deux premiers éléments de définition des pratiques de travail de milieu, l'âge de la population cible et les problématiques abordées, sont directement liés à un troisième : le **lieu de l'intervention**. Le travail de milieu, pour toutes les personnes rencontrées, se limite

à un ou des espaces publics, et éventuellement à la maison de jeunes et l'école secondaire. Les parcs et les centres d'achats sont les lieux publics les plus couramment cités en exemples. À l'inverse des travailleurs de rue, plusieurs répondants considèrent que les travailleurs de milieu ne devraient jamais être amenés à fréquenter les bars et les habitations privées.

Déoulant de ces éléments, les horaires de travail entre travailleurs de rue et de milieu peuvent là aussi être différents. Les travailleurs de milieu sont décrits comme ayant des horaires de travail plus « classiques » que leurs collègues travailleurs de rue, en ne travaillant pas la nuit, sauf événement exceptionnel. Les soirs de fin de semaine, pendant la période estivale, les travailleurs de milieu rencontrés sont présents jusqu'à environ 23 h (ou jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de jeunes dehors dans le centre-ville), tandis que plusieurs travailleurs de rue s'arrangent pour être présents une bonne partie de la nuit.

Des pratiques influencées par des enjeux organisationnels

Le caractère saisonnier ou à temps partiel de certaines pratiques, le rattachement des travailleurs de milieu à des maisons de jeunes ou encore la spécialisation des organisations fiduciaires du travail de proximité sont des questions suscitant beaucoup de réflexions pour nombre des acteurs rencontrés. Nous abordons ici ces éléments organisationnels.

Le caractère saisonnier du travail de milieu dans certaines organisations est l'objet de nombreuses critiques : plusieurs informateurs clés rencontrés ont insisté sur la nécessité d'implanter le travail de milieu toute l'année et à plein temps. Selon plusieurs travailleurs de rue, connaître son milieu, se faire connaître des gens et gagner la confiance des personnes rencontrées est un processus très long, mais essentiel à un travail efficace. Il serait donc, selon eux, impossible que le travail de milieu soit efficace s'il ne se déroule que quelques mois par année. Selon un travailleur de rue, offrir un service de proximité

seulement l'été reviendrait même à « faire plus de mal que de bien », en créant des attentes et des espérances déçues au bout de quelques mois.

Néanmoins, tous les travailleurs de milieu rencontrés travaillent également l'hiver, bien qu'à temps partiel pour la grande majorité, à l'exception d'un travailleur de milieu parmi les personnes interrogées qui travaille à temps plein toute l'année. Pour plusieurs, le travail de milieu à temps partiel l'hiver est assez récent, et correspond à des subventions supplémentaires obtenues par leur organisation. Si tous considèrent que, lorsque les moyens financiers sont disponibles, il est bénéfique d'assurer une présence dans le milieu pendant l'hiver, plusieurs considèrent que le temps plein n'est pas nécessaire l'hiver. D'après eux, les jeunes passent beaucoup plus de temps dans des endroits abrités où il y a déjà des adultes pendant la saison froide.

Cet arrangement entraîne parfois un roulement de personnel important. Les maisons de jeunes employant des travailleurs de milieu pallient parfois ce problème en employant les travailleurs de milieu comme animateurs dans la maison de jeunes l'hiver. C'est le cas, à des degrés divers, pour cinq travailleurs de milieu rencontrés. Pour ces maisons de jeunes, aux dires d'un directeur, puisque le travail de milieu ne peut être financé à temps plein, il faut s'assurer de compléter la rémunération des employés pendant l'hiver afin de conserver le même travailleur de milieu le plus longtemps possible.

« C'est un gros gros gros avantage, je crois. La Maison des jeunes a fait en sorte que je reste en poste pendant ces années-là. Je suis à la maison des jeunes dans les temps morts. Pour assurer minimalement que j'ai un revenu décent. Quand je sens qu'il n'y a rien à faire sur le terrain, je viens à la maison des jeunes. Je sais qu'il y a toujours des jeunes, donc je viens travailler ici. » (Entrevue C.4)

Le fait qu'une même personne puisse être à la fois travailleur de milieu et animateur en maison de jeunes soulève une opposition forte chez plusieurs des personnes rencontrées, tant parmi les informateurs clés qu'au cours des études de cas, parmi plusieurs travailleurs de rue. Ces personnes s'inquiètent surtout de la confusion possible entre les mandats de travailleur de milieu et d'animateur ou d'intervenant que cela pourrait entraîner pour les personnes accompagnées. L'exemple de la non-comptabilité entre la politique de non-

tolérance de la consommation appliquée par les maisons de jeunes et l'approche de non-jugement prônée par le travail de proximité est souvent mis de l'avant.

« L'autre chose c'est que souvent le travailleur de milieu travaillait comme à l'intérieur de la maison de jeune, qui ne tolère aucune drogue, et travaillait après son shift à l'extérieur comme travailleur de milieu. Là un jeune avait consommé. En tant qu'intervenant il le mettait à la porte de la maison de jeune, et après il se retrouvait travailleur de milieu avec le jeune qu'il venait de mettre à la porte. C'est ordinaire. On trouvait que c'est des mandats que tu ne pouvais pas mêler. Tu viens de perdre toute la confiance. » (Entrevue A.1)

Pour les travailleurs de milieu rencontrés, au contraire, ces inquiétudes sont sans fondement. Les cinq travailleurs de milieu qui sont ou ont été employés aussi comme animateurs ont la certitude que les jeunes accompagnés sont capables de faire la différence entre des lieux et des cadres. Selon eux, les jeunes savent déjà pertinemment qu'il existe différents ensembles de règles à respecter, et qu'ils doivent se comporter différemment chez leurs parents, à l'école, à la maison de jeunes ou encore dans le parc. Selon un travailleur de milieu, il est relativement aisé d'expliquer aux jeunes que ce qui est toléré à l'extérieur de la maison de jeunes puisse ne pas l'être à l'intérieur.

« Je pense que les jeunes, ils ont la possibilité de faire la différence. Il y en a qui sont peut-être un peu moins matures et ça pourrait porter à confusion, c'est vrai. Mais ils le savent très bien qu'il y a des règlements dans une MDJ, et qu'ils doivent les respecter. Si tu me rencontres dans une école, tu ne peux pas consommer devant moi. Tu ne peux pas plus consommer dans une MDJ. Si tu me rencontres dans la rue, et qu'il n'y a pas de cadre réglementaire... oui, c'est illégal de consommer de la drogue, mais je ne suis pas un policier. Les jeunes, ils savent que je ne suis pas là pour ça. » (Entrevue C.4)

D'après un des travailleurs de milieu, il s'agit même d'un avantage de travailler aussi en tant qu'animateur puisque les jeunes savent où le trouver, même en dehors de ces heures de travailleur de milieu. Pour un autre des travailleurs de milieu rencontrés, le fait d'être animateur permet de rentrer plus facilement en contact avec les jeunes. Il se sent accepté plus facilement dans le milieu parce qu'il est déjà connu des jeunes. Seul un des travailleurs de milieu rencontrés considère que les postes d'animateur en maison de jeunes et de

travailleur de milieu sont incompatibles et que les jeunes peuvent être perturbés par les différents cadres et règlements.

Plus largement, la question de la compatibilité des missions des organismes fiduciaires du travail de milieu ou du travail de rue avec les approches de proximité a souvent été soulevée par les informateurs clés. Des quatre terrains à l'étude, seul un est un organisme entièrement dédié au travail de proximité, au travail de rue en l'occurrence. Il a été demandé aux répondants d'identifier les principaux avantages et les principaux risques liés au rattachement du travail de rue ou de milieu à un organisme non spécialiste.

Chacun des cas à l'étude présente un degré différent d'autonomie du travail de proximité vis-à-vis des autres mandats de l'organisation. L'une de ces organisations est entièrement consacrée au travail de rue, et ses employés y voient de nombreux avantages.

« Je suis content d'appartenir à un organisme qui n'offre que du travail de rue. Avec une maison des jeunes, c'est très bien, mais ça a des limites, parfois ça nous met des bâtons dans les roues. Leur priorité ce n'est pas juste le travail de rue. Alors des fois t'es laissé plus à toi-même. Ici, c'est un organisme en travail de rue, t'es certain que les demandes, ça va être que du travail de rue. Tu n'auras pas des demandes qui vont un peu dénaturiser ton mandat parce qu'il y a eu une subvention qui te demande d'aller à droite à gauche. » (Entrevue E.3)

Dans un autre cas, l'organisation fiduciaire mène plusieurs missions très différentes, où l'équipe de travail de rue fonctionne comme une activité totalement séparée des autres, avec sa propre gestion et ses propres locaux. Le seul élément commun est le directeur qui coordonne toutes les missions de cet organisme. Les travailleurs de rue déclarent même ne pas avoir plus de relations avec leur organisme de rattachement qu'avec les autres de leurs partenaires.

« Je considère [l'organisation] que comme un partenaire parmi tant d'autres. C'est juste le fiduciaire du travail de rue. Les employés [de l'organisation] ne sont pas mes collègues. » (Entrevue B.1)

Dans un troisième cas, celui d'une maison de jeunes à laquelle un travailleur de rue est rattaché, les missions sont, elles aussi, séparées autant que possible sur le plan organisationnel, avec une coordination distincte. Cependant, la maison de jeunes devient une ressource pour rencontrer des jeunes plus facilement pour le travailleur de rue, et réciproquement le travailleur de rue est un partenaire privilégié pour la maison de jeunes, pour aider les jeunes dans des situations difficiles comme pour répondre aux besoins de la communauté. Le travailleur de rue tient néanmoins à marquer une séparation claire aux yeux des jeunes entre les animateurs et lui, afin qu'il n'y ait pas de confusion.

Enfin, dans un quatrième cas, là aussi une maison de jeunes, les mandats de l'organisation et du travail de milieu sont perçus comme proches. Le travailleur de milieu travaille aussi à la maison de jeunes et la considère comme un partenaire essentiel de son action dans le milieu. Réciproquement, la maison de jeunes considère le travail de milieu comme une extension de l'organisation en dehors des murs, comme un moyen de rejoindre d'autres jeunes.

« C'est proche de l'approche maison des jeunes. La différence c'est que c'est toi qui vas dehors au lieu que c'est eux qui viennent chez vous. Parce qu'en maison des jeunes aussi on est axé sur l'intervention de groupe, les projets avec les jeunes, pareil comme le travail de milieu. D'où le fait que je pense qu'un même intervenant peut aller travailler à l'intérieur et à l'extérieur. » (Entrevue A.3)

Chacun des quatre organismes rencontrés a par conséquent mis en place des modalités différentes de séparation des mandats de travail de rue ou de milieu vis-à-vis d'éventuels autres mandats.

La plupart des travailleurs rencontrés ont évoqué leur besoin d'échanger entre pairs autour de leurs pratiques. Tous les travailleurs de rue interrogés ont fait part des avantages qu'ils percevaient à échanger des conseils avec leurs collègues, ou, lorsqu'ils ne travaillent pas en équipe, avec d'autres travailleurs de rue. Pour tous, c'est l'occasion de se rassurer sur une intervention délicate, de valider ses pratiques, d'obtenir des conseils, voire d'adopter une posture réflexive et critique permettant d'améliorer sa pratique. En plus des éventuelles

réunions d'équipe et des activités de l'ATTRueQ, les travailleurs de rue membres du Regroupement des travailleurs de rue de la Montérégie ont accès à un service de supervision clinique, que la majorité des répondants valorisent beaucoup.

« Avec le RTRM, on a accès à des supervisions cliniques. Ça m'aide vraiment beaucoup. Juste d'avoir quelqu'un pour ventiler sur ce que je vis, pour avoir les conseils de quelqu'un d'expérience. Ça brise beaucoup mon isolement. » (Entrevue B.1)

Un des travailleurs de milieu interrogés avait recours à cette supervision du RTRM avant son changement de nom, et appréciait beaucoup ce support. Deux des travailleurs de milieu rencontrés font aussi état d'une initiative ponctuelle permettant de se rencontrer régulièrement entre travailleurs de milieu de la région. Ayant beaucoup apprécié l'opportunité d'échanger des conseils entre pairs, ils ont tenté de prolonger l'expérience, sans beaucoup de succès à ce jour.

Des relations de partenariat complexes

Les relations de partenariat semblent prendre une grande place dans la définition comme dans la pratique du travail de milieu et du travail de rue. Pour tous les informateurs clés, le terme de « travail de proximité » faisait référence à toutes les pratiques visant à tisser des liens entre des personnes plus ou moins isolées et les services existants. La notion de partenariat avec des organismes communautaires, des services institutionnels ou encore les systèmes scolaires fait partie de la définition même du travail de proximité.

Dans les quatre études de cas, et pour toutes les personnes rencontrées, l'importance de bien connaître les ressources disponibles sur le territoire est primordiale. La totalité des travailleurs de rue dit déployer beaucoup d'efforts pour entretenir des relations fortes avec une pluralité de partenaires sur leur territoire d'action. À cet effet, plusieurs d'entre eux nous présentent la nécessité d'une période d'observation pour les travailleurs de milieu et les travailleurs de rue. Cette période d'observation, relativement longue, doit permettre au travailleur de bien connaître son territoire et les besoins de la population qu'il dessert, de

se faire connaître et accepter, et surtout de tisser des liens personnalisés avec tous les organismes auxquels la population cible peut avoir affaire. Un des travailleurs de milieu rencontrés souligne qu'il se juge beaucoup plus efficace auprès des jeunes après plusieurs années d'ancienneté, maintenant qu'il n'a plus à se présenter.

« Les jeunes me connaissent. La force du travail de milieu c'est d'être là longtemps. C'est rare les fois où je dois représenter mon travail, ce que je suis et que je ne suis pas. » (Entrevue C.4)

La plupart des travailleurs de rue rencontrés disent avoir de bonnes relations avec leurs partenaires. Bien qu'il leur faille souvent expliquer, informer, et régulièrement « recommencer à zéro » ces explications sur leurs pratiques, ils disent bénéficier globalement d'une assez bonne compréhension de la part des partenaires.

« Tout ce qui est institutionnel, communautaire et scolaire c'est des grands partenaires. On a des grands liens avec eux. Ça se passe bien, mais c'est un combat continu. Il y a beaucoup de roulement d'employés, alors on doit toujours remettre sur la table c'est quoi notre travail, c'est quoi nos limites. » (Entrevue B.1)

Du côté des travailleurs de milieu rencontrés, les partenariats semblent être moins nombreux. Tous les répondants citent les maisons de jeunes et les municipalités comme des partenaires avec lesquels ils ont de très bonnes relations. Les écoles secondaires sont aussi des partenaires importants pour la plupart d'entre eux. Pour ce qui est des autres ressources, seuls deux des six travailleurs de milieu entretiennent des relations suivies avec les organismes communautaires et les services institutionnels de leur territoire. Les quatre autres travailleurs de milieu s'efforcent de conserver des informations à jour afin de pouvoir les transmettre aux jeunes, mais ne connaissent pas personnellement les agents de ces organisations, et ne sont pas connus d'elles.

Une fois l'utilité du travail de milieu ou de rue reconnue par les partenaires, d'autres formes d'incompréhension peuvent émerger. Ainsi, plusieurs des travailleurs de proximité rencontrés disent recevoir parfois des « commandes » de certains de leurs partenaires. Il peut s'agir de demandes de la part d'agents des institutions comme les CLSC par exemple, d'autres organismes communautaires, de compagnies privées ou encore des municipalités.

Beaucoup des travailleurs de proximité ayant abordé ce sujet déclarent se retrouver parfois dans des situations complexes et adoptent des réponses différentes à ces demandes. Elles peuvent être perçues comme un signe de reconnaissance du travail effectué, de l'expertise du travailleur de proximité sur certains sujets ou avec certaines populations. Plusieurs travailleurs de rue disent aussi apprécier l'opportunité d'intervenir pour prévenir les tensions. Un travailleur de rue évoque, par exemple, le cas d'employés du Tim Hortons local lui demandant son aide par téléphone plutôt que de chasser les clients qu'ils trouvent gênants.

Parallèlement, plusieurs travailleurs de rue disent être embarrassés quand ces demandes de services directs émanent des établissements publics ou des municipalités. Le fait que ces services ne savent pas répondre aux besoins des personnes qui viennent les trouver et fassent appel aux travailleurs de proximité peut être frustrant. Ces demandes peuvent ainsi être perçues comme des indices de l'existence de certaines déficiences chez les instances partenaires.

« Il y a beaucoup d'organismes ou de commerces qui vont faire du dumping. Ils nous appellent parce qu'ils savent plus quoi faire. C'est dommage parce que ça devrait être dans l'autre sens. Alors c'est sûr qu'on va être ouvert, mais on leur explique. C'est à vous de prendre la personne en charge, ce n'est pas à nous. » (Entrevue D.3)

Enfin, certaines municipalités, surtout lorsqu'elles participent au financement du travail de rue ou de milieu, peuvent être tentées de demander des services spécifiques, par exemple de veiller à ce que des jeunes ne dégradent pas le mobilier urbain ou ne fassent pas de bruit, ou encore que certaines personnes n'occupent pas l'espace public de manière trop visible.

Face à ces demandes, plusieurs travailleurs de rue expliquent ce qu'ils considèrent être le sens et la philosophie de leur intervention, et refusent de répondre spécifiquement à ces demandes. La réaction des travailleurs de milieu est plus nuancée. Deux des répondants disent avoir fait beaucoup de sensibilisation auprès de la municipalité pour défendre les droits des jeunes à occuper l'espace public et pour faire comprendre que leur rôle n'est pas de faire de la surveillance. Un autre accepte de se rendre là où des agents de la municipalité

auraient éventuellement repéré des groupes de jeunes, mais refuse de modifier son intervention ou de surveiller les jeunes. Enfin, plusieurs travailleurs de milieu adoptent une position plus conciliante envers les autorités, en faisant passer le message aux jeunes qu'il est dans leur intérêt de respecter les règlements.

« Il y a des problématiques actuellement de flânage. La ville, pendant les deux dernières années, demande beaucoup de faire de la sensibilisation aux normes dans la société, aux valeurs qu'il faut enseigner aux jeunes. Quand ils sont par exemple dans un parc, il est passé 11 h, et bien je les informe qu'ils sont techniquement en délit. Que s'ils veulent rester là, parce que je ne suis pas la police et que je ne les incite pas à partir, qu'il faut qu'ils soient au courant qu'ils ont des risques d'avoir une amende, qu'ils ont des risques de déranger le voisinage. (...) C'est de la sensibilisation aux bonnes manières, aux normes à respecter. » (Entrevue C.4)

Conclusion

Fondée sur six entrevues avec des informateurs clés, quatre études de cas et cinq entrevues individuelles supplémentaires, notre recherche apporte des éclaircissements majeurs sur la situation du travail de milieu en Montérégie Est. Les difficultés d'accès au terrain rencontrées par l'équipe de recherche lors de l'étape des études de cas sont en soit un élément important : trois des quatre organisations qui nous avaient été désignées par des acteurs terrain comme offrant des services de travail de milieu avaient en fait changé de pratique dans les dernières années, en se tournant uniquement vers le travail de rue. Par la suite, lors d'une collecte de données supplémentaire, il n'a pas été aisé d'identifier des travailleurs de milieu sur le territoire. Il nous a été rapporté que certains programmes de travail de milieu ont été arrêtés faute de financement suffisant, à cause de difficultés organisationnelles portant notamment sur l'encadrement des travailleurs, ou encore pour se conformer au changement de cadre de référence.

Néanmoins, les travailleurs de milieu, les dirigeants des organismes qui les encadrent, leurs partenaires et les diverses parties prenantes rencontrés nous permettent de tirer plusieurs conclusions sur le travail de milieu en Montérégie Est.

La grande majorité des acteurs rencontrés rejettent depuis plusieurs années le terme de travail de proximité, accusé de provoquer de la confusion entre les pratiques sur le terrain. Depuis son abandon, le terme de travail de milieu semble à son tour subir les mêmes critiques. L'appellation même de travail de milieu et sa définition provoquent de vives réflexions parmi nos répondants, tant sur ce qu'est le travail de milieu, ce qu'il devrait être, les différences majeures qui le distinguent du travail de rue ou des pratiques d'animation que sur le degré de complémentarité avec ces mêmes pratiques.

La plupart des travailleurs de milieu interrogés pensent partager une philosophie d'intervention avec les travailleurs de rue. Cette approche similaire s'inspirerait de principes propres au travail de proximité, et qui sont mis en avant quasi systématiquement par les acteurs de terrain rencontrés. Ainsi, en convergence avec les principes du travail de rue, le travail de milieu est défini par ceux qui le pratiquent comme une manière d'aller vers une population aux liens sociaux fragilisés, en respectant des principes de volontariat,

de non-jugement, de non-prise en charge, de confidentialité, dans une optique d'accompagnement pour prévenir la rupture de liens sociaux fragilisés. Alors que le travail de milieu a été décrit par plusieurs informateurs clés comme une intervention collective avec des groupes, notamment par l'accompagnement dans la réalisation de projets que ce groupe souhaite mettre en œuvre pour agir sur ses conditions de vie, peu de travailleurs de milieu rencontrés encouragent dans les faits les personnes qu'ils rencontrent à mener des projets collectifs. De même, les travailleurs de milieu semblent faire des applications diverses de cette philosophie partagée d'approche de proximité. Ainsi, peu de répondants travailleurs de milieu offrent des références personnalisées ou accompagnent les personnes rencontrées auprès des services dont elles ont besoin. De même, les travailleurs de milieu ont des réponses très diverses aux commandes de plusieurs instances, notamment les municipalités, vis-à-vis de la surveillance des jeunes considérés comme « fauteurs de troubles ».

Le caractère saisonnier de certaines pratiques de travail de milieu a suscité de nombreuses critiques de la part de plusieurs informateurs-clés rencontrés. Parmi les travailleurs de milieu interrogés, aucun n'interrompait complètement sa présence sur le terrain pendant l'hiver : dans tous les cas où le travail de milieu était une pratique estivale par le passé, des sources de financement complémentaires avaient été trouvées pour étendre le service tout au long de l'année. Plusieurs de ces travailleurs de milieu diminuent pourtant de façon importante le nombre d'heures passé sur le terrain pendant l'hiver, quelques-uns complètent leur salaire en étant embauchés comme animateurs de Maison de jeunes pendant cette période. Pour toutes les personnes concernées, ni le travail à temps partiel ni le cumul des postes de travailleur de milieu et d'animateur ne paraissaient préjudiciables à leur pratique. Certains soulèvent même le fait que ces arrangements permettent de réduire le roulement de personnel en conservant le même travailleur dans le milieu plus longtemps.

La plupart des travailleurs de milieu disent entretenir de bonnes relations avec plusieurs partenaires, au premier rang desquels se retrouvent les Maisons de jeunes, les municipalités et les écoles secondaires, avec lesquelles semble se développer une compréhension mutuelle des enjeux de chacune des parties. Néanmoins, très peu des travailleurs de milieu rencontrés entretenaient des relations suivies avec d'autres partenaires, comme les institutions du réseau de la santé et des services sociaux et les organismes communautaires

locaux. Ce manque de liens se traduit par une absence de références personnalisées et d'accompagnements individuels auprès de ces services.

Le travail de milieu en Montérégie doit être resitué dans un continuum de pratiques partageant un objectif d'aller vers les populations visées et de solidification des liens sociaux. Le travail de milieu entretient un rapport à l'espace différent du travail de rue et des pratiques d'*outreach*, mais semblable à celui des interventions ciblées. Il investit principalement des espaces sociaux institués comme les parcs et les écoles, et évite les lieux plus marginaux comme les bars, appartements privés, piqueries, etc. Par ailleurs, le cadre idéologique du travail de milieu, caractérisé par une « logique de propension », le rapproche du travail de rue tout en le distinguant des interventions ciblées et de l'*outreach*. Ainsi, travail de rue et travail de milieu partagent une visée commune : celle de « se rapprocher des groupes et personnes en rupture pour contribuer à leur mieux-être en favorisant leur appropriation de pouvoir sur leur vie et leur réconciliation avec leur milieu dans le respect de leurs choix et aspirations » (Fontaine, 2004, p.18). Contrairement à d'autres pratiques de proximité répondant à une commande précise et ciblant un type de problématique particulier, travailleurs de milieu et travailleurs de rue tentent de créer un rapport égalitaire permettant l'accompagnement des personnes dans leurs sphères de vie et « la mise en œuvre d'actions appuyées sur les potentialités ». Néanmoins, nous avons pu constater, parallèlement à ce discours, des éléments de pratique quelque peu divergents de ce cadre idéologique prédominant. Le rapport de certains des travailleurs de milieu rencontrés avec leurs bailleurs de fonds et leurs réponses aux commandes formulées par différentes entités avec leurs partenaires sont par exemple des éléments qui rapprochent par certains aspects le travail de milieu des interventions ciblées de proximité. Le travail de milieu occupe donc un espace particulier dans un continuum de pratiques de proximité en Montérégie, et apparaît comme complémentaire au travail de rue et aux pratiques d'*outreach* développées parallèlement.

Plusieurs facteurs limitent ou facilitent l'expansion du travail de milieu dans cet espace de pratique spécifique. Nous avons demandé aux travailleurs de milieu rencontrés de décrire, selon eux, les effets de leur travail sur les jeunes accompagnés. Comme le souligne un

répondant, il est difficile pour les acteurs de percevoir des résultats directs du travail de milieu. Il déplore ne pas pouvoir produire de statistiques précises susceptibles de convaincre des bailleurs de fonds de l'utilité de sa pratique. De par la nature de leurs pratiques, les travailleurs de milieu et de rue doivent adopter des formes d'évaluation davantage fondées sur le processus de création de liens que sur la comptabilisation de résultats directement attribuables à une intervention (Fontaine, 2004).

Plusieurs facteurs facilitants sont identifiés par nos répondants. En premier lieu, trois d'entre eux, ceux ayant le plus d'ancienneté à leur poste, soulignent l'importance de la stabilité des intervenants. Ils jugent que l'efficacité de leur travail s'est beaucoup améliorée au fil du temps, au fur et à mesure qu'ils connaissaient mieux les jeunes, l'environnement et les services disponibles. La totalité des travailleurs de milieu rencontrés déclare avoir de très bonnes relations avec les équipes et les directions des maisons de jeunes auxquelles ils sont rattachés : une bonne compréhension des enjeux spécifiques de leur travail leur facilite la tâche. Trois travailleurs de milieu nous disent aussi avoir développé de bonnes relations de partenariat avec les municipalités, leur permettant dans certains cas de faire financer une extension des heures de présence sur le terrain ou encore d'avoir accès à des ressources matérielles et des contacts privilégiés.

Les répondants identifient aussi plusieurs obstacles à leur pratique de travail de milieu. Plusieurs d'entre eux soulignent leur relatif isolement et envient les espaces d'échange et de réflexion entre pairs que se sont construits les travailleurs de rue. Parmi les obstacles rencontrés par les travailleurs de milieu, celui du sous-financement de leur pratique est le plus souvent cité, par une majorité de répondants. Des financements plus pérennes permettraient, selon deux d'entre eux, de maintenir les travailleurs de milieu en poste plus longtemps, et donc de construire de meilleures relations avec les jeunes.

Selon plusieurs d'entre eux, un financement plus important permettrait aussi d'augmenter le nombre d'heures de présence sur le terrain pendant l'hiver, même si un seul travailleur de milieu considère qu'un temps plein est justifié à cette période de l'année. Parallèlement, deux travailleurs de milieu citent le manque de temps qu'ils peuvent consacrer à faire valoir le travail de milieu en tant que pratique pertinente dans la communauté et auprès d'éventuels bailleurs de fonds. De même, certains des travailleurs de milieu rencontrés font

part d'un manque de temps pour développer des relations de partenariat plus étroites avec les organismes communautaires et institutions sociosanitaires présents dans la région, leurs relations de partenariat se limitant actuellement aux maisons de jeunes et aux municipalités. Ces faibles relations de partenariat avec les services communautaires et institutionnels constituent un facteur qui contraint fortement la capacité des travailleurs de milieu à tisser des liens sociaux autour des personnes accompagnées.

Le travail de milieu, comme toute pratique d'intervention sociale, est donc confronté à des enjeux complexes liés à son implantation et à sa reconnaissance. Situées entre des pratiques d'animation socioculturelle, d'intervention de proximité ciblée et de travail de rue, les pratiques décrites par les travailleurs de milieu rencontrés sont toutes pertinentes, car elles offrent aux jeunes différents soutiens qui passent de la prise de parole des jeunes à l'encadrement de leurs temps libres. Si ces pratiques sont paradoxalement situées d'un point de vue normatif, entre recherche d'émancipation et d'encadrement, nous espérons que notre étude puisse porter de pistes de clarification, de consolidation et de reconnaissance de ces pratiques. Nous espérons que la réalisation de cette étude modeste contribuera à éclairer ces enjeux en mettant en scène le point de vue des acteurs concernés sur les pratiques qu'ils mettent en œuvre.

Bibliographie

- 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 et J.M. Richard, Drummondville : Refuge La Piaule du Centre du Québec.
- Champagne, F., Brousselle, A., Hartz, Z., Contandriopoulos, A.-P. et Denis, J.-L. (2009). *L'analyse de l'implantation*. Dans A. Brousselle et al. (dir.), *L'évaluation : concepts et méthodes*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, p. 225-250.
- Cheval, C. (2001). Des travailleurs de rue créateurs de liens sociaux. Dans H. Dorvil et R. Mayer (dir.), *Problèmes sociaux – tome II – Études de cas et interventions sociales*. Québec : Presses de l'Université du Québec, p. 362-385.
- Clément, M., Gélinau, L. et McKay, A.-M. (dir.). (2009). *Proximités : lien, accompagnement et soin*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Durlak, J. A. et DuPre, E. P. (2008). Implementation Matters : A Review of Research on the Influence of Implementation on Program Outcomes and the Factors Affecting Implementation. *American Journal of Community Psychology*, vol. 41, n°3-4, p. 327-350.
- Duval, M. et Fontaine, A. (2000). Lorsque des pratiques différentes se heurtent : les relations des travailleurs de rue avec les autres intervenants. *Revue Nouvelles pratiques sociales*, vol. 13, n°1, p. 49-67.
- Fontaine, A. (2012). La recherche ethnographique en travail social : l'exemple d'une étude de cas sur le travail de rue. *Revue Pensée plurielle*, vol. 2, n°30-31, p. 83-96.
- Fontaine, A. (2011). *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. (dir.). (2010). *Les actes de la Rencontre internationale des professionnels en travail de rue : tout un monde de liens et de savoirs*. Québec : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ).
- Fontaine, Annie (dir.). (2006). *L'accompagnement professionnel : une pratique essentielle. Guide de supervision en travail de rue et de proximité*. Montréal : Médecins du Monde Canada.
- Fontaine, A., (2004 et 2006). *Rapport d'évaluation du travail de rue à TRAIC jeunesse dans le cadre du programme Initiatives de Partenariats en Action communautaire (IPAC I et II)*. Québec : TRAIC Jeunesse.
- Fontaine, A. (2004). *Balises et enjeux de définition du travail de rue*. Québec : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ).
- Fontaine, A. (2003). Aux marges du social, le travail de rue. *Revue Intervention*, n°119, p. 15-23.
- Fontaine, A. et Duval, M. (2003). *Le travail de rue dans l'entre-deux : trousse à l'intention des travailleurs de rue sur leurs rapports avec les autres intervenants*. Montréal : Association des travailleurs et travailleuses de rue du Québec (ATTRueQ), Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal (UQAM).
- Goyette, M., Bellot, C. et Panet-Raymond, J. (2006). *Le projet solidarité jeunesse : Dynamiques partenariales et insertion des jeunes en difficulté*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Goyette, M. et Royer, M. N. (2009). Interdépendance des transitions vers l'autonomie des jeunes ayant connu un placement : le rôle des soutiens dans les trajectoires d'insertion. *Sociétés et jeunesse en difficulté*, n°8 (en ligne).
- Goyette, M., Robert, É. et Yergeau, E. (2012). *La continuité des services auprès des jeunes en difficulté. Le cas du projet Plan de cheminement vers l'autonomie. Concepts, pratiques et enjeux*. Montréal : Cahier de la CREVAJ, 2012-09.
- Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses universitaires de France.
- Lee, S. J., Altschul, I., et Mowbray, C. T. (2008). Using Planned Adaptation to Implement Evidence-Based Programs with New Populations. *American Journal of Community Psychology*, n°41, p. 290-303.
- Lipski, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy : Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York : The Rusell sage foundations.
- Martel, G. (2008). *Le travail de rue : une pratique préventive auprès des jeunes à risque d'adhérer à un gang?* Montréal : Société de criminologie du Québec pour la Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité, Ministère de la Sécurité publique du Québec.
- Perret, B. (2008). *L'évaluation des politiques publiques*. Paris : La Découverte.
- Potvin, L. et McQueen, D. V. (2008). *Health Promotion Evaluation Practices in the Americas*. New York : Springer.
- Ridde, V., Baillargeon, J., Ouellet, P. et Roy, S. (2003). L'évaluation participative de type empowerment : une stratégie pour le travail de rue. *Revue Service social*, vol. 50, n°1, p. 263-279.
- Schaut, C. et Van Campenhoudt, L. (1994). *Le travail de rue : nature et enjeux*. Bruxelles : Centre d'études sociologiques.
- Stith, S., Pruitt, I., Dees, J., Fronce, M., Green, N., Som, A. et al. (2006). Implementing Community-Based Prevention Programming : A review of the Literature. *The Journal of Primary Prevention*, vol. 27, n° 6, p. 599-617.
- Tétreault, K. et Girard, G. (2007). *Rapport d'évaluation du projet Travail de rue : gang de rue, un lien incontournable?* Montréal : Société de criminologie du Québec pour la Direction de la prévention et de la lutte contre la criminalité, Ministère de la Sécurité publique.
- Retière, J.N. (2003). Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire. *Politix*, vol. 16, n° 63, p. 121-143.