

Programme

*Aide*_{et} *Accompagnement*



Pour les hommes et les femmes
en situation de rupture sociale

Centre **LE HAVRE**
de Trois-Rivières



« La plus pertinente manière de connaître une société, c'est de la regarder à partir de ces lieux où l'humain est en voie d'oubli. » C.B.

Février 2007

Rédaction :
Michel Simard, directeur général

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
PREMIÈRE PARTIE: LES REPÈRES	7
1 REPÈRES THÉORIQUES : LES BALISES DE L'ITINÉRANCE	7
1.1 L'IMPASSE D'UNE SITUATION	8
1.2 VÉCUE PAR QUELQU'UN	11
1.3 INSCRIT DANS UN PROCESSUS DE DÉSAFFILIATION	16
1.4 ALIMENTÉE PAR LES IMPASSES DE LA SOCIÉTÉ MODERNE CONTEMPORAINE	20
2 REPÈRES DE LA PRATIQUE : BALISES DE L'APPROCHE DE L'ITINÉRANCE	29
2.1 AIDER ET ACCOMPAGNER	30
2.2 TRAVAILLER EN ÉQUIPE	31
2.3 DANS UN ESPACE D'HÉBERGEMENT.....	32
2.4 DANS DES RÉSEAUX.....	32
2.5 À LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES	33
2.6 LIÉS AUX SITUATIONS D'URGENCE	34
2.7 AVEC LES INDIVIDUS LES PLUS VULNÉRABLES.....	34
2.8 OUVERT SUR DES SOLUTIONS PLUS DURABLES	35
DEUXIÈME PARTIE: LE PROGRAMME	36
1 LE CADRE	36
1.1 LA CLIENTÈLE CIBLE	36
1.2 BUT ET OBJECTIFS DU PROGRAMME.....	37

1.3 LE MODÈLE	39
2 LE FONCTIONNEMENT	41
2.1 LES CONDITIONS DU SÉJOUR.....	41
2.2 LES MODALITÉS D'ACCÈS	42
2.3 LE PROCESSUS D'INTERVENTION	43

Introduction

Le Centre Le Havre de Trois-Rivières a été créé à la fin des années quatre-vingts afin de répondre aux besoins croissants des hommes sans abri à Trois-Rivières. À l'origine, le Centre Le Havre a été conçu sur le modèle d'assistance des refuges traditionnels. Mais très rapidement, deux facteurs ont exercé une pression grandissante sur ce système : la complexité des problèmes et la croissance continue des demandes. Déjà au milieu des années quatre-vingt-dix, la situation n'était plus tenable ; il fallait faire quelque chose. Deux choix s'offraient à nous : augmenter le nombre de lits ou changer notre pratique afin d'aider les individus à sortir plus rapidement des situations d'itinérance. C'est le choix que nous avons fait.

En 1994, nous pouvions difficilement accueillir plus de 250 personnes par année sans être constamment en débordement avec 20 lits. En 2006, nous avons eu plus de 1000 demandes d'hébergement au cours de l'année et nous avons maintenu un taux d'occupation inférieur à 75% avec 16 lits. Alors que les taux de réadmission étaient encore autour de 32% à la fin des années quatre-vingt-dix, ils ne sont plus qu'à 18% en 2006.

Cette capacité d'accueil nous a permis de créer un secteur pour les femmes à l'intérieur du service d'hébergement. Ainsi, depuis l'an 2000, le nombre de femmes admises au programme d'aide et d'accompagnement d'urgence n'a cessé d'augmenter. En 2006, elles ont été 90 à demander l'aide de notre programme d'urgence.

Ces résultats nous confirment la justesse du choix que nous avons fait il y a maintenant une dizaine d'années. Évidemment, ces changements ne se sont pas implantés la première année. Au début, nous ne savions pas quel chemin prendre. Nous savions simplement quel chemin nous ne pouvions plus prendre. Il nous a fallu identifier nos repères afin de baliser le chemin. Comment comprendre le phénomène de l'itinérance autrement que comme un besoin de lit pour la nuit ? Quel genre d'approche devons-nous utiliser ? Nous avons beaucoup réfléchi et travaillé afin de baliser les réponses à ces deux questions. C'est ce qui va faire l'objet de la première

partie de ce document intitulée : les repères. C'est dans cette partie que s'opère le passage du modèle d'assistance au modèle de l'urgence sociale. Mais il n'est pas suffisant d'avoir un modèle auquel se référer pour comprendre le problème auquel on est confronté et savoir comment il faut l'aborder. Il faut aussi une méthode de travail qui nous permet de structurer la pratique. Il faut définir à qui s'adresse notre pratique, quels sont les objectifs que l'on vise et comment ça fonctionne sur le terrain. C'est ce que nous allons voir dans la deuxième partie du document intitulée : Le programme.

Cette présentation rassemble des idées qui étaient éparpillées dans plusieurs documents produits au cours des années. Elle s'adresse à toutes personnes intéressées par la question de l'itinérance. Mais elle s'adresse plus particulièrement aux intervenants désireux de réfléchir sur la question de l'itinérance du point de vue de la pratique et de se familiariser avec l'expérience du Centre Le Havre de Trois-Rivières. Évidemment, ce texte peut aussi intéresser les personnes responsables des programmes et des services offerts aux populations vulnérables.

PREMIÈRE PARTIE: LES REPÈRES

Il y a deux types de repères qui permettent de baliser le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence : les repères théoriques et les repères pratiques. Les repères théoriques balisent le problème auquel s'adresse le programme, alors que les repères pratiques balisent la réponse au problème. Bref, d'un côté on balise le problème de l'itinérance et de l'autre on balise l'approche de l'itinérance. L'objectif de cette première partie est donc à deux dimensions ; il s'agit d'abord de fournir des repères communs afin de baliser la compréhension de l'itinérance, et ensuite, de poser les balises qui permettent de situer l'approche à l'intérieur de laquelle se déploie le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence.

1 REPÈRES THÉORIQUES : LES BALISES DE L'ITINÉRANCE

L'itinérance est l'impasse d'une situation de rupture dans les conditions d'exercice des droits.¹ Une impasse vécue par quelqu'un, une impasse

¹ Définir l'itinérance comme impasse d'une situation de rupture dans les conditions d'exercice des droits, rompt avec les modèles plus traditionnels qui ont tendance à représenter l'itinérance soit comme un problème de l'individu, soit comme un problème de la société dans laquelle se trouve l'individu. La situation est la médiation entre l'individu et la société. Elle renvoie autant à l'individu qu'à la société. Dès lors, définir l'itinérance comme impasse d'une situation, c'est sortir de l'antagonisme individu/société.

Elle permet aussi d'établir une relation transversale avec les divers programmes clientèles (dépendances et santé mentale). Comme impasse d'une situation, l'itinérance n'est pas une clientèle que l'on pourrait appeler « itinérants », en les distinguant d'autres clientèles que l'on pourrait appeler « toxicomanes » ou n'importe quoi d'autre. L'itinérance comme impasse d'une situation de rupture dans les conditions d'exercice des droits est d'emblée multIClientèle; ce qui signifie qu'elle n'a pas de clientèle spécifique. Même si certaines clientèles sont plus à risque que d'autres, toutes les clientèles peuvent se trouver en situation de rupture sociale. Les critères qui définissent la situation de rupture sociale transcendent les critères identitaires qui définissent les populations.

ayant donc une configuration problématique particulière. Mais une impasse que l'on peut aussi resituer dans l'histoire de l'individu comme indice d'un processus qui prend racine, au-delà des vicissitudes de son histoire personnelle, dans les impasses de la société contemporaine. Voilà l'itinéraire que nous allons suivre. Nous partirons d'une définition très générale mais concrète de l'itinérance : l'itinérance comme impasse d'une situation. Puis nous verrons comment cette définition générale acquiert une configuration problématique particulière dans la vie d'un individu et comment elle s'inscrit dans un processus qui plonge ses racines dans les profondeurs des impasses de la société moderne contemporaine. Bref, nous suivrons un itinéraire en quatre étapes que l'on peut résumer ainsi : 1 l'impasse d'une situation 2 vécue par quelqu'un 3 inscrit dans un processus 4 alimentée par les impasses de la société moderne contemporaine.

Nous voilà donc prêts pour entreprendre une itinérance balisée à travers la polysémie du mot itinérance.

1.1 L'IMPASSE D'UNE SITUATION

Notre itinéraire commence ici. C'est le premier repère. C'est à la fois le plus général et le plus essentiel. La porte d'entrée de notre compréhension de l'itinérance, si l'on peut dire : *L'individu en situation de rupture sociale est dans une impasse*. Il ne peut s'en sortir seul. Sans aide, il est comme « enfermé » dans une situation dont il aurait perdu les clés. Bref, il est coincé dans un espace sans issue, un chemin qui ne mène nulle part. La rupture sociale n'est pas une aventure périlleuse à la découverte d'un nouveau monde ou d'une vérité cachée, c'est une impasse dans laquelle se trouve bloqué un individu. Dès lors, aider et accompagner quelqu'un en situation de rupture sociale, c'est lui redonner la capacité de sortir de l'impasse de la situation dans laquelle il se trouve. C'est la balise la plus générale et la plus importante du programme d'aide et d'accompagnement d'urgence : aider les individus, c'est les accompagner vers la sortie de l'urgence d'une situation d'impasse.

UNE SITUATION DE RUPTURE/URGENCE SOCIALE

Cette situation d'impasse peut être décrite comme rupture ou comme urgence, indifféremment. D'un point de vue « neutre », elle apparaît comme une rupture dans les conditions d'exercice des droits et en ce sens, elle est une rupture sociale : l'individu n'a plus d'existence sociale à proprement dit ; il n'a plus de statut, ni de rôle ni de fonction. Il n'a plus aucune position sociale. Il est sans lieu. Mais du point de vue des valeurs qui sous-tendent la reconnaissance des droits fondamentaux reconnus à chaque individu, cette situation est inacceptable; elle révèle un « état d'urgence » vis-à-vis lequel nous sommes en obligation d'intervenir sans délai et de prendre tous les moyens dont nous disposons afin d'aider les individus à sortir de cette impasse qui menace leur intégrité physique et morale. Les concepts de rupture et d'urgence représentent donc la même situation, mais d'un point de vue différent. Ils sont comme les deux faces d'une même médaille. C'est pour cela qu'on peut écrire rupture/urgence sociale pour signifier l'impasse de la situation dans laquelle se trouve bloqué l'individu, et vis-à-vis de laquelle nous devons intervenir. Rupture du côté de l'observateur qui met entre parenthèses ses valeurs et qui constate une situation et urgence du point de vue de celui qui se laisse interpeller par « l'urgence » de la situation et qui ressent l'obligation d'intervenir.

UNE IMPASSE À LA FOIS MATÉRIELLE ET SYMBOLIQUE

L'impasse de la situation dans laquelle se trouve l'individu est une rupture dans les conditions d'exercice des droits. Et cette rupture révèle un « état d'urgence » vis-à-vis lequel nous devons intervenir, immédiatement. Comment peut-on décrire cet « état d'urgence » ? Quels sont les repères qui nous permettent de baliser l'impasse de la situation comme « état d'urgence » ? Il y en a deux. Le premier est matériel et le second est symbolique. Chacun de ces repères peut nous aider à baliser notre compréhension de l'itinérance comme impasse d'une situation de rupture dans les conditions d'exercice des droits.

L'IMPASSE MATÉRIELLE

L'impasse matérielle se définit par trois paramètres : être sans ressource, exposé aux risques de la survie et sans protection.

L'individu en situation de rupture/urgence sociale est confronté à la survie. Il n'a pas de lieu pour se mettre à l'abri, ni de chez-soi pour se retrouver en sécurité. Sans ressource suffisante pour répondre à ses besoins de base, il ne peut éviter cette confrontation. D'ailleurs, s'il avait les moyens, il n'irait pas dans un refuge ou ne dormirait pas dehors : il irait à l'hôtel. Il est aussi sans protection, dans ce double sens : d'une part, il ne peut aller chez-lui ou chez des proches trouver refuge pour l'aider et, d'autre part, les protections sociales universelles (sécurité du revenu, assurance emploi) offertes par l'État ne lui sont d'aucun secours ; il a besoin d'une protection d'urgence, immédiate. L'individu qui a les moyens de répondre à ses besoins de base dans l'immédiat et qui a un réseau social disposé à l'aider peut être en crise et très désemparé, mais il n'est pas pour autant en situation de rupture sociale. Peut-être doit-il utiliser les services d'un Centre de crise ? Mais il ne devrait pas se retrouver dans un programme d'aide et d'accompagnement d'urgence ; il y a d'autres ressources qui peuvent lui venir en aide et probablement d'une manière plus appropriée. La situation de rupture/urgence sociale est toujours une impasse matérielle dans laquelle l'individu est exposé aux risques de la survie, sans ressource et sans protection.

L'IMPASSE SYMBOLIQUE

Mais l'impasse des situations de rupture/urgence sociale n'est jamais que matérielle ; elle est toujours accompagnée d'une dimension symbolique. On peut définir cette dimension comme la perte de la capacité de « contracter » de la reconnaissance. L'individu qui se trouve en situation de rupture/urgence sociale n'est pas nécessairement l'objet de discrimination. Il n'est pas non plus un exploité. Il est un exclu. Cela signifie tout simplement qu'il n'a plus d'existence sociale. C'est-à-dire qu'il n'a plus la capacité de contracter la reconnaissance qui peut lui conférer un statut : être quelqu'un, quelque part. Un statut à partir duquel il peut faire valoir qui il est dans ses échanges avec les autres, les institutions et dans le dialogue intérieur qu'il mène avec lui-même dans son for intérieur. Il n'a plus rien à faire valoir ; socialement, il n'est plus rien. C'est une impasse

symbolique : l'impasse de la reconnaissance. Cette situation ne l'empêche pas d'être l'objet de discrimination ou même d'être exploité et humilié de différentes façons, mais l'impasse dans laquelle il se trouve est plus profonde. Il est enfermé dans le vide social, dans l'errance. Exilé du monde.

Résumons-nous. La situation de rupture/urgence sociale est une situation d'impasse à la fois matérielle et symbolique. L'individu est en rupture avec les conditions d'exercice de ses droits parce qu'il est exposé aux risques de la survie, sans ressource et sans protection, et parce qu'il a perdu la capacité d'être quelqu'un, quelque part. Il ne peut plus s'inscrire dans aucun lieu où contracter de la reconnaissance. Il n'occupe plus aucune position sociale. Il est en dehors de l'échiquier.

Nous avons ainsi franchi la première étape de notre itinéraire. Nous pouvons aller plus loin et passer à la prochaine étape.

1.2 VÉCUE PAR QUELQU'UN

Nous allons aborder maintenant la deuxième étape de notre itinéraire : l'impasse d'une situation, *vécue par quelqu'un*. Concrètement, une situation de rupture/urgence sociale est toujours une impasse vécue par quelqu'un. Une impasse que l'on ne peut saisir véritablement et sur laquelle on ne peut intervenir qu'en la situant à l'intérieur d'une configuration problématique particulière à l'individu. Et pour cela, les critères généraux que nous avons identifiés sont nettement insuffisants. Ils nous fournissent un cadre à l'intérieur duquel nous pouvons situer notre action. Mais ils ne nous disent rien sur la configuration problématique particulière à l'individu qui demande de l'aide. Et pourtant, c'est cette configuration qu'il faut identifier si l'on veut aider et accompagner quelqu'un vers la sortie de l'urgence de la situation. Comment pouvons-nous faire cela ?

Il y a trois coordonnées à partir desquelles nous pouvons nous faire une assez bonne idée de la configuration problématique particulière de l'individu. La première, c'est l'étendue et la complexité des problèmes en jeu dans la situation. La seconde, c'est la vulnérabilité de la personne dans cette situation. Et la dernière, c'est la position que prend l'individu à

l'égard de sa situation. Ce sont les trois coordonnées relatives à la situation d'impasse particulière à l'individu : l'étendue et la complexité des problèmes, l'état général de la personne et sa réponse face à la situation dans laquelle elle se trouve. Lorsqu'on arrive à bien cerner ces trois coordonnées, on obtient des repères qui balisent l'aide et l'accompagnement que l'on doit fournir à l'individu.

PREMIÈRE COORDONNÉE : L'ÉTENDUE ET LA COMPLEXITÉ DES PROBLÈMES

Il faut vous rappeler que l'individu en situation de rupture/urgence sociale est dans une impasse. Cela signifie qu'il y a des problèmes qu'il n'arrive pas résoudre et qui le maintiennent dans cette situation. Vous pouvez vous représenter cette situation comme un espace vide à l'intérieur duquel l'individu serait enfermé et aurait perdu les clés pour déverrouiller la sortie. Votre travail consiste à trouver ces clés. Il peut évidemment avoir plusieurs impasses. Et plus elles sont nombreuses, plus la situation est complexe et plus il est difficile d'aider la personne à sortir de l'impasse.

Comment aider la personne à trouver ces clés qui peuvent l'aider à sortir de l'impasse de la situation ? Il n'y a pas de recette magique. Mais on peut baliser la recherche à l'intérieur de cinq domaines de vie de l'individu : l'habitat, le revenu, la santé, la justice et l'affiliation. C'est à l'intérieur de ce territoire que l'individu est « verrouillé » dans l'impasse. Il s'agit d'en repérer la configuration et d'aider l'individu à dénouer les impasses, une après l'autre, en faisant le tour des domaines : l'habitat, le revenu, la santé, la justice et l'affiliation. La configuration problématique se situe toujours dans cet horizon.

Cela ne veut pas dire que l'on puisse et que l'on doive dénouer toutes les impasses. Bien souvent, l'impasse est nouée par une clé maîtresse de la situation. Si on réussit à l'ouvrir, les autres semblent se dénouer toutes seules. Et puis, il y a des impasses qui demandent du temps, beaucoup de temps et qu'on n'arrive pas vraiment à dénouer. Mais qui n'empêche pas l'individu de fonctionner et de sortir de l'urgence ; il reste vulnérable mais au moins, il n'est plus en « état d'urgence ».

En résumé, dans la vie de l'individu, l'impasse de la rupture sociale acquiert une configuration problématique repérable à l'intérieur de cinq domaines : l'habitat, le revenu, la santé, la justice et l'affiliation. C'est à l'intérieur de ces domaines que se nouent les impasses qui maintiennent l'individu en « état d'urgence ». Aider et accompagner quelqu'un dans cette situation, c'est repérer ces impasses et mettre en œuvre des actions qui pourront les dénouer et permettre à l'individu de sortir de « l'état d'urgence » dans lequel il se trouve. Voilà : c'est le premier repère qui peut nous guider dans l'approche des individus en situation d'urgence sociale.

DEUXIÈME COORDONNÉE : LA VULNÉRABILITÉ DE LA PERSONNE

L'individu en situation d'urgence sociale est dans une impasse à la fois matérielle et symbolique. Cette impasse se noue dans une configuration problématique particulière à travers cinq domaines, peu importe l'étendue et la complexité des problèmes, et n'a pas le même impact chez tous les individus. D'abord, parce que certains individus sont beaucoup plus vulnérables que d'autres et ont besoin d'une aide plus intensive et d'un accompagnement plus serré. Pour évaluer cette vulnérabilité, il y a trois repères : la santé physique, la santé mentale et la capacité fonctionnelle. Il ne s'agit pas d'établir un diagnostic sur l'état de la personne, mais très simplement d'établir avec elle son besoin d'aide. Lorsque quelqu'un arrive, demande de l'aide parce qu'il est en situation de rupture sociale et qu'il dit être diabétique, avoir subi une opération importante le mois dernier et qu'il semble très fragile, il est évident qu'on doit lui accorder une attention particulière. De la même façon, si l'individu est délirant, très anxieux et agité, il faut en tenir compte lorsqu'on veut l'admettre au programme d'aide et d'accompagnement. Est-il vraiment en état pour être aidé et accompagné dans un environnement d'urgence sociale ? Et si oui, à quelles conditions ? C'est la même chose si l'individu a des incapacités physiques importantes ou des déficiences qui limitent d'une manière significative ses capacités d'adaptation au cadre d'hébergement. Il faut tenir compte des besoins d'aide particuliers de l'individu dû à son état général.

TROISIÈME COORDONNÉE : LA RÉPONSE DE L'INDIVIDU

Les individus ne réagissent pas tous de la même façon face à ces situations qui affectent leur vie. En particulier parce que l'expérience des pertes ne signifie pas la même chose d'un individu à l'autre. Pour en saisir la portée et la signification, il faut les situer dans l'histoire de l'individu, c'est-à-dire à l'intérieur du dialogue intérieur que l'individu mène avec lui-même pour comprendre ce qu'il en est de lui dans cette situation. Il faut situer son expérience présente par rapport à son passé, à son avenir et à la culture qui lui sert de cadre de référence. La réponse que chacun donnera dépend pour beaucoup de la manière dont il se comprend dans cette situation, c'est-à-dire de la manière dont il relie la situation présente avec la mémoire vive de son passé et avec ce qu'il peut anticiper comme futur dans la situation. Certains voudront s'enlever la vie plutôt que de rester dans cette situation qu'ils éprouvent comme profondément humiliante et honteuse, alors que d'autres, paradoxalement, s'y adapteront assez facilement et, en dehors de toutes autres alternatives, y aménageront leur vie. Ils se mettront à « habiter » dans l'espace de la rupture sociale. Certains iront plus loin encore, ils revendiqueront une certaine appartenance au « monde des exclus » ; ils revendiqueront même le droit de vivre dans la rue, en marge de la société.

Comme on le voit, l'individu peut prendre différentes positions à l'égard de sa situation et ces positions, selon qu'elles sont ouvertes ou fermées au changement, peuvent modifier radicalement la configuration problématique de la situation. L'aide et l'accompagnement doivent nécessairement s'ajuster en fonction de cette coordonnée majeure de la situation. Aider et accompagner quelqu'un, c'est tenir compte de sa position à l'égard de sa situation. Qu'est-ce qui est important pour lui, ici et maintenant ? Peut-être que certains problèmes peuvent jouer un rôle déterminant pour maintenir l'individu dans l'impasse, mais ne pas apparaître prioritaire pour l'individu. On doit travailler avec ce qui motive l'individu, ce qui importe pour lui, ici et maintenant. Qu'est-t-il prêt à changer réellement ? Où est-il face à certains problèmes ? On ne peut régler que les problèmes que l'individu est prêt à régler, les problèmes pour lesquels il est motivé à faire quelque chose. Et on ne peut l'accompagner que là où il veut aller. Peut-on baliser ce chemin ?

On peut poser certains repères en fonction des attitudes de changement des individus à l'égard de leur situation. Ces repères vont nous aider à baliser l'approche en fonction de la position de l'individu. On peut en identifier cinq qui correspondent à cinq positions différentes que peuvent avoir les individus à l'égard de leur situation : l'individu a déjà une solution en mains; il a une solution en vue; il cherche des solutions, il est ambivalent; il n'envisage pas de solution ; il nie ses problèmes et croit avoir la solution.² Il faudra que l'aide et l'accompagnement s'adaptent en fonction de la position de l'individu à l'égard de sa situation. Évidemment, une position ça se discute ; on peut et on doit travailler la motivation d'un individu, lorsqu'elle semble irréaliste ou destructive. Mais on ne peut l'ignorer ; elle fait partie des coordonnées majeures de la configuration problématique de la situation.

Voilà, nous avons franchi la deuxième étape de notre itinéraire dans la compréhension de l'itinérance comme impasse d'une situation de rupture dans les conditions d'exercice des droits : c'est une situation vécue par quelqu'un dont la configuration problématique particulière peut être définie à partir de trois coordonnées de base : l'étendu et la gravité des problèmes en jeu; la vulnérabilité de la personne et sa position à l'égard de sa situation. Ces trois coordonnées fournissent les repères qui permettent de baliser l'aide et l'accompagnement des personnes en situation d'urgence sociale.

Nous voici parvenus à l'étape charnière de notre itinéraire. Jusqu'à maintenant, nous avons posé disons deux grands repères : l'itinérance comme impasse d'une situation, et cette impasse vécue par quelqu'un dans la configuration problématique particulière d'une situation. D'un côté, nous avons identifié les critères généraux qui permettent de définir une situation de rupture/urgence sociale en général, et de l'autre, nous avons précisé les coordonnées à l'aide desquelles on peut baliser l'aide et l'accompagnement en fonction de la configuration particulière de la situation vécue par l'individu. Ces deux repères sont essentiels, mais ils sont intemporels et laissent complètement dans l'ombre la dimension sociale, sans laquelle on ne peut réellement comprendre et situer

² Voir dans la seconde partie pour une description de ces motivations, pp 36-37

adéquatement la multiplication des situations de rupture/urgence sociale dans la société moderne contemporaine. Avec la prochaine étape, notre itinéraire va changer de direction. Nous allons intégrer la dimension temporelle inhérente à l'expérience de la rupture sociale et nous allons la situer dans l'horizon plus vaste de la société moderne contemporaine.

1.3 INSCRIT DANS UN PROCESSUS DE DÉSAFFILIATION

Une situation de rupture sociale est une brisure du lien d'appartenance de l'individu à la société. Sans le mentionner directement, nous l'avons indiqué lorsque nous avons parlé d'impasse symbolique pour définir la situation de rupture sociale. Dans la rupture, l'individu perd la capacité de contracter la reconnaissance à l'intérieur de laquelle il acquiert un statut. C'est cette perte de capacité qui témoigne avec le plus de force de la brisure du lien social. L'individu ne se reconnaît plus nulle part, parce qu'il n'est plus nulle part. Il n'occupe plus aucune position sur l'échiquier social. Il n'a plus d'existence sociale. Or si on situe cette situation à l'intérieur de l'histoire de l'individu, elle acquiert une signification particulière qui peut différer radicalement d'un individu à l'autre. Pour plusieurs individus, la rupture sociale n'est que transitoire. Alors que pour d'autres, ces situations semblent se reproduire, comme si elles faisaient parties d'un cycle qui se répétait sans fin dans leur histoire. D'autres encore, semblent « habiter » la rupture en permanence; ils ne quittent un lieu d'urgence que pour se diriger vers un autre. Ils semblent comme ancrés dans la rupture, « enchaînés » à un processus qui les entraîne dans une dégradation croissante. Ces trois repères (transitionnel, cyclique et chronicisant), permettent de baliser le processus à l'intérieur duquel se trouve l'individu à l'égard de l'affiliation sociale. Est-il dans un processus transitionnel, cyclique ou chronicisant ? La différence est importante et peut avoir des conséquences majeures au niveau de l'approche et des services.

LE PROCESSUS TRANSITIONNEL

Plusieurs individus qui se trouvent dans l'impasse de la rupture sociale sont dans un processus transitionnel. Ils ne sont pas installés dans l'espace public; ils sont généralement très près de la norme sociale ; ils ont une expérience de travail et ont un réseau social parfois bien intégré. Ils ont honte d'être arrivés où ils sont : dans la rue. À la différence des « jeunes de la rue », ils ne veulent surtout pas afficher leur différence. Ils ont vécu plus ou moins rapidement une série de ruptures en cascade avant de tomber dans le vide de la rupture sociale. Sans filet de protection, ils plongent dans l'urgence.

Cette forme d'itinérance est peu visible et très mal connue. Par contre, elle est probablement la plus fréquente. Elle révèle la précarité de l'inscription sociale des individus.

LE PROCESSUS CYCLIQUE

La répétition, plus ou moins régulière des situations de rupture, renvoie à une précarité plus profonde de l'inscription sociale de l'individu : une précarité structurelle. Ces individus ne vivent généralement pas dans la rue. Ils ont des modes d'inscriptions sociales plus ou moins fragilisés. Mais ils arrivent à étayer suffisamment leur position pour s'y maintenir et sembler progresser. Mais régulièrement, ils arrivent sur un mur. Tout s'effondre autour d'eux et ils doivent repartir à nouveau, à partir de rien. Mais leur itinérance n'est malgré tout que transitoire. Ils sont probablement moins nombreux que les premiers, mais ils utilisent beaucoup plus les ressources d'aide.

LE PROCESSUS CHRONICISANT

La forme transitionnelle d'itinérance est liée à une conjoncture particulièrement difficile, mais passagère, alors que la forme cyclique d'itinérance semble renvoyer à des éléments structurels dans la vie de l'individu. Mais dans les deux cas, l'individu ne s'ancre pas dans la rupture; il cherche à en sortir, d'une façon ou d'une autre. La forme plus

persistante, elle, nous renvoie à quelque chose de plus dure et de plus difficile à inscrire dans une trajectoire sensée. C'est à n'en pas douter la forme d'itinérance la plus visible et la plus préoccupante à plusieurs égards. Car les individus semblent être entraînés dans un processus chronicisant. Cela ne veut pas dire que les individus sont tous dans un même état chronique et irréversible d'itinérance, loin de là. Mais que le processus dans lequel ils sont engagés peut les mener vers un point de non retour. Ils sont sur un chemin sans issue et ils foncent tout droit dans l'impasse. Comme s'ils appelaient leur propre perte.

Cette forme d'itinérance n'est pas homogène; elle est plurielle. D'abord, il y a cette itinérance tribale de certains jeunes et moins jeunes qui essaient de maintenir leur identité en inscrivant leur vie dans une représentation sensée, au-delà de tous les repères institutionnels. Leur itinérance, même persistante, apparaît et se définit dans son écart à la norme, comme marginalité. Ils se définissent comme des marginaux et font de cette « non-intégration » une valeur positive, un statut, voire une revendication : le droit à la différence. C'est une position chargée d'ambiguïtés où peuvent se dissimuler derrière cette légitimité de façade toutes les démissions et soumissions. Mais à l'autre bout du spectre, se situe l'itinérance d'un individu isolé, alcoolique, plus ou moins délirant, dont les représentations du monde se sont effondrées. Même ses perceptions du temps et de l'espace semblent perturbées. Il ne parvient plus à organiser d'une manière cohérente ses sensations dans une représentation du monde structurée ; il n'est plus là. Il fait des apparitions de lucidité qui sont chassées violemment par les pulsions liées aux manques et aux conditions de survie dans lesquelles il est ancré. Bref, il est captif, enfermé dans une errance sans issue. L'itinérance, comme façon d'habiter la rupture sociale, se conjugue à la fois comme marginalité et comme captivité. Habiter la rupture sociale est un paradoxe qui ne peut être assumé sans risque. Parce qu'au bout du compte, même si l'on peut rompre avec le social, on ne peut pas rompre avec la sociabilité. C'est elle qui met un frein à « l'aventure itinérante » ; c'est elle qui exige l'institution comme condition de la justice mais aussi de la liberté qui, devant la vulnérabilité de l'autre, tourne en responsabilité.

Voilà, l'impasse sociale vécue par quelqu'un peut s'inscrire dans une forme transitoire d'itinérance; elle peut aussi, lorsqu'elle se répète

fréquemment, révéler une faille importante dans la vie de l'individu. Mais elle demeure alors, malgré tout, inscrite dans un processus transitoire d'itinérance. Ce n'est plus le cas de certaines formes d'itinérance où l'individu semble ancré dans la rupture sociale. Ces individus semblent « enchaînés » dans un processus chronicisant sur lequel ils n'ont plus ou peu de contrôle. Cela ne veut pas dire qu'ils sont dans un « état chronique », mais qu'ils sont « engagés » dans une voie qui ne peut que les maintenir dans l'extrême précarité de la rupture, voire les entraîner dans une dégradation de leurs conditions de vie.

En resituant l'impasse des situations de rupture sociale dans la durée des histoires de vie des individus, on voit apparaître des formes différentes d'itinérance qui permettent de baliser l'approche auprès des populations en situation de rupture sociale. On ne peut intervenir de la même façon avec les mêmes critères et les mêmes attentes et offrir les mêmes services à tous ces gens, comme s'ils étaient tous atteints d'une même « maladie » : l'itinérance. L'itinérance n'est pas une maladie, mais la forme d'un processus de désaffiliation. Et nous avons vu que cette forme est plurielle et que les différences d'une forme à l'autre sont majeures. Il n'existe pas nécessairement de lien de continuité entre les différentes formes d'itinérance. Dès lors, parler de l'ensemble des individus qui se retrouve en situation de rupture sociale comme étant un groupe homogène qu'on pourrait appeler « les itinérants » est sinon une absurdité, au moins une insignifiance; dans ce sens précis que ça ne dit rien, ça ne nous apprend rien sur la réalité de ces personnes. Il y a même de fortes chances que ça nous empêche de voir et de comprendre réellement leur situation. L'itinérance n'est pas d'abord une catégorie identitaire, mais la forme plurielle d'un processus de désaffiliation sociale, à l'intérieur de laquelle se trouvent des individus qui, par ailleurs, ont différentes identités qu'il ne faudrait pas réduire à l'identité d'itinérant. Même si certains individus s'attribuent volontiers cette étiquette.

Nous voilà parvenu à la dernière étape de notre itinéraire théorique. L'itinérance, avons-nous dit, est une rupture dans les conditions d'exercice des droits. C'est une impasse à la fois matérielle et symbolique vécue par quelqu'un, dans la particularité de son histoire. Nous avons alors franchit un seuil. En intégrant l'événement de la rupture dans la durée de l'histoire de l'individu, des formes distinctes et plurielles

d'itinérance sont apparues, révélant la complexité et la profondeur d'un phénomène social qui les englobe.

1.4 ALIMENTÉE PAR LES IMPASSES DE LA SOCIÉTÉ MODERNE CONTEMPORAINE

Durant la dernière moitié du siècle dernier le visage de la société québécoise s'est profondément transformé. À tel point que l'on pourrait croire que l'on n'habite plus le même monde qu'habitaient nos parents et grands-parents. Une faille profonde s'est creusée dans notre mémoire collective séparant le passé du présent. Nous ne pouvons plus nous référer aux modèles du passé pour trouver des pistes de réponse aux problèmes d'aujourd'hui. Nous sommes placés devant des problèmes inédits pour lesquels nous devons trouver des chemins encore inexplorés et cela dans tous les domaines. Je crois que le développement du phénomène de l'itinérance dans toutes les sociétés occidentales depuis une trentaine d'années est intimement lié à ces changements. Peut-être même est-il le révélateur et le symptôme des impasses qui se nouent au cœur de notre nouvelle façon de vivre ? Regardons les choses d'un peu plus près.

Au milieu des années soixante, il y avait plus de 25 000 lits dans les institutions asilaires du Québec. L'institutionnalisation avait atteint son sommet. Aujourd'hui, pour l'ensemble des hôpitaux psychiatriques du Québec, il n'y en a plus que quelques milliers. Et on réduira encore ce nombre au cours de l'année qui vient. En moins de trente ans, le monde asilaire - qui a occupé une place si importante dans la société québécoise, a été littéralement démantelé; il est aujourd'hui entièrement disparu du paysage institutionnel. Il a été remplacé par une réalité beaucoup plus diffuse et difficile à cerner : le monde de l'itinérance.

Comment expliquer ce changement ? Comment comprendre le lien entre ces deux trajectoires inverses et parallèles : la réduction continue et majeure de la prise en charge institutionnelle et la croissance continue des dispositifs d'accueil d'urgence sociale ?

À première vue, on pourrait croire à quelque chose comme un transfert direct, un déplacement de population : les individus qui étaient autrefois pris en charge par les institutions du monde asilaire se sont retrouvés sans ressource et sans protection, abandonnés à eux-mêmes dans des conditions de survie. Il y a quelque chose de vrai dans cette affirmation, mais elle n'est pas tout à fait juste et certainement un peu simpliste ou disons insuffisante. Elle n'est pas tout à fait juste pour au moins deux raisons bien simples. La première c'est que la plupart des individus avec des troubles mentaux graves accueillis dans les dispositifs d'urgence ne sont pas des ex-patients des grands hôpitaux psychiatriques. La majorité d'entre eux n'ont eu de contact avec la psychiatrie qu'à travers les structures d'urgence ou les unités de courte durée des hôpitaux généraux. L'autre raison, c'est que le nombre d'individus avec des problèmes de santé mentale graves dans les accueils d'urgence sociale se situe autour de 40%. C'est beaucoup, mais il en reste tout de même 60% qui n'ont pas de troubles mentaux graves. Ce qui suffit pour nous demander : mais d'où viennent-ils ? Certainement pas de la fermeture des asiles !

Mon hypothèse, c'est que ce déplacement des populations vulnérables de l'enfermement institutionnel à l'enfermement dans l'errance révèle et participe à des changements profonds et probablement irréversibles des sociétés modernes contemporaines. Il témoigne d'un changement de paradigme qui s'est opéré non pas dans la marge, mais bien au cœur des sociétés occidentales. Déployé dans les marges de la société, le phénomène d'itinérance révèle les impasses qui se nouent en son centre. Pris globalement, le phénomène de l'itinérance apparaît comme le symptôme d'une difficulté « d'être ensemble » au cœur des sociétés démocratiques. Sa croissance continue et son élargissement à toutes les catégories de la population, hommes et femmes, jeunes et vieux, qu'on ne peut tous estampiller comme « itinérants », comme si nous avions affaire à une pandémie de « clochardise », posent inévitablement la question de la cohésion sociale.

Ce changement de paradigme s'opère dans le passage amorcé à l'aube de la modernité, mais accéléré au cours de la seconde moitié du vingtième siècle, de la société traditionnelle « englobante » à la société contractuelle « individualisante ». Passage qui nous a littéralement, et

probablement pour la première fois dans une telle ampleur, déporté vers des terres inconnues.

Quatre repères vont nous aider à baliser ce grand déplacement du centre de gravité des sociétés occidentales : la baisse de la protection communautaire; l'impasse des protections universelles/abstraites; l'extension de la société marchande et la montée massive de la vulnérabilité individuelle.

PREMIER REPÈRE : LA BAISSÉ DE LA PROTECTION COMMUNAUTAIRE

Si on observe le développement des sociétés occidentales depuis le début de la modernité, disons trois cents cinquante ans, on voit s'opérer un déplacement continue et massif de l'ancrage des protections sociales, de l'appartenance à une communauté concrète vers le statut d'une citoyenneté définie par des lois abstraites et universelles. Ce déplacement s'est opéré progressivement, par étapes, à travers des luttes difficiles et aux prix d'immenses sacrifices. On ne peut certainement pas revenir en arrière là-dessus, comme tous les intégristes du monde le souhaiteraient.

Mais on doit bien constater que l'individu ainsi libéré des contraintes qui le rattachaient à une communauté territoriale, cet individu qui peut librement choisir et définir ce qui est bon pour lui et la manière dont il veut mener sa vie, cet individu qui n'est plus assujéti aux obligations de l'honneur et au poids des traditions, cet individu enfin libéré de toutes ces dépendances qui le rattachaient au sol de sa communauté natale, cet individu est devenu paradoxalement plus vulnérable, plus fragile.

Il n'est pas devenu plus vulnérable à l'égard de la nature ou de la communauté, mais à l'égard de lui-même, dans son for intérieur. S'il peut choisir et décider par lui-même, s'il lui appartient maintenant de réaliser sa vie et de s'accomplir comme individu, il peut aussi échouer. Et cet échec, à qui peut-il le reprocher, sinon à lui-même ? Après tout il est libre de mener sa vie comme il l'entend !

Jusqu'aux années soixante-dix du siècle dernier, malgré toutes les avancés au niveau politique, économique et social pour faire reconnaître

le droit des individus, la société demeurait encore largement et profondément cadrée par la tradition. Par exemple, la famille demeurait une institution régit par des valeurs et des normes qui transcendaient largement la volonté des individus. Même s'ils étaient libres de se marier et de choisir leur partenaire, il reste qu'une fois le choix fait, leurs conduites devaient se régler sur un modèle qu'ils ne pouvaient en aucune façon remettre en cause. La femme devait rester à la maison, s'occuper de ses enfants et de son mari, alors que l'homme devait travailler et voir au bien-être de la famille. Ce cadre traditionnel a littéralement volé en éclat durant les années soixante-dix. Aujourd'hui, la famille n'est plus cadrée par la tradition, mais par un contrat entre individus qui peuvent définir eux-mêmes les modalités de réalisation et les conditions du contrat. Ils peuvent évidemment aussi décider individuellement et librement de mettre un terme au contrat, si les conditions ne paraissent plus acceptables ou avantageuses.

Malgré toutes les contraintes, les humiliations et les asservissements qu'il permettait, ce cadre traditionnel fournissait à la société industrielle une stabilité et aux individus une protection contre les insécurités de la vie et du fonctionnement social. Ce type de protections inconditionnelles, rattachées à l'appartenance à une communauté particulière et à un rôle dont on assume l'héritage et le statut comme une seconde nature n'existe plus dans les sociétés modernes contemporaines. L'enracinement de l'individu est toujours plus ou moins fragile et incertain. C'est ce qui le rend libre, mais vulnérable.

DEUXIÈME REPÈRE : L'IMPASSE DES PROTECTIONS UNIVERSELLES/ABSTRAITES

Les protections universelles/abstraites, ce sont les protections garanties et offertes par la loi et gérées par l'État. Elles ne dépendent pas de critères d'appartenance, mais de conformité à certaines règles bureaucratiques. Ces protections sont offertes à tous, peu importe qui ils sont. Les protections universelles/abstraites sont anonymes; elles ne visent pas tel individu en particulier qui serait un proche, mais chaque individu, quel qu'il soit. En autant que sa situation soit conforme aux règles et aux critères du programme. Eh oui, c'est le poids de la bureaucratie qui a

remplacé celui de la tradition. Malgré tous les reproches qu'on peut lui faire, il n'en reste pas moins que c'est ce régime de protections universelles/abstraites qui a permis de résoudre le problème de l'insécurité massive lié au fonctionnement de la société industrielle. Que l'on pense ici à l'assurance emploi, à la sécurité du revenu, à l'assurance maladie, aux droits à l'instruction gratuite, aux droits d'association, etc. Toutes ces mesures ont contribué à endiguer la misère de masse au cœur des sociétés industrielles. Or ces mesures ne peuvent plus rien lorsque le chômage devient chronique. Lorsqu'il n'y a plus suffisamment de place pour tous. Lorsqu'en fait, il y a des individus en trop; des gens qui ne trouvent pas leur place; des gens non qualifiables ; des gens qui deviennent des « inutiles au monde ». À quoi sert l'assurance chômage si le chômage est une condition permanente ? Et que peuvent-elles ces protections universelles/abstraites pour l'individu déraciné de tous liens et sans emploi ? Quel genre d'appartenance peuvent-elles lui proposer ? Et comment soigner le vide ? Comment soigner l'incapacité d'être par eux-mêmes de tous ceux et celles qui basculent et risquent de s'enliser dans la rupture sociale ? En leur prescrivant du prozack ou du zyprexa ! Ou en les abandonnant tout simplement à eux-mêmes, c'est-à-dire à l'insécurité de la survie et à l'aléatoire des réponses d'urgence ! Comment sortir des impasses des protections universelles/abstraites de l'État conjuguées avec la baisse de protection communautaire ? Comment assurer la protection des populations vulnérables devant les risques que génère le fonctionnement de la société moderne contemporaine ? Comment assurer la protection de ces gens dans un contexte de fragilisation du lien social ?

TROISIÈME REPÈRE : L'EXTENSION DE LA SOCIÉTÉ MARCHANDE

Au cours du XXe siècle, la société marchande s'est considérablement élargie et transformée. Au début du siècle dernier, le marché de l'emploi salarié avait acquis un statut important à l'égard des autres formes d'intégration et de participation sociale. Mais encore de larges secteurs de la société civile demeuraient relativement indépendants du secteur marchand. On pouvait faire sa place et être reconnu en dehors des activités marchandes. On pouvait acquérir ainsi un statut, vivre une

intégration et devenir quelqu'un, socialement. C'était notamment le cas des femmes qui restaient au foyer pour s'occuper de la maisonnée et de l'éducation des enfants, c'était aussi le cas de plusieurs qui choisissaient l'engagement dans les ordres religieux et de ceux qui travaillaient sur la terre familiale pour aider à la subsistance. La valeur de ce qu'ils faisaient n'était pas mesurée comme une marchandise selon le prix du marché. Ce qu'ils faisaient s'inscrivait dans une économie de valeur non marchande, mais reconnue socialement. Tout cela aujourd'hui est à peu près disparu ; il n'existe plus réellement d'autres économies que l'économie marchande à l'intérieur de laquelle les individus puissent contracter une place, être reconnu et élaborer une identité sociale. Même l'économie sociale est une économie marchande. Il ne faut pas s'y méprendre. L'économie marchande envahit tout le social. Les individus qui n'arrivent pas à trouver leur place dans cette économie, sont tout simplement marginalisés et laissés sans statut.

Or depuis la fin du siècle dernier, ce marché s'est profondément transformé; il s'est ouvert et assoupli; des nouveaux marchés se sont développés, des nouvelles perspectives sont apparues où on fait beaucoup plus appel à la créativité et aux initiatives des individus. Des possibilités plus grandes de développement sont offertes. Les choix et les opportunités semblent avoir littéralement explosés. Mais, en même temps, sous la pression de la mondialisation des marchés, la compétitivité est devenue une condition de survie des entreprises. Les ouvertures à la créativité et à l'initiative des individus sont devenues des exigences qui se sont traduites par une augmentation des normes ; normes de performance, normes de qualité. Avec comme résultat, au bout de la ligne, une augmentation importante du niveau de stress et d'incertitude. Il est devenu difficile de choisir une orientation, de se qualifier et de maintenir sa place; rien ne semble plus acquis définitivement. Nous sommes entrés dans une société d'insécurité.

QUATRIÈME REPÈRE : LA MONTÉE DE LA VULNÉRABILITÉ INDIVIDUELLE

La baisse de la protection communautaire, les impasses des protections universelles/abstraites, l'extension et les transformations de la société

marchande décrivent tous un même phénomène : la montée massive de la vulnérabilité individuelle.

La multiplication des situations de rupture/urgence sociale depuis une trentaine d'années dans toutes les sociétés modernes contemporaines est le symptôme de cette vulnérabilité de masse des individus.

Notre façon de vivre génère des risques élevés de rupture sociale, pour lesquels il faut développer des nouvelles formes de protections sociales.

Dans leur fonctionnement normal, les institutions génèrent des processus d'exclusion pour lesquels nous n'avons pas encore trouvé les modes de régulation. Le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence s'inscrit dans cette recherche des modalités de régulation des processus d'exclusion sociale que génèrent nos institutions.

Il faut comprendre que l'exclusion n'est pas une catégorie juridique, ce n'est pas une discrimination. Ce n'est pas non plus une catégorie psychologique : le rejet des individus. L'exclusion sociale est une catégorie sociologique qui désigne le glissement en dehors de tous les lieux où peut se contracter de la reconnaissance, autant matérielle que symbolique. L'individu exclu n'est pas tant rejeté, qu'ignoré. Et c'est ce processus qu'il faut réguler, afin de réinscrire les individus dans le social.

*

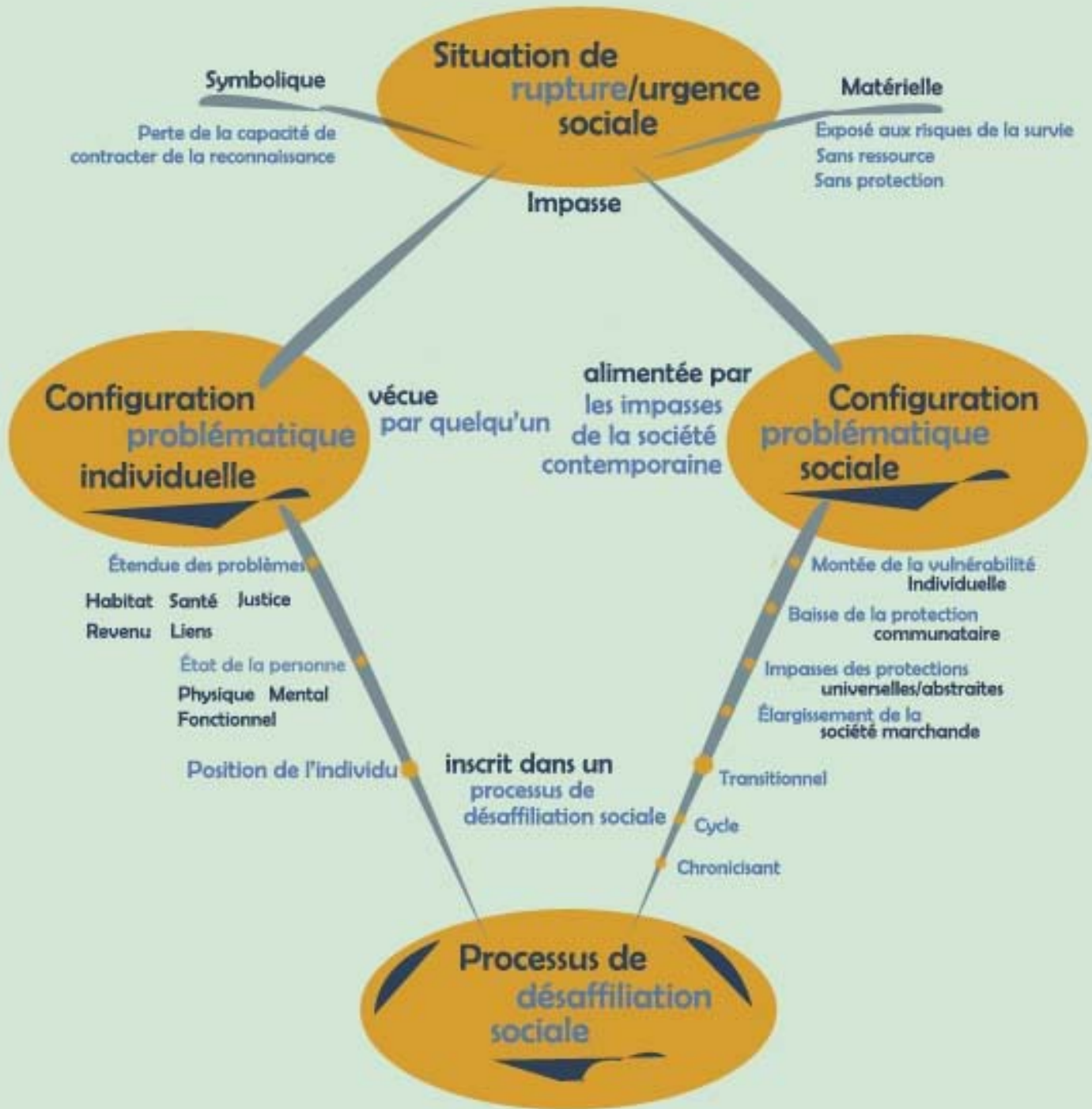
Voilà, nous sommes parvenus au terme de notre itinéraire. L'itinérance nous est apparue sous les paramètres généraux de l'impasse d'une situation de rupture dans les conditions d'exercice des droits, une impasse à la fois symbolique et matérielle. Ensuite, nous avons vu comment cette impasse se nouait dans l'expérience concrète et particulière d'un individu. Comment elle se déployait dans une configuration particulière liée aux domaines de vie, à l'état de la personne et à sa position à l'égard de sa situation. Nous avons vu ensuite comment replacées dans la durée de l'histoire des individus, les situations de rupture prenaient des formes différentes. Tantôt, elles s'inscrivaient dans un processus transitoire, ailleurs dans un processus cyclique et parfois dans un processus chronicisant. Déjà, à cette étape de notre parcours, l'itinérance s'est révélé un phénomène complexe et pluriel. Puis nous avons vu que ce

phénomène s'alimente des impasses de la société moderne contemporaine. Il est le symptôme et le révélateur de ce qui se passe au cœur de la société. Là s'est achevé notre itinéraire dans la compréhension du phénomène de l'itinérance.

Programme d'aide et d'accompagnement d'urgence

REPÈRES THÉORIQUES

Pour comprendre le phénomène d'itinérance dans la société contemporaine



2 REPÈRES DE LA PRATIQUE : BALISES DE L'APPROCHE DE L'ITINÉRANCE

L'approche du programme d'aide et d'accompagnement d'urgence repose sur une idée relativement simple : l'urgence sociale est une situation d'impasse dans laquelle l'individu a comme perdu les clés de la situation. Il s'agit donc de l'aider à trouver ces clés, le plus rapidement possible, et de l'accompagner dans la sortie de cette impasse. Il faut le faire maintenant et rapidement, parce que la situation est urgente : l'individu est exposé aux risques de la survie, et, s'il ne trouve pas de moyens pour en sortir, il risque de s'ancrer dans cette situation. Il sera alors encore plus difficile de l'aider par la suite. Voilà, **c'est l'essentiel de l'approche : aider et accompagner quelqu'un vers la sortie d'une situation d'impasse**. D'accord, mais comment cette aide et cet accompagnement se font-ils concrètement ? Huit repères balisent cette approche : aider et accompagner, en équipe, dans un espace d'hébergement, dans des réseaux, à la résolution des problèmes, liés aux situations d'urgence, ouvert sur des solutions plus durables, avec les individus les plus vulnérables.



2.1 AIDER ET ACCOMPAGNER

Aider quelqu'un et l'accompagner, ce n'est pas la même chose, même si ça peut se faire en même temps. Par exemple, si vous vous faites frapper par une automobile et que vous perdez les deux jambes, il est certain qu'un chirurgien peut et doit vous aider. Et il le fera certainement, sinon avec plaisir, au moins par devoir. Mais il est loin d'être certain qu'il va vous accompagner dans le deuil que vous aurez à faire et toutes les décisions pénibles et incontournables que votre nouvelle condition va entraîner. Vous devrez voir quelqu'un d'autre. Dans la pratique de l'urgence sociale, ces deux dimensions sont intimement liées : on doit aider quelqu'un dans la résolution des problèmes qui contribuent à le maintenir dans l'impasse de sa situation et on doit l'accompagner dans les renoncements, les choix et les décisions qu'il doit prendre. On doit faire les deux : l'aider à résoudre ses problèmes et l'accompagner dans son rétablissement. Il est important de bien distinguer ces deux dimensions de l'intervention.

Les problèmes de l'individu renvoient à des réalités objectives, des réalités concrètes reliées aux domaines de vie de l'individu : habitat, revenu, santé, justice et affiliation. Comme intervenant, on peut intervenir directement dans la situation de l'individu afin de résoudre certains problèmes : cartes d'identité, demande de sécurité du revenu, trouver une ressource en désintoxication, etc. Par contre, lorsqu'il s'agit du rétablissement de l'individu, des deuils et des choix qu'il doit faire, des décisions qu'il doit prendre, ça lui appartient en propre ; c'est le « travail » qu'il doit faire lui-même. Ici, l'aide que peut apporter l'intervenant devient accompagnement. On peut faire des démarches pour l'individu afin de l'aider à récupérer ses papiers d'identité, mais on ne peut décider à sa place de le faire. Comme intervenant, il faut voir cette frontière et accepter cette limite à notre pouvoir d'intervenir dans la vie de quelqu'un d'autre.

Dans le rétablissement, les individus sont confrontés à eux-mêmes ; ils doivent prendre le risque de croire en eux-mêmes, encore une fois. Devant ce risque, ils sont seuls dans l'intimité du dialogue intérieur qu'ils mènent secrètement avec eux-mêmes. « Avoir un revenu, avoir un logement, régler mes « dettes » avec le monde, mais pourquoi faire ? Pour

qui ? » Devant ces questions, l'individu est seul et l'intervenant n'a plus de clé à offrir, sauf celle du « dialogue critique », lorsque c'est possible; dialogue à l'intérieur duquel il peut interpeller l'individu sur ses motivations : « Je suis incapable de vivre seul. Le mois dernier, j'ai fait une tentative de suicide tellement je brouillais du noir. Pouvez-vous m'aider ? J'aimerais me louer une chambre pas cher quelque part en campagne où je ne connais personne. Ça va être plus facile comme ça de ne pas aller boire. » Bien sûr, qu'on peut l'aider à trouver un logement en campagne ! Mais pouvons-nous sérieusement l'accompagner dans cette direction sans rien dire ? Accompagner quelqu'un, c'est être présent avec lui pour le soutenir, mais c'est aussi l'éclairer sur ses motivations et les conséquences de ses choix. Et parfois, ça peut vouloir dire aussi refuser de l'accompagner sur un chemin que l'on sait d'avance être sans issue.

2.2 TRAVAILLER EN ÉQUIPE

Le travail de l'urgence se fait en équipe. L'intervenant n'est pas seul dans son bureau avec son « case load ». Le travail d'aide et d'accompagnement d'urgence n'est pas un travail individuel, une relation privilégiée que l'on établit avec quelqu'un, à l'intérieur de laquelle personne d'autre ne peut ni ne doit entrer. Tous les membres de l'équipe peuvent et doivent intervenir pour aider et accompagner l'individu dans la résolution de ses problèmes, le plus rapidement et efficacement possible. Ainsi, à l'intérieur de l'équipe, les dossiers sont accessibles à tous les intervenants. Ils ne sont pas la « propriété » de l'intervenant; ils appartiennent à l'équipe. De la même manière, les objectifs d'intervention ne lient pas seulement l'intervenant et l'individu, mais l'équipe et l'individu ; tout le monde doit travailler dans la même direction.

Ce qui n'empêche pas les intervenants de rencontrer les individus en privé, évidemment. Il est même essentiel de le faire. Mais c'est là seulement un aspect du travail. L'intervention d'urgence n'est pas une thérapie, mais une opération de « sauvetage ».

Il est important de désigner un intervenant « pivot » responsable de l'accompagnement de l'individu. Cet intervenant est responsable de remplir le dossier, de le mettre à jour, de bien connaître la situation de l'individu et de le rencontrer pour s'assurer du suivi. C'est aussi lui qui est responsable de présenter la situation de l'individu à l'équipe. Mais ce n'est pas une exclusivité. Quelqu'un d'autre peut aussi ajouter des notes au dossier. Il peut rencontrer l'individu. Il peut aussi présenter la situation devant l'équipe. Toutefois, il est important qu'un intervenant soit responsable, afin que personne ne soit laissé sans suivi, sans lien.

2.3 DANS UN ESPACE D'HÉBERGEMENT

Le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence est rattaché à un service d'hébergement, un peu comme la pratique d'urgence médicale se fait généralement dans le cadre d'un centre hospitalier.

Cette situation a un impact important sur la pratique des intervenants. D'abord, elle leur confère le pouvoir d'admettre quelqu'un directement en hébergement. Ce que ne peut faire une équipe qui n'est pas rattachée à un service d'hébergement. De l'autre côté, l'équipe doit prendre en charge l'encadrement des individus hébergés. Ce qu'une équipe d'aide et d'accompagnement détachée de tout service d'hébergement n'a pas à faire.

On pourrait parler ici d'une approche intégrée, dans ce sens précis que le service d'hébergement fait partie du programme d'aide et d'accompagnement.

2.4 DANS DES RÉSEAUX

L'intervenant de l'urgence travaille à l'intérieur d'une équipe, dans un espace d'hébergement. Mais dans son travail d'aide à la résolution des problèmes, il est constamment appelé à travailler avec d'autres organismes qui offrent d'autres services et qui ont d'autres approches. Il doit bien connaître les ressources les plus utiles pour aider les individus et

créer des liens avec d'autres intervenants appartenant à d'autres milieux et souvent avec des cultures organisationnelles différentes. S'il ne connaît pas les ressources, s'il n'a aucun lien avec d'autres intervenants à l'extérieur et s'il a de la difficulté à travailler avec des gens qui ont d'autres approches que la sienne, l'intervenant est non seulement isolé, il ne peut pas aider l'individu à sortir de l'urgence. La volonté et la capacité de travailler dans des réseaux parfois complexes n'est pas une option, mais une condition du travail de l'urgence.

Le travail en équipe est ici précieux. Tout le monde ne peut avoir les mêmes affinités et les mêmes forces. Quelqu'un peut développer une plus grande expertise au niveau du logement, un autre au niveau du réseau de la santé mentale, un autre la toxicomanie et un autre avec le réseau pénal, etc. Ce qui importe, c'est qu'au niveau de l'équipe, l'expertise soit disponible.

2.5 À LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Au bout de la ligne, le cœur du travail de l'urgence consiste à aider un individu à résoudre les problèmes qui le maintiennent en état d'urgence. Il ne s'agit pas, encore une fois, de s'inscrire dans une dynamique thérapeutique avec l'individu, mais plus simplement de l'aider à résoudre ses problèmes et de le faire le plus rapidement possible. Il faut entrer en action rapidement lorsque l'individu est prêt à prendre une décision. Et ce qu'il y a à faire est généralement très concret : récupérer ses papiers, ses effets personnels, obtenir un revenu, trouver un logement approprié, aller en thérapie, obtenir des soins médicaux, etc. La liste des problèmes est infinie. Ce qui importe, ce n'est pas le contenu de la liste, mais l'importance et la pertinence du problème à résoudre. Le travail quotidien de l'urgence, c'est pour beaucoup aider l'individu à résoudre les problèmes concrets qui contribuent à le maintenir en état d'urgence et qu'il ne peut résoudre seul sans aide.

2.6 LIÉS AUX SITUATIONS D'URGENCE

En urgence, les problèmes sont multiples et ils ont souvent des racines très profondes difficiles à atteindre. Il faut parfois plusieurs années pour qu'un individu parvienne à se retrouver et à exorciser les « démons » qui le hantent. Le rôle de l'intervenant n'est pas de jouer aux apprentis sorciers. Il doit se concentrer sur la situation dans laquelle l'individu se trouve ici et maintenant et borner son rôle aux problèmes liés à cette situation, c'est déjà beaucoup. Il existe d'autres services, d'autres approches et d'autres intervenants qui peuvent poursuivre ou reprendre le travail avec l'individu. La situation d'urgence pose ainsi une limite à l'intervention ; elle a des frontières avec les services de réadaptation ou de réinsertion, par exemple. L'intervenant doit apprendre à repérer ces frontières et à se rendre compte lorsqu'il va au-delà de ce qu'il peut réellement faire.

D'un autre côté, il n'y a pas de frontière véritable entre les situations d'urgence sociale et les programmes clientèles, tel que la toxicomanie et la santé mentale. Tout simplement parce que la situation d'urgence sociale n'est pas définie par un problème particulier à certains individus. L'approche de l'itinérance comme situation d'urgence est d'emblée transversale par rapport aux programmes clientèles ; toutes les clientèles peuvent se trouver en situation d'urgence sociale.

Nous pouvons évidemment repérer et circonscrire des clientèles parmi les individus qui utilisent les services d'urgence. On peut aussi élaborer des programmes spécifiques pour certaines clientèles qui présentent des difficultés particulières. Mais on ne peut limiter les services et l'intervention d'urgence à une clientèle particulière. Toutes personnes en situation d'urgence a droit aux services d'urgence.

2.7 AVEC LES INDIVIDUS LES PLUS VULNÉRABLES

À la différence des programmes de réadaptation résidentiels traditionnels, le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence n'a ni contenu théorique ni programme d'activités à proposer. C'est ce qui permet l'intégration des individus les plus vulnérables ayant des profils et des motivations très différents ; il n'est pas nécessaire pour être admis

dans le programme de s'inscrire dans une démarche commune, présupposant que tous partent plus ou moins du même point et se dirigent vers le même lieu. Le programme d'urgence n'est pas construit sur le modèle d'un itinéraire commun à parcourir. Il est radicalement individualisé. Chacun fait son bout de chemin comme il peut et jusqu'où il peut aller, afin de résoudre les problèmes qui l'enferment dans sa situation. Cette individualisation de l'approche déplace et ouvre les critères d'admission. Ce qui importe maintenant ce n'est pas tant la motivation de l'individu, sa capacité d'assimiler le contenu et de suivre les activités du programme que sa vulnérabilité et les risques que génère sa situation. La perspective est complètement différente dans l'urgence nous intervenons avec les individus les plus vulnérables. Ce n'est pas avec ceux qui peuvent s'en sortir plus facilement que l'on intervient en priorité, mais avec ceux qui risquent de ne pas s'en sortir facilement.

2.8 OUVERT SUR DES SOLUTIONS PLUS DURABLES

Le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence peut être compris comme un processus organisé de sortie des situations d'itinérance. C'est un programme efficace pour réduire les risques liés aux situations d'urgence sociale et aider les personnes à sortir rapidement de l'impasse de leur situation. C'est un programme qui permet de contrôler et réduire l'engorgement des systèmes d'urgence tout en augmentant la capacité de répondre à la croissance des demandes. Bref, c'est un système efficace de régulation des situations d'urgence sociale. Toutefois, ça demeure un programme d'urgence. Or la très grande majorité des individus qui utilise le programme d'urgence est très pauvre. Certains sont même très vulnérables et ne peuvent sérieusement espérer trouver leur place dans la société au-delà des services d'urgence, sans une protection à long terme. Sinon, ils n'arriveront pas à briser le cercle vicieux qui les ramène régulièrement dans l'urgence. Pour faire face à ce problème, le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence doit aménager des passerelles vers des solutions plus durables au niveau du logement et du travail. Il y a différentes façons de le faire. Au Centre Le Havre, nous avons développé notre propre programme de logements et nous nous sommes associés avec des partenaires des

réseaux publics et communautaires afin de développer des projets et créer des organismes pour en assurer le développement et la pérennité. C'est ce processus qui a donné naissance à la Corporation Parapluie en Urgence Sociale qui regroupe six organismes offrant différents services. Ainsi à travers ce réseau partenarial le programme d'urgence s'est doté de passerelles vers des solutions à la fois diversifiées et plus durables.

En terminant, voici une représentation synthèse des repères permettant de baliser l'approche.

DEUXIÈME PARTIE: LE PROGRAMME

Cette partie a pour but de présenter le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence. Elle est divisée en deux chapitres : le cadre et le fonctionnement. Le cadre présente les paramètres généraux du programme : la clientèle et les objectifs. Et une modélisation du fonctionnement à l'intérieur du système d'urgence sociale du Centre Le Havre. Le fonctionnement décrit les composantes du programme : les conditions de séjour, les modalités d'accès et le processus d'intervention.

1 LE CADRE

1.1 LA CLIENTÈLE CIBLE

Les hommes et les femmes en situation de rupture sociale. C'est-à-dire ceux et celles qui sont dans une impasse à la fois matérielle et symbolique, sans ressource et sans reconnaissance.

Toutes personnes en situation de rupture sociale sont admissibles au programme d'aide et d'accompagnement d'urgence. Toutefois, les

individus les plus vulnérables dû à l'étendue et la complexité de leurs problèmes ou à leur état général ont une priorité au niveau de l'intervention.

À ses débuts, le Centre Le Havre n'accueillait que les hommes dans ses services. Depuis 2000, les femmes sont admises à l'intérieur du programme et depuis 2004, une section du service d'hébergement leur est réservée.

1.2 BUT ET OBJECTIFS DU PROGRAMME

Le but du programme, c'est d'aider et d'accompagner les individus en situation d'urgence vers la « sortie » de cette situation. Le but résume le cœur de l'approche. Ce n'est pas un objectif à atteindre au même sens que doivent l'être ceux qui vont suivre; c'est un horizon à l'intérieur duquel situer et comprendre les objectifs à atteindre. Dans ce sens, il ne s'agit pas tant d'atteindre le but que d'y rester fidèle, lorsqu'on cherche à atteindre des objectifs.

Le programme d'aide et d'accompagnement vise sept objectifs généraux, regroupés en deux catégories distinctes : les objectifs liés à l'individu et les objectifs liés au système d'urgence.

LES OBJECTIFS AU NIVEAU DE L'INDIVIDU

Au niveau de l'individu, le programme vise quatre objectifs principaux : réduire les risques et les méfaits rattachés aux situations d'urgence, permettre aux individus vulnérabilisés de récupérer et de surmonter la crise, faciliter l'accès aux soins et aux services de santé, tant communautaires que publics, restaurer les conditions d'exercice des droits (revenu, travail, logement, etc.).

RÉDUIRE LES RISQUES. La réduction des risques est surtout liée aux individus très vulnérabilisés à cause de l'âge ou de l'état de santé physique ou mentale. Le programme vise ainsi à réduire le nombre d'incidents et à augmenter le sentiment de sécurité.

AIDER À SURMONTER LA CRISE. Plusieurs des individus admis au refuge peuvent être en crise. Le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence a pour objectif de les aider à retrouver le plus rapidement possible une capacité d'adaptation leur permettant de faire face à leur situation.

FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS ET SERVICES DE SANTÉ. Un des objectifs principaux du programme est de faciliter et accélérer l'accès aux soins et aux services publics et communautaires. On pense aux soins de santé, aux programmes de désintoxication et de réadaptation en toxicomanie, etc.

RESTAURER LES CONDITIONS D'EXERCICE DES DROITS. Il ne s'agit pas tant ici de défendre les droits des individus, ce qu'il faut faire aussi, mais surtout de rétablir les conditions à partir desquelles la défense de droit peut avoir un sens pour quelqu'un. Concrètement, on contribue à la restauration de la condition d'exercice des droits, lorsque l'on aide quelqu'un à récupérer ses papiers d'identité et les cartes lui permettant l'accès aux soins et aux services publics ; lorsqu'on l'aide à obtenir un revenu, à régulariser sa situation financière (faillite) ou à l'améliorer pour assurer une plus grande indépendance à l'égard de l'aide d'urgence ; lorsqu'on l'aide à retourner sur le marché de l'emploi ou à s'inscrire dans une démarche de développement de l'employabilité ou plus modestement d'inscription sociale (bénévolat) ; lorsqu'on l'aide à trouver un logement ; lorsqu'on l'aide à développer un sentiment d'appartenance, une affiliation sociale.

LES OBJECTIFS AU NIVEAU SYSTÉMIQUE

Il y a quatre objectifs à atteindre au niveau systémique : aider à contrôler et réduire l'engorgement, éliminer l'itinérance systémique, augmenter la capacité d'accueil des individus les plus vulnérables, augmenter la capacité de répondre à la croissance de la demande.

AIDER À CONTROLER ET RÉDUIRE L'ENGORGEMENT. En d'autres mots, le fonctionnement du programme doit se traduire par une réduction de la durée moyenne de séjour et des refus faute de place.

ÉLIMINER L'ITINÉRANCE SYSTÉMIQUE. On le sait, le fonctionnement des refuges produit une itinérance systémique. C'est-à-dire, une itinérance liée au fonctionnement du refuge. Or l'intégration du programme d'aide et d'accompagnement au service d'hébergement d'urgence permet une prise en charge globale des besoins des individus ; ils n'ont plus à quitter le jour et à errer afin de trouver une réponse à leurs besoins durant le jour.

AUGMENTER LA CAPACITÉ D'ACCUEIL DES INDIVIDUS LES PLUS VULNÉRABLES. Il y a des situations où l'état général de la personne nécessite une prise en charge plus encadrée et individualisée que peut offrir un programme d'assistance de type refuge. Le programme d'aide et d'accompagnement permet cette prise en charge et cet encadrement nécessaires pour les individus les plus vulnérabilisés.

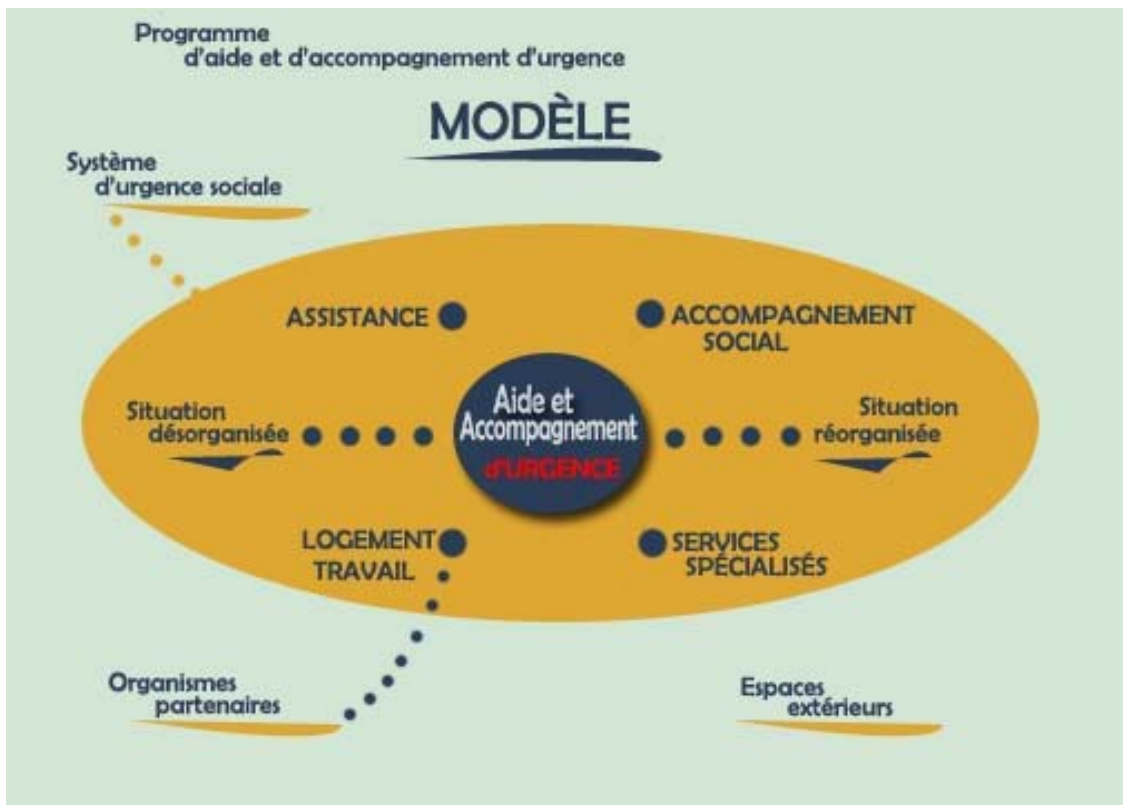
AUGMENTER LA CAPACITÉ DE RÉPONDRE À LA CROISSANCE DE LA DEMANDE. Depuis une vingtaine d'années, la demande d'hébergement d'urgence n'a cessé de croître. Il faut y faire face. La réponse traditionnelle à ce problème consiste à accroître le nombre de lits. Le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence offre une alternative : organiser et gérer les processus de sortie des situations d'itinérance. Ainsi on peut « faire de la place » sans augmenter le nombre de lits ; on aide les gens à sortir.

1.3 LE MODÈLE

Le fonctionnement du programme peut être décrit à partir de trois composantes : les conditions du séjour, les modalités d'accès et le processus d'intervention. Mais pour bien situer et comprendre ces composantes, il est nécessaire de les replacer à l'intérieur du rôle que joue le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence dans l'environnement social à l'intérieur duquel il s'inscrit.

La représentation modélisée du programme d'aide et d'accompagnement d'urgence à l'intérieur du système d'urgence permet de comprendre rapidement et facilement le fonctionnement du programme. La porte d'entrée, c'est la situation de rupture sociale définit

ici comme situation désorganisée. Le programme est un processus d'intervention dont l'objectif général est la réorganisation de la situation. Mais le programme ne fonctionne pas en vase clos. Il s'inscrit dans un réseau de partenariats qui lui permet d'offrir une diversité de services et surtout d'aménager des passerelles vers des solutions plus durables au niveau du logement, du travail et de la participation sociale. Mais ce réseau n'est pas un circuit fermé ; le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence est aussi ouvert sur les espaces extérieurs au système d'urgence sociale. En fait, la majorité des individus qui quittent le programme se dirigent à l'extérieur du système d'urgence.



2.1 LES CONDITIONS DU SÉJOUR

UN MILIEU DE VIE

Contrairement aux refuges où les individus doivent quitter le matin, les individus admis au programme d'aide et d'accompagnement d'urgence ne sont pas obligés de quitter durant le jour. Dans ce sens, l'espace d'urgence représente pour eux un milieu de vie. Leurs besoins de base sont ainsi pris en charge ; ils n'ont plus à se soucier de leur « survie » durant leur séjour. Toutefois, ils doivent être capables de respecter le cadre de vie commun. Mais ce cadre de vivre est minimal ; il ne comporte aucune activité obligatoire. C'est un cadre qui précise les règles minimales de vie commune dans la résidence.

LE TEMPS DE "RAMASSER LES MORCEAUX"

Il n'y a pas de programme thérapeutique commun à tous. Chacun est là pour améliorer son sort, régler certains problèmes et si possible s'en sortir. Et les intervenants sont là pour les aider et les accompagner.

Mais personne n'est là pour s'installer. On ne s'installe pas dans un espace d'urgence ; on règle les problèmes les plus urgents et on va ailleurs... La durée de séjour doit être la plus courte possible. Pour cela, dès l'entrée, on prépare la sortie. On reste, le temps de « ramasser les morceaux » d'une situation désorganisée. Après, on repart vers un autre programme ou pour s'installer dans un milieu de vie plus permanent.

Généralement, cela devrait être réalisable pour la majorité des individus à l'intérieur de 30 jours. Toutefois, pour d'autres, il faut prendre plus de temps car les problèmes sont plus complexes, l'individu est plus fragile et nous avons la capacité d'aider l'individu et de l'accompagner. Mais ce parcours ne devrait généralement pas excéder 90 jours.

ET AMÉLIORER SA SITUATION FINANCIÈRE

Les coûts du séjour sont assumés par Le Centre Le Havre jusqu'à l'obtention d'un revenu par l'individu.

Lorsqu'il reçoit un revenu, les coûts du séjour sont établis par l'intervenant en référence à deux paramètres : les coûts théoriques du séjour et la situation financière de l'individu. Les coûts du séjour ne doivent pas empêcher un individu de quitter le programme. Au contraire, son séjour doit lui permettre d'améliorer sa situation financière.

2.2 LES MODALITÉS D'ACCÈS

HORAIRE

Le service d'accueil du programme d'aide et d'accompagnement d'urgence est accessible en tout temps, 24h par jour, 365 jours par année.

DISPONIBILITÉ :

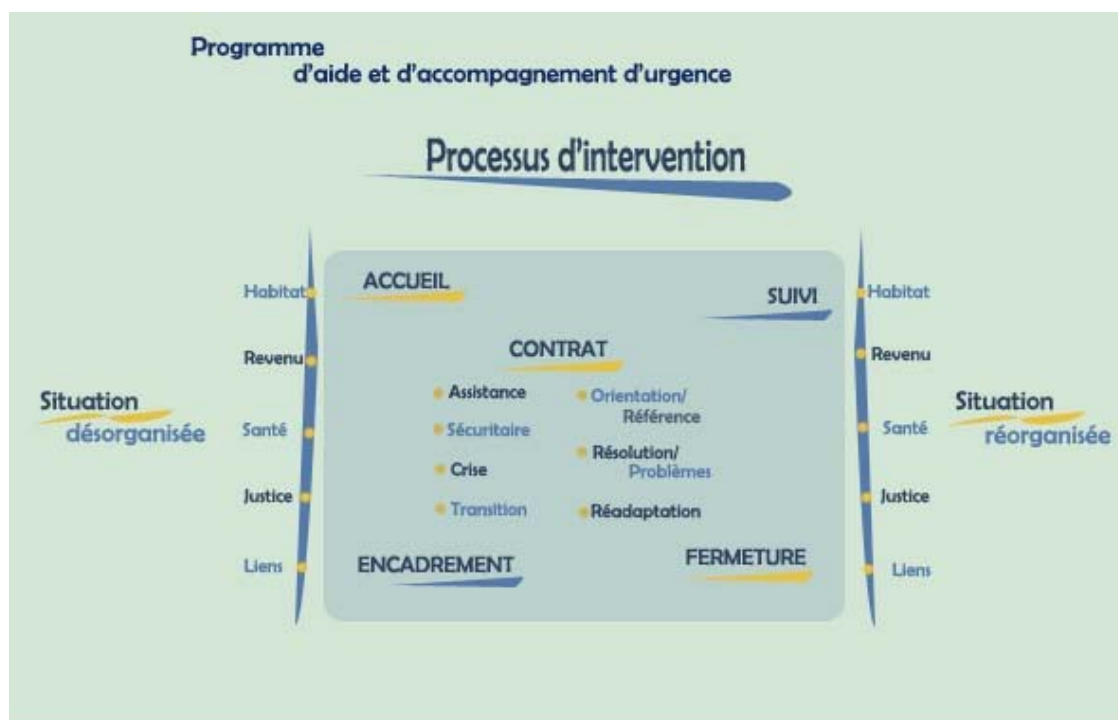
Un intervenant assure une disponibilité à l'accueil en tout temps. Il peut ainsi répondre aux demandes téléphoniques et aux individus qui se présentent directement à l'accueil. Tous les gens qui se présentent et font une demande d'aide sont rencontrés à l'intérieur d'un délai d'une heure.

RÉFÉRENCE :

Les individus peuvent se présenter directement sans référence. Mais beaucoup d'individus sont référés par des organismes communautaires, des services publics ou par des particuliers. Avec certains établissements nous avons des ententes particulières à l'intérieur desquelles les références sont balisées. Par exemple, nous avons des protocoles avec trois Centre de Santé et de Services Sociaux relativement à l'hébergement dans le cadre d'une intervention de crise. Nous avons aussi une entente formelle avec Domrémy balisant les responsabilités et les modalités liées aux références.

2.3 LE PROCESSUS D'INTERVENTION

Le processus d'intervention commence par l'accueil d'un individu dans une situation plus ou moins désorganisée au niveau de l'habitat, du revenu, de la santé, de la justice et de ses liens. L'objectif général de la mise en œuvre de ce processus consiste à aider et accompagner l'individu vers la réorganisation de sa situation. Pour atteindre cet objectif, le processus se divise en trois étapes bien distinctes : l'accueil, le contrat d'intervention et la fermeture du processus. Ces trois étapes sont successives; elles se déroulent dans un ordre chronologique. On commence par accueillir l'individu, ensuite on établit un contrat d'intervention et finalement, lorsque l'individu quitte, on ferme le processus. Ce sont les trois moments formels à travers lesquels passe nécessairement le processus d'intervention. Mais pour que le déroulement du processus ne dérive pas vers des impasses et qu'il puisse s'ajuster aux changements de la situation de l'individu, il doit être encadré et suivi du début à la fin.



En résumé, le processus d'intervention se déroule en trois étapes formelles, l'accueil, le contrat et la fermeture, à l'intérieur d'un cadre et d'un suivi continu. L'objectif général de ce processus est de débloquer l'impasse

d'une situation désorganisée au niveau de l'habitat, du revenu, de la santé, de la justice et des liens. Le schéma suivant illustre ce processus.

L'ACCUEIL

L'accueil est la première étape du processus d'intervention. On peut diviser cette étape en deux parties : le contact et l'évaluation. Le contact permet d'établir le lien, d'aider la personne à exprimer sa demande et à clarifier sa situation. De l'autre côté,



l'évaluation permet de mesurer l'étendue du problème, l'état de la personne et de clarifier sa position à l'égard de sa situation.

LE CONTACT

La création du lien

Avant de s'intéresser à ses problèmes et à sa situation, le processus d'intervention commence par le contact avec l'individu. « Bonjour, je m'appelle... Comment allez-vous ? » Avant de parler des problèmes que vit l'individu, on doit d'abord prendre le temps de créer un lien avec lui. Bien sûr, chacun a sa façon à lui d'entrer en contact avec quelqu'un, de créer ses liens avec des personnes. Mais on peut poser ici certains repères. Il y en a au moins trois qui semblent particulièrement importants.

Le premier, c'est la disponibilité. Cela peut paraître banal, mais dans un temps pressé comme le nôtre, il n'est pas futile de le rappeler : il faut prendre le temps. Il faut se rendre disponible pour créer des liens significatifs avec les gens.

Le second, c'est la reconnaissance. L'individu va d'autant plus facilement entrer dans le lien s'il s'y sent respecté, inconditionnellement. Il sait très bien que sa situation est problématique et qu'il est vulnérable. Créer des liens avec des individus qui ont une position de pouvoir est toujours une entreprise risquée pour l'individu en situation de rupture sociale; il peut être facilement jugé et condamné. Il le sait très bien, puisqu'il se juge déjà

très sévèrement lui-même. Il a besoin d'être rassuré sur les risques qu'il prend s'il exprime ce qu'il ressent et pense vraiment. Et cette assurance, pour une bonne part, s'appuie sur le respect qu'il peut ressentir qu'on lui accorde, malgré tout. C'est à travers cette attitude qu'il peut se sentir reconnu comme personne et commencer à retrouver le sentiment de dignité et d'espoir.

Le troisième, c'est que le lien doit évoluer vers une alliance à l'intérieur de laquelle l'individu s'engage vis-à-vis sa propre vie. Ce n'est pas d'abord vis-à-vis l'intervenant qu'il s'engage, mais vis-à-vis lui-même. Et il ne le fera pas s'il ne se sent pas respecté comme personne et s'il n'a pas un minimum d'espoir que les choses peuvent aller mieux. C'est tout le sens du contrat d'intervention que nous discuterons plus loin.

AIDER À EXPRIMER UNE DEMANDE

En dehors des cas extrêmes liés à la sécurité des personnes, l'intervention d'aide et d'accompagnement est fondée sur une demande d'aide. Il faut aider la personne à exprimer cette demande. Ce n'est pas toujours facile. Non seulement, parce que cela peut être humiliant d'avoir à demander de l'aide, mais aussi et surtout parce qu'il existe un écart entre ce que l'individu ressent comme besoin et ce qu'il peut parvenir à comprendre et à exprimer clairement. Il faut souvent aider la personne à comprendre elle-même ce qu'elle vit et à l'exprimer clairement. Quoiqu'il en soit, la compréhension de soi et la capacité de l'exprimer clairement et de se faire comprendre par les autres est quelque chose qui évolue. Ce qui importe, c'est d'avoir un point de départ qui vienne légitimer l'aide et l'accompagnement de la personne.

Toutefois, il faut reconnaître que certains individus ne nous demandent rien et ne désirent recevoir aucune aide, en dehors de l'assistance immédiate. Cela ne veut évidemment pas dire qu'ils n'ont pas besoin d'aide, mais tout simplement, qu'ils ne veulent pas entrer dans une relation d'aide explicite ou qu'ils ne peuvent le faire. Il faut respecter l'individu dans son droit de décider par lui-même comment mener sa vie, dans la mesure où il n'est pas en danger ou ne met pas les autres en danger d'une manière imminente. C'est le sens de la charte des droits et de la loi chargée de le faire respecter. Il est certain, par exemple, que pour les individus souffrants de troubles mentaux qui sont très isolés, le

discernement n'est pas toujours facile. Nous marchons sur un fil : d'un côté, on risque de tomber dans la contrainte abusive et nuisible au nom du « Bien » de l'individu, de l'autre, on risque d'abandonner l'individu à lui-même sans aucune protection dans des conditions de misères extrêmes, au nom du respect du droit. C'est la situation qui tend ce fil ; on ne peut approcher ces situations sans tenir cet équilibre toujours fragile. Ici le travail en équipe est précieux pour aider à prendre des décisions qui peuvent avoir des impacts majeurs dans la vie des individus. Et surtout, il faut pouvoir placer autour de l'individu un filet de protection. Mais ce sont des situations extrêmes. La grande majorité des individus a la capacité de discerner ce qui est bien pour eux, de faire des choix et de prendre des décisions en conséquence. Ce sont eux qui doivent prendre les décisions qui concernent leur vie, le plus lucidement possible. Avoir à exprimer clairement une demande aide la personne à faire le point sur sa situation, à prendre une position. Cette position de l'individu à l'égard de sa situation est la référence ultime du processus d'intervention ; comme intervenant, on ne peut aller dans une direction, alors que l'individu est ailleurs. Sa demande est la première expression et référence du chemin qu'il veut suivre. Il faut prendre le temps nécessaire pour que l'individu exprime ce qu'il attend de nous et que l'on comprenne bien ce qu'il demande, en fait.

CLARIFIER LA SITUATION

Une situation de rupture sociale est une situation désorganisée qui maintient l'individu dans une impasse. Clarifier la situation, c'est découvrir ce qui contribue à maintenir l'individu dans cette impasse mais que l'on pourrait changer. Autrement dit, trouver les clés qui peuvent redonner à l'individu la capacité de sortir de l'impasse de sa situation.

Pour y parvenir, il faut commencer par faire le récit des événements qui l'ont conduit dans l'impasse où il se trouve maintenant. Il faut être le plus simple et précis possible. Qu'est-il arrivé pour que vous soyez dans cette situation ? Comment cela s'est-il passé ? « Je partageais un logement avec deux colocs. Les deux sont partis sur une galère depuis le début du mois. Ils consomment de la cocaïne à tous les jours. Je ne peux plus rester là ; je vais rechuter. J'ai payé mon loyer. Mais évidemment, ils ne peuvent pas me rembourser. Je suis donc dans la rue. Heureusement, je

connaissais la place; je suis déjà venu ici, il y a quelques années. » Voilà, il faut reconstituer le fil des événements autour de la rupture ; un peu comme un enquêteur reconstitue les événements autour d'un drame.

La plupart des gens aiment parler et raconter ce qui leur est arrivé. Mais ils ne disent pas forcément toute la vérité, même s'il y a généralement toujours du vrai dans ce qu'ils disent. Ils peuvent déformer un peu les choses pour plusieurs motifs. Mais s'ils sont en confiance et guidés, c'est plus facile d'exprimer les choses telles qu'elles sont, sans les embellir. Mais même s'ils aiment parler et sont ouverts à parler de leur situation, ça ne veut pas dire qu'ils vont spontanément raconter ce qui vient de leur arriver. Ils peuvent très bien raconter leur vie entière, sans même évoquer la situation concrète dans laquelle ils se trouvent ici et maintenant. Et cela avec la meilleure intention du monde. Au lieu de vous dire simplement ce qui s'est effectivement passé, ils vont vous donner toutes les raisons possibles pour lesquelles ils sont dans cette situation : parce que leur vie a été particulièrement difficile, parce que le monde est insupportable, parce qu'ils aiment bien vivre ainsi et que de toute façon, il n'y a rien d'autre à faire, etc. Tout cela est bien intéressant, mais ne nous dit rien sur ce qui s'est réellement passé et risque même de recouvrir les événements d'un tissu de justifications impénétrables. Et c'est simplement cela qu'il faut d'abord préciser : Que s'est-il passé pour que vous soyez, ici et maintenant, dans cette situation ? Il n'est pas nécessaire de connaître les explications que l'individu peut fournir pour justifier ce qui lui arrive pour connaître cela. Il faut simplement reconstituer les événements.

Voilà, le contact est fait : vous avez créé un lien avec quelqu'un, vous l'avez aidé à exprimer une demande d'aide et vous avez reconstitué le récit des événements. Il vous reste maintenant à évaluer la situation. Pour le faire, vous devrez repérer la configuration problématique propre à la situation et la position de l'individu à l'égard de sa situation. Ce sont les deux dimensions de l'évaluation : la configuration problématique de la situation et la réponse de l'individu.

ÉVALUATION

Repérer la configuration problématique particulière à la situation

On entend ici par configuration problématique deux choses bien distinctes : l'étendu des problèmes qui sont en jeu dans la situation et l'état général de l'individu au prise avec ces problèmes.

Il est assez rare qu'un individu en situation de rupture sociale n'ait qu'un ou deux problèmes importants. Plus souvent, la situation est passablement désorganisée. L'individu n'a plus de logement, il a perdu toutes ses cartes d'identité, il n'a plus de revenu, il doit faire renouveler sa prescription mais il n'a pas de médecin traitant, il a une ordonnance lui interdisant d'être en contact avec des mineurs et une autre lui interdisant tout contact avec ses parents, etc. La liste des problèmes qui peuvent contribuer à maintenir quelqu'un dans l'impasse peut vous sembler infinie. En fait, elle ne l'est pas. On peut regrouper tous ces problèmes à l'intérieur de cinq domaines distincts : l'habitat, le revenu, la santé, la justice et l'affiliation. Ainsi, vous pouvez vous faire assez facilement un portrait d'ensemble de la situation. Évidemment ce n'est qu'un portrait sommaire. Il ne s'agit pas d'aller en profondeur dans chacun de ces problèmes, mais de les identifier et de noter ce qui peut être utile pour le processus d'intervention. C'est tout. Mais c'est important. Vous aurez ainsi un portrait d'ensemble de la situation sur laquelle vous aurez à intervenir.

Mais vous ne pouvez pas vous arrêter là ; vous devez aussi tenir compte de l'état général de la personne. Car les mêmes problèmes n'ont pas nécessairement le même impact sur tous les individus ; certains individus sont beaucoup plus vulnérables que d'autres à certaines situations. Vous devez être en mesure d'apprécier cette vulnérabilité; elle est au cœur de la configuration problématique de la situation.

Évaluer l'état général de la personne (physique, mental et fonctionnel)

Il ne s'agit pas de poser un diagnostic médical, mais tout simplement d'évaluer le besoin d'aide de l'individu. A-t-il besoin d'une aide immédiate ? Est-il en danger ? Doit-il rencontrer un médecin rapidement ou prochainement ? A-t-il besoin de médication ? Est-il troublé ? A-t-il besoin d'une attention particulière ? Est-il capable de fonctionner à

l'intérieur de ce qu'on peut lui offrir ? Son état requiert-il une prise en charge médicale ou institutionnelle ? Il faut répondre à ces questions du mieux que l'on peut, selon ce que nous dit la personne et ce que nous pouvons évaluer de la situation. Cette évaluation sommaire fournit des repères importants qui vont vous permettent de baliser un peu mieux les paramètres du contrat d'intervention.

Arrivé à ce point, vous avez acquis une bonne vue d'ensemble de la configuration problématique de la situation. Vous connaissez l'étendue des problèmes et vous avez une bonne idée de l'état général de la personne. Il vous faut maintenant préciser la position de l'individu à l'égard de sa situation. Comment croit-il s'en sortir ? Jusqu'où est-il vraiment intéressé à s'en sortir ? Il est important que ce soit le plus clair possible.

CLARIFIER LA POSITION DE L'INDIVIDU

Comme accompagnateur, vous êtes en relation avec quelqu'un. C'est lui qui fait les choix et décide de la façon dont il veut mener sa vie. Bien sûr, vous pouvez chercher à éclairer ses choix, mais vous ne pouvez l'obliger à prendre un chemin qu'il n'est pas prêt à prendre. Même si vous êtes persuadé que c'est le meilleur chemin possible pour lui, voire le seul qui puisse lui redonner l'espoir de régler ses problèmes. L'accompagnement est toujours d'une certaine façon un dialogue avec ce qui motive réellement l'individu, ce qui a de la valeur pour lui ici et maintenant, ce qui importe pour lui. Encore mieux, ce qui l'emporte. Il faut partir de là. Mais vous n'êtes pas obligés de vous arrêter là ; une motivation, ça se discute. Toutefois, au bout de la ligne, c'est l'individu qui décide ; c'est son combat avec sa liberté. Et dans ce combat, les individus sont seuls avec eux-mêmes. Ils doivent prendre position. Même le refus de prendre position est une position que l'individu adopte à l'égard de sa situation.

On peut regrouper les différentes positions que peuvent prendre les individus à l'égard de leur situation en six catégories.

L'INDIVIDU A DÉJÀ UNE SOLUTION EN MAIN. Il a besoin d'une aide ponctuelle pour sortir de l'impasse. Mais il connaît la solution et a déjà en mains les conditions de sa mise en œuvre ; il a besoin seulement d'une

aide instrumentale pour le faire. Il veut entrer en désintoxication. Tout est fait. Il est admis. Mais il attend qu'une place se libère. En attendant, il a besoin d'aide pour survivre et rester sobre.

IL A UNE SOLUTION EN VUE. Il sait qu'il a besoin d'aide. Il veut aller en désintoxication à Terrebonne. Mais il ne sait pas s'ils vont l'accepter. Il y a déjà été deux fois. Et à chaque fois, il a quitté avant la fin.

IL CHERCHE DES SOLUTIONS. Il veut s'en sortir, mais ne sait pas ni par où commencer ni comment faire.

L'INDIVIDU EST AMBIVALENT. Il a besoin d'aide ; il le sait. Quelque chose doit changer. Il sait quoi. Mais il hésite à faire le pas, à prendre la décision. Parfois parce qu'il croit qu'il peut attendre encore ou qu'il peut réussir à contrôler sa situation ou encore qu'il ne pourra pas vraiment y arriver. Quoi qu'il en soit, il a de la difficulté à prendre une décision claire et ferme; il y a toujours une réserve, au cas où... Un pied dedans, un pied dehors.

IL N'ENVISAGE PAS DE SOLUTION. L'individu a des problèmes ; il le sait, mais a renoncé à les régler depuis longtemps ou tout simplement pour le moment ; il vit avec et ne veut pas vraiment en parler. Soit parce qu'il est en rechute et n'est pas prêt à regarder la réalité en face, soit parce qu'il s'est installé dans un mode de vie depuis déjà plusieurs années et qu'il a perdu l'espoir de changer sa vie.

L'INDIVIDU NIE SES PROBLÈMES ET CROIT AVOIR LA SOLUTION. Il est en hébergement d'urgence, mais il dit qu'il n'a aucun problème et semble le croire. Ce qui lui arrive est dû à des individus malveillants ou au système qui est injuste. Il n'a pas à changer quoi que ce soit dans sa vie; nous devons nous adapter à lui et l'accueillir sans condition.

Voilà, la première étape du processus d'intervention est terminée : vous avez établi un bon contact avec l'individu qui vous a permis de créer un lien avec lui; vous l'avez aidé à exprimer sa demande et à clarifier sa situation. Vous avez aussi bien évalué la situation, l'étendue de ses problèmes, sa condition physique, mentale et fonctionnelle et vous avez une bonne idée de sa position à l'égard de sa situation. La première

étape du processus d'intervention est donc terminée. Vous allez maintenant passer à l'étape suivante : le contrat d'intervention.

LE CONTRAT D'INTERVENTION

Le contrat d'intervention repose sur l'alliance qui a pu se créer avec la personne à propos de l'aide que l'on peut lui apporter. Ce contrat n'est pas un lien juridique qui unit des partenaires commerciaux égaux entre eux, mais un lien de confiance qui unit des personnes dans le cadre d'une relation d'aide, nécessairement inégalitaire.

Le contrat d'intervention est le cœur du processus d'intervention. Ce contrat peut être divisé en trois parties : les programmes, les objectifs et la durée prévue.

LES PROGRAMMES

Il y a sept programmes d'intervention différents : sécuritaire, assistance, crise, transition, orientation/référence, résolution de problèmes et réadaptation. Le programme d'intervention le plus approprié est établi en référence à l'évaluation de la situation. Qu'est-il nécessaire de faire pour aider l'individu dans cette situation ? Dans quel genre de cadre d'intervention sommes-nous ?

Les programmes d'intervention sont des repères qui fournissent un cadre à l'intérieur duquel situer les interventions. Ils définissent des horizons distincts qui procurent aux interventions une orientation et des balises communes.

Généralement, si l'étape de l'accueil s'est bien déroulée, vous arriverez à déterminer assez facilement le programme d'intervention le plus approprié. Toutefois, vous allez vous rendre compte assez rapidement que vous ne pourrez situer certaines situations dans un seul programme. Vous aurez alors à spécifier chacun des programmes nécessaires à la réalisation du contrat d'intervention. Par exemple, un individu est en crise, il veut et doit aller en désintoxication et n'a plus aucun papier d'identité. Dans cette situation, vous vous retrouvez dans un processus d'intervention relativement complexe qui nécessitera la mise en œuvre simultanée de trois programmes d'intervention : crise, orientation/référence et résolution de problèmes.

Il arrive aussi que la situation de l'individu évolue rapidement durant son séjour. Le cadre d'intervention établi au début n'est plus du tout approprié. Il faut alors ajuster le cadre d'intervention en fonction de l'évolution de la situation. Par exemple, un individu peut être dans une situation qui requiert un cadre sécuritaire à son admission, mais qui évolue rapidement vers une demande d'orientation et référence vers une ressource en désintoxication. Il s'agit alors simplement de modifier le programme d'intervention en fonction de l'évolution de la situation. À son arrivée, le programme d'intervention le plus approprié était un programme sécuritaire, aujourd'hui, les choses ont changé, nous sommes dans un programme d'intervention d'orientation et de référence.

Les programmes d'intervention ne sont pas des cadres administratifs rigides; ce sont des outils que les intervenants utilisent pour baliser le processus d'intervention en fonction des repères de l'évaluation de la situation. Vous pourrez ainsi beaucoup plus facilement travailler en équipe. Il est très important que vous compreniez bien la fonction de ces programmes d'intervention.

Vous devez aussi connaître parfaitement la distinction entre chacun des programmes. Chacun d'eux a une définition particulière qui le distingue des autres; vous devez l'assimiler, de tel sorte que vous ayez tous la même définition de chacun des programmes. Voici brièvement ces définitions.

ASSISTANCE Le programme d'assistance correspond à une situation dont la configuration problématique ne requiert pas ou ne permet pas d'aller au-delà de la réponse aux besoins de base. Par exemple, lorsque l'individu a déjà une solution en mains et n'a pas de problème qui nécessite une aide ou un accompagnement particulier. À l'inverse, on peut utiliser ce programme pour maintenir un lien et aider les individus qui sont dans un processus d'itinérance chronicisant avancé. Ce programme est généralement court, 24 ou 48 heures.

SÉCURITAIRE Ce programme doit correspondre à l'identification de risques importants pour lesquels il faut avoir une vigilance particulière et prendre des mesures exceptionnelles. L'objectif étant ici évidemment de contrôler ces risques et d'éviter leurs conséquences. Ce type d'intervention devrait normalement être relativement court, entre 24 et 48 heures.

CRISE La crise est ici comprise comme un état de déséquilibre qui se traduit par une instabilité émotionnelle et une perte de capacité d'adaptation. L'objectif de ce programme est d'aider quelqu'un à retrouver sa stabilité émotionnelle et sa capacité d'adaptation, au moins équivalente à celle qu'il possédait avant la situation de crise. Ce type d'intervention ne devrait pas durer normalement plus de 10 jours. Au-delà de ce délai, il faut se poser des questions sur la pertinence de l'intervention ou la nature des problèmes en jeu.

TRANSITION La transition correspond à une situation liée à une institution : lorsqu'un individu quitte une institution (détention), pour se diriger vers la communauté ou lorsqu'un individu quitte une institution (hôpital) pour se diriger vers une autre institution (réadaptation). Normalement ces séjours devraient être relativement courts. Il ne devrait pas excéder une dizaine de jours.

RÉORIENTATION ET RÉFÉRENCE L'individu qui fait une demande pour aller en désintoxication ou en réadaptation peut être orienté et référé. Il veut s'en sortir. Et il est prêt à faire quelque chose. Il faut le faire MAINTENANT. Une telle demande ne peut attendre une semaine ; il va être trop tard. Il faut passer à l'action rapidement, dans la journée même. Normalement, on devrait régler ces situations à l'intérieur de 48 heures au maximum. L'objectif est de réussir la référence, que l'individu puisse trouver une ressource appropriée et s'y rendre.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES Le programme de résolution de problèmes est certainement le plus courant. L'individu qui n'a pas de revenu, ni carte d'identité. Celui qui n'a pu renouveler sa prescription ou qui n'a aucun suivi médical et qui a des problèmes importants à régler. Celui encore qui doit récupérer ses effets personnels laissés chez sa conjointe avec qui il n'a plus le droit de contact. Celui qui doit se trouver un logement ou une résidence d'accueil ou encore un travail. Les problèmes auxquels les individus sont confrontés sont nombreux et variés. Il faut prendre le temps de les régler, mais il ne faut pas attendre; il faut se mettre en action. Lorsqu'on peut faire le suivi, normalement, dans la plupart des cas, on devrait atteindre un résultat à l'intérieur de 30 jours. Mais ça peut être plus long. Rarement on devrait dépasser 90 jours. L'objectif est évidemment

de résoudre les problèmes qui contribuent à maintenir l'individu dans une impasse.

RÉADAPTATION Ce programme est le moins utilisé. Mais il arrive qu'il soit approprié pour des individus qui ont amorcé un rétablissement et qui nécessitent un soutien que personne d'autre ne semble en mesure d'offrir avec succès. Ce programme s'inscrit dans une durée habituellement plus longue et se poursuit au-delà de la période d'hébergement.

LES OBJECTIFS OU LES CHOSES À FAIRE

Les programmes d'intervention nous donnent les paramètres de base et les objectifs généraux visés par le processus d'intervention. Il faut être plus précis et individualiser davantage. Il faut nommer ce qu'il y a à faire : faire une demande à la Sécurité du Revenu, faire une demande pour l'obtention des cartes perdues, faire renouveler une prescription, faire une recherche d'emploi, faire une recherche de logement, reprendre contact avec sa famille, etc. Il faut aussi indiquer les priorités. Qu'est-ce qu'il faut faire en premier ? Qu'est-ce qu'il faut faire absolument pour que tout le reste puisse se réaliser ? Il y a des actions à faire qui souvent conditionnent toutes les autres. Il faut les identifier et les prioriser. Généralement, si vous priorisez ce qu'il y a à faire pour sortir l'individu de l'impasse, la liste n'est pas si longue qu'on peut le croire habituellement.

LA DURÉE PRÉVUE DU SÉJOUR

La durée de séjour, c'est ce qu'il faut envisager au point de départ. Ainsi on place un horizon où peuvent se loger les attentes de l'individu et les vôtres. Si cet horizon est indéterminé, l'individu risque d'être très déçu lorsque vous allez lui apprendre qu'il doit quitter. Mais pourquoi ? Je suis bien ici. Pourquoi ne me l'avez-vous pas dit ? Comment lui donner tort ?

Toutefois, l'individu doit comprendre que l'on va prendre le temps nécessaire pour l'aider et il doit être rassuré à cet égard. Mais on commence maintenant. Dès l'arrivée, il faut préparer la sortie. En fait, le programme d'aide et d'accompagnement d'urgence doit être compris comme un travail vers la sortie de la situation d'urgence. Et cela commence au début de l'intervention, après il est toujours trop tard.

Vous avez remarqué sans doute que les programmes d'intervention ont des balises de durée. Ces balises doivent être prises pour ce qu'elles sont : des repères. Elles ne marquent pas la fin d'un programme d'intervention, mais une indication que, normalement, si le processus s'est bien déroulé, on devrait atteindre les résultats à l'intérieur d'un certain temps. Mais les choses sont souvent plus complexes que ce qu'on avait prévu au départ. Il faut s'ajuster à la complexité des situations et à leur évolution. Mais vous ne devez pas être dans un cadre indéfini, sans repère ni limite.

Voilà, vous venez de terminer la deuxième étape du processus d'intervention : le contrat d'intervention. Vous avez identifié le ou les programmes d'intervention les plus appropriés pour la situation. Vous avez prévue une durée de séjour. Et vous avez mis en œuvre des actions prioritaires à faire pour atteindre les objectifs visés. Vous avez ainsi rempli le contrat d'intervention. Vous êtes parvenu à la dernière étape du processus d'intervention : la fermeture.

LA FERMETURE

Même si elle est courte et qu'elle se déroule généralement après que l'individu a quitté, la fermeture est une étape importante : on boucle le processus d'intervention avec la situation de départ. Il faut voir à la fermeture du dossier et s'assurer que toutes les informations sont bien enregistrées et valides. Il faut porter une attention particulière aux données relatives aux résultats du séjour. S'il y a des restrictions, il faut les inscrire et les valider en équipe. Cette étape est très importante. Il faut savoir comment les choses se sont déroulées, où en est rendu l'individu et vers où il est orienté et dans quelles conditions.

Toutefois, il peut arriver que la fin du processus d'intervention ne coïncide pas avec la fin du séjour de l'individu. On peut vouloir prolonger l'aide et l'accompagnement de l'individu, lorsqu'à son départ il semble particulièrement fragile et vulnérable. On peut prendre alors certaines mesures transitoires particulières afin de mener à terme le processus d'intervention. Par exemple, quelqu'un peut partir en logement et venir prendre ses repas à la cafétéria pour une période déterminée. Il peut aussi venir rencontrer un intervenant selon certaines modalités à clarifier avec lui. Dans la majorité des cas, le processus d'intervention se termine avec la fin du séjour, mais ce n'est pas toujours ainsi. Il faut parfois

prolonger le processus d'intervention au-delà de la période d'hébergement, afin d'atteindre les résultats visés. La fermeture est alors la fermeture de la période d'hébergement. Les mesures d'aide et d'accompagnement accordées à l'individu au-delà de l'hébergement font alors parti du suivi qui, lui, peut se prolonger selon les besoins de la situation.

Voilà : les trois étapes sont complétées. Le processus a commencé par l'accueil (le contact et l'évaluation), s'est déroulé ensuite à l'intérieur du contrat d'intervention (les programmes d'intervention, les objectifs à atteindre et la durée du séjour) et se termine par la fermeture. Ce sont les trois étapes. Chacune a son importance et doit être réalisée le mieux possible. Ce sont elles qui orientent et donnent une structure au processus d'intervention. Mais il faut s'assurer tout au long du processus que le contrat d'intervention puisse se réaliser et être ajusté et modifié selon l'évolution de la situation. Autrement, le processus ne serait qu'un document disant ce qu'on devrait faire, sans lien véritable avec ce qui se passe réellement. Il y a deux fonctions qui permettent de maintenir le lien entre la réalité vécue et le contrat d'intervention, c'est l'encadrement et le suivi.

L'ENCADREMENT

L'encadrement est un rôle que plusieurs intervenants n'aiment pas jouer. Mais dans un espace d'hébergement d'urgence, ce rôle est essentiel. Il structure la vie des résidents. Il leur fournit un cadre rassurant qui leur permet de s'éloigner des peurs et des violences rattachées aux situations de survie qui sont toujours insérées dans des environnements plus ou moins chaotiques, qui maintiennent les individus dans un haut niveau d'incertitude. L'encadrement assure le maintien d'un ordre rassurant qui réduit progressivement la pression sur l'individu et augmente le niveau de prédictibilité des événements. Vous comprenez que l'encadrement n'est pas une étape du processus d'intervention, mais une fonction qui doit s'exercer durant toute la durée du processus. Or cette fonction a un début et des objets auxquels elle se rapporte.

L'encadrement commence et prend racine dans la clarification des attentes. Les règles du jeu doivent être claires, dès le début. Il n'y a rien de pire qu'une attente déçue. Il faut prendre le temps de clarifier les

attentes réciproques le plus clairement possible. L'individu doit être bien informé à la fois des possibilités qui lui sont offertes et des limites qui les balisent. Il doit savoir ce qu'on attend de lui et nous devons connaître aussi ses attentes, le plus possible. Et lorsque certaines attentes ne sont pas réalistes, il vaut mieux décevoir l'individu tout de suite qu'attendre qu'il le découvre par lui-même. Ce qui arrivera inévitablement; la réaction sera alors beaucoup plus forte et ses conséquences plus importantes. Il vaut beaucoup mieux que l'individu connaisse les conditions de son séjour au point de départ que de les lui laisser découvrir au fur et à mesure. Plus les attentes sont claires au départ, plus les difficultés du séjour seront faciles à encadrer.

L'encadrement porte sur les repères qui balisent les limites du séjour et du processus d'intervention. Ce qui signifie simplement que le séjour et le processus d'intervention se déroulent à l'intérieur de certaines limites, au-delà desquels le processus et le séjour peuvent prendre fin. Les résidents doivent connaître ces limites. Ils doivent pouvoir les repérer assez facilement. Aider les résidents à faire ce repérage, c'est la fonction de l'encadrement.

Ces repères ont essentiellement deux sources : les règles de vie commune et les règles particulières à l'individu.

Les règles de vie commune doivent être connues de tous, applicables et appliquées avec discernement. Par définition, les règles communes sont publiques. Mais elles doivent aussi être pertinentes, en ce sens qu'elles apparaissent nécessaires au fonctionnement du programme. Et elles doivent être applicables; une règle trop exigeante que les intervenants ne peuvent faire respecter, apporte de la confusion et est au bout de la ligne une source d'insécurité et de conflits. Mais le plus difficile se trouve au niveau de l'application concrète de la règle ; c'est ici qu'entre en jeu la question du discernement. Le discernement, c'est l'interprétation de ce qui est juste à faire dans une situation particulière, considérant la règle générale. La marge de manœuvre d'interprétation dont dispose l'intervenant dans les situations concrètes se négocie en équipe. Ça relève d'une culture d'intervention.

À la différence des règles communes, les règles particulières ne sont pas publiques. Elles ne sont connues que de l'équipe d'intervention et du

résident. Ce sont des balises liées à la situation particulière de l'individu qui font parties du contrat d'intervention.

Vous comprenez l'importance de cette fonction tout au long du processus; si elle n'est pas exercée adéquatement, les repères qui balisent les limites du séjour et du processus d'intervention deviennent flous. Vous mesurez aussi la difficulté que représente l'exercice d'une telle fonction en équipe. Certains ont tendance à être trop rigides, alors que d'autres, à l'inverse, ont plutôt tendance à être trop souples. Cette différence de comportement révèle des différences plus profondes au niveau des individus qui exercent une influence sur leur façon d'interpréter les situations. Dans une équipe, ces différences peuvent être à la source de divisions profondes, voire d'antagonismes qui peuvent miner sérieusement les bases du travail en équipe. Il n'y a pas ici de recette magique. Mais disons qu'il y a deux conditions favorables au développement d'une culture d'intervention d'équipe.

La première, c'est une définition claire des rôles qui précise les limites et la structure du pouvoir décisionnel. C'est essentiel de savoir qui peut faire quoi, quand, où et à l'intérieur de quelles limites. Mais ça ne règle pas tout, loin de là. Parce qu'il y a des situations – et elles sont relativement nombreuses – où les règles ne peuvent être appliquées simplement, parce que la situation met en jeu plus d'une règle qui peuvent même être en contradiction l'une avec l'autre. Comment résoudre ce problème éthique ? La solution consiste à interpréter les règles en fonction du contexte particulier de la situation. Mais pour cette interprétation, il n'y a pas de règles communes. Chacun est renvoyé à son discernement personnel. Alors comment éviter les conflits d'interprétation ? C'est simple : par le dialogue entre les membres de l'équipe. Et c'est dans le cadre de ce dialogue que s'élabore la culture d'intervention propre à l'équipe.

Comme vous le voyez, l'encadrement n'est pas qu'une fonction disciplinaire, même s'il instaure nécessairement une discipline de vie. Plus fondamentalement, l'encadrement a des rôles éducatif et éthique essentiels.

LE SUIVI

Les objectifs du séjour, malheureusement, ne se réaliseront pas tout seul. Laissés seuls à eux-mêmes, beaucoup d'individus abandonneront le combat qu'il faut mener pour atteindre des résultats. Il n'est pas facile de sortir des impasses de la rupture sociale. Les obstacles sont nombreux, pas toujours prévisibles et ils ont parfois des racines profondes dans la vie de l'individu. Si on ne maintient pas un suivi, le processus d'intervention va s'enliser rapidement ; les choses ne se feront pas et les individus vont « s'installer » ou quitter sans avoir dénoué l'impasse de leur situation. Leur séjour n'aura été qu'un temps d'arrêt avant de revenir au point de départ. Pour que les choses avancent, il faut un suivi relativement serré.

L'individu doit être soutenu et accompagné dans la réalisation des objectifs d'intervention. Et cela doit se faire d'une manière suivie. S'il faut trouver une ressource de désintoxication, il faut le faire maintenant et vérifier qu'une ressource a été identifiée, contactée et que tout est réaliste et peut se faire à l'intérieur d'un temps raisonnable. L'individu ne peut être laissé seul à lui-même pour faire ces démarches. Vous devez vous assurer que les démarches soient faites et les résultats attendus réalistes. S'il y a des changements dans la situation de l'individu, le contrat d'intervention doit être ajusté et modifié en conséquence. Tout cela est impossible sans un suivi serré. Les programmes d'intervention et les objectifs donnent un horizon de travail, mais ne disent rien sur le travail effectué réellement, sur le chemin parcouru. C'est le rôle du suivi de faire le lien entre le chemin accompli et la destination projetée. Ainsi on évite de se perdre en chemin. On sait où on est rendu par rapport au but qu'on s'était fixé au point de départ. Et s'il faut changer le but, eh bien, on peut s'en rendre compte et le faire. Tout cela, encore une fois, relève du suivi. Avoir un véhicule et une orientation n'est pas suffisant ; il faut aussi quelqu'un qui aide et accompagne le conducteur, c'est-à-dire l'individu, afin de s'assurer qu'il conserve bien le cap et ne s'égaré pas en chemin.

Pour réaliser cette fonction, il est important de désigner un responsable du suivi. C'est la personne référence qui a la responsabilité de savoir où en est l'individu dans son parcours, où en est le processus d'intervention.

Toutefois, le responsable du suivi, n'est pas le responsable du processus d'intervention. Cette responsabilité est d'abord celle de l'individu lui-

même; ce sont ses objectifs et les résultats qu'il veut atteindre pour faire une différence dans sa vie. En second lieu, la responsabilité du processus d'intervention est assumée par l'équipe. C'est l'équipe qui est responsable du processus d'intervention. Chaque intervenant participe à cette responsabilité en assumant les fonctions d'encadrement et de suivi. Mais ultimement, c'est l'équipe qui décide et assume la responsabilité du processus. Ainsi tous les membres de l'équipe participent au suivi et à l'encadrement. L'intervenant désigné au suivi n'a pas pour fonction de prendre seul en mains le suivi, mais de savoir où en est le processus d'intervention et être en mesure d'intervenir s'il y a lieu et d'éclairer les autres membres de l'équipe sur la situation.

Comme nous l'avons vu plus haut, la fin du séjour d'hébergement ne correspond pas toujours avec la fin du processus d'intervention. Il peut se poursuivre au-delà de l'hébergement afin de soutenir un individu dans une transition difficile. Ainsi on réduit les risques d'échec et on augmente les chances de succès.

*

Voilà, nous avons fait le tour du processus d'intervention du programme d'aide et d'accompagnement d'urgence. Ce processus, vous vous en rappelez, se déroule en trois étapes : l'accueil, le contrat d'intervention et la fermeture. Ces étapes fournissent un cadre et une orientation au processus d'intervention. C'est un horizon à l'intérieur duquel se déroule le processus d'intervention. Mais il se réalise aussi, comme nous l'avons vu, à travers deux fonctions d'intervention importantes : l'encadrement et le suivi. Ce ne sont pas des étapes du processus car elles doivent être mises en œuvre du début à la fin du processus. Elles l'accompagnent : l'encadrement et le suivi commencent au début et se terminent à la fin. Si l'accueil, le contrat et la fermeture apparaissent comme l'horizon à l'intérieur duquel se déroule l'intervention, l'encadrement et le suivi peuvent être considérés comme le véhicule de l'intervention.