

**L'INSERTION SOCIALE DES PERSONNES
MARGINALISÉES ET PROCHES DE LA GRANDE
PAUVRETÉ : ANALYSE D'UNE INTERVENTION
AUPRÈS DES SANS-ABRI DANS L'OUTAOUAIS**

ANDRÉ INKEL
(sous la direction de Jacques Boucher)

Note sur l'auteur :

André Inkel vient de terminer un programme de maîtrise en travail social à l'Université du Québec à Hull. Il est intervenant communautaire dans l'Outaouais depuis quelques années. Ce texte constitue la version intégrale de son mémoire de maîtrise en travail social dirigé par Jacques L. Boucher, sociologue et professeur au département de travail sociale de l'UQAH et déposé en novembre 2000.

Chaire de recherche en développement communautaire (CRDC)

Collection Mémoires de maîtrise en travail social no 2

ISBN : 2-89251-091-0

Février 2001

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À HULL

COLLECTION MÉMOIRES DE MAÎTRISE

*La collection **Mémoires** de la Chaire de recherche en développement communautaire (CRDC) présente les travaux de recherche effectués par des étudiants dans le cadre de leur mémoire de maîtrise en travail social de l'Université du Québec à Hull.*

Nous proposons d'offrir dans cette nouvelle collection une série de mémoires de maîtrise qui reflète les différents volets de recherche de la CRDC soit : 1) La pauvreté, l'exclusion et la précarité aujourd'hui, particulièrement autour des enjeux de l'emploi et de la détérioration des quartiers (en milieu urbain) et des villages (en milieu rural) ; 2) Le développement local et le développement économique communautaire: l'origine, la nature des interventions, les dispositifs publics et communautaires d'accompagnement (CDEC, CDC, CLD, SADC), les types de partenariat développés, les modes de financement, les modes de gestion, les facteurs de réussite ; 3) Les politiques et les services publics de l'emploi, notamment les politiques actives en matière de chômage et d'aide sociale (CLE), les programmes liés au développement des collectivités locales, les politiques de développement régional (CRD), les politiques de développement des services communautaires : leur mode de fonctionnement, leur pertinence, leurs visées, leur efficacité ; 4) Les entreprises d'économie sociale (institutions financières coopératives, coopératives de travail, entreprises d'insertion, etc.) et les organisations communautaires : les conditions d'émergence, le mode de fonctionnement, les rapports de travail dans ces entreprises, leur contribution économique et sociale, etc.

Pour être recevable, le mémoire des étudiants ou des étudiantes doit s'inscrire dans une des démarches de recherche de la CRDC, soit d'être dirigé ou co-dirigé par un de ses professeurs-membres. Il doit par la suite s'imposer par sa rigueur méthodologique, par l'originalité du sujet traité et pour sa pertinence du point de vue de l'avancement de la recherche dans notre université.

“ L'exclusion est un mot qui fait mal. Il dit le rejet, la mise à l'écart, le refus de considération et de dignité, l'émiettement de la société, sa hiérarchisation, ses formes - souvent sophistiquées - de ségrégation, et puis, comme un bruit de fond, la grande indifférence. C'est elle, qui fait que “ tout vaut tout ” et n'importe quoi, qui incline les uns à penser que le repli égoïste est un mode de vie, et pousse les autres à croire que c'est au marché de réguler les dysfonctionnements, sans trop s'interroger sur l'origine de ceux-ci... L'exclusion est un mot qu'on murmure. Il fait honte. À juste titre, du reste. Comment une société aussi riche que la nôtre, peut accepter, chaque nouvel hiver, de battre le triste record précédent en affichant un grand nombre de morts, de froid, de faim, de peur et surtout d'indifférence? ”

Julien Damon et Thierry Paquot, “ Introduction ”, dans Alexandre Vexliard, *Introduction à la sociologie du vagabondage*, Montréal, L'Harmattan, 1997, p.1 (1956)

RÉSUMÉ

Cette recherche visait à analyser qualitativement l'intervention du Gîte Ami auprès des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. Essentiellement, notre démarche consistait à comprendre le rapport entre l'intervention et les divers profils des bénéficiaires qui demandent des services à cette ressource d'hébergement. Nous voulions voir si l'intervention du Gîte Ami tenait compte, dans sa pratique, des différentes phases de désaffiliation des personnes en position de marginalité et proches de la grande pauvreté. La question était de savoir si cette intervention pouvait agir à titre d'intermédiaire entre la marginalité et l'insertion sociale de cette population. Nous avons donc centré notre étude de cas sur l'intervention au quotidien selon une typologie des bénéficiaires qui correspondait aux phases descendantes du processus de désaffiliation et aux phases ascendantes d'insertion sociale.

Notre recherche comporte donc une double démarche analytique : l'une centrée sur l'intervention proprement dite et l'autre sur ses effets sur les bénéficiaires. La méthode de collecte des données repose sur trois sources complémentaires : une recherche archivistique, l'observation participante et des entrevues. Nous analysons ce matériel principalement selon la méthode de l'analyse de contenu. Ainsi, nous dégagons deux générations d'intervention au Gîte Ami. Nous pouvons parler de continuité et d'innovation perceptibles entre ces deux générations d'intervention. La première génération était principalement axée sur une logique d'assistance et de dépannage et la seconde tend à innover dans une logique d'insertion sociale. Il s'avère que des bénéficiaires fortement hypothéqués à divers points de vue se sont insérés dans la société.

Trois grandes conclusions se dégagent de cette étude. Premièrement, le Gîte Ami a modifié substantiellement l'organisation de son intervention. En second lieu, tout en répondant aux besoins primaires des bénéficiaires, il vise à les intégrer dans un plan de cheminement en tenant compte de leur disposition. Enfin, si des individus en position de marginalité et de grande pauvreté arrivent à s'insérer à divers degrés dans la société, l'un des ingrédients essentiels est la capacité de l'intervention de s'ajuster à leur parcours de vie.

INTERVENTION, PROCESSUS, DÉSAFFILIATION, LIEN SOCIAL, INSERTION

REMERCIEMENTS

Plusieurs personnes ont joué un rôle important dans la réalisation de chacune des étapes de cette recherche. Nous voulons leur exprimer notre reconnaissance. Il ne nous aurait pas été possible d'entreprendre cette étude sans l'ouverture de la direction, la collaboration du personnel et l'acceptation des bénéficiaires du Gîte Ami. En tout premier lieu, nous remercions Mme Céline Gauthier, directrice générale, qui n'a pas hésité à voir la pertinence d'une étude sur l'intervention du Gîte Ami auprès des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. Nous voulons exprimer également notre reconnaissance aux intervenants et intervenantes. Nous remercions les hommes et les femmes au quotidien contraignant qui nous ont accordé le privilège d'entrer dans l'univers des sans-abri. Enfin, nous voulons souligner la généreuse complicité de M. Jacques L. Boucher, directeur de ce mémoire, qui nous a soutenu dans l'apprentissage de la recherche. Nous lui sommes grandement reconnaissant de nous avoir cru capable d'une telle entreprise et de nous avoir relancé aux heures d'hésitation.

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

TABLEAU 1.1	13
PROCESSUS DE DÉCOMPOSITION DES LIENS SOCIAUX.....	13
TABLEAU 2.1	24
AXES D'INTÉGRATION SELON CASTEL (1994).....	24
TABLEAU 2.2.....	33
RAPPORT ENTRE LES LIENS SOCIAUX ET L'INTERVENTION.....	33
VISÉES DE L'INTERVENTION.....	33
TABLEAU 2.3.....	35
PHASES DESCENDANTES DU PROCESSUS DE DÉSAFFILIATION ET ASCENDANTES D'INSERTION SOCIALE	35
GRAPHIQUE 4.1 ÉVOLUTION DES REVENUS DU GÎTE AMI 1984 À 1999	I
GRAPHIQUE 4.2 ÉVOLUTION DES DONS DE 1984 À 1999.....	I
GRAPHIQUE 4.3 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS SALARIÉS DE 1984 À 1999.....	66
GRAPHIQUE 4.4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE 1984 À 1999	I

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	IV
REMERCIEMENTS	V
LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX	VI
TABLE DES MATIÈRES	VII
CHAPITRE I.....	1
L'INSERTION SOCIALE DES SANS-ABRI : UNE UTOPIE ?.....	1
1.1 LES PARCOURS DES SANS-ABRI.....	1
1.2 LE PROCESSUS D'APPAUVRISSMENT.....	6
1.3 LA LUTTE À LA PAUVRETÉ : DE LA PROTECTION PROVIDENTIALISTE À L'ORGANISATION COMMUNAUTAIRE.....	13
1.4 UNE INTERVENTION : LE GÎTE AMI.....	19
EN GUISE DE CONCLUSION.....	20
CHAPITRE II	22
LE PROCESSUS DE DÉSAFFILIATION ET DE RÉINSERTION :	22
COMPRENDRE LES PHASES.....	22
2.1 ITINÉRANTS OU SANS-ABRI.....	22
2.2 LA QUESTION DES PROCESSUS	23
2.3 DES HOMMES MAIS AUSSI DES FEMMES	28
2.4 LES CONTOURS INDÉFINIS DE L'ITINÉRANCE	28
2.5 LE LIEN SOCIAL AU CŒUR DE L'INSERTION.....	30
2.6 DES INTERVENTIONS SUR DES DIMENSIONS DIVERSIFIÉES	31
2.7 DES PHASES DE DÉSAFFILIATION	33
2.8 HYPOTHÈSES	38
EN GUISE DE CONCLUSION.....	40
CHAPITRE III.....	41
MÉTHODOLOGIE	41
3.1 CAPTER UNE INTERVENTION ET SES IMPACTS	41
3.2 AJUSTEMENTS MÉTHODOLOGIQUES.....	42
3.3 ANALYSE DE CAS.....	43
3.4 L'ANALYSE DE CONTENU	44
3.5 LA TRANSCRIPTION DES DONNÉES	51
3.6 CHOIX ET DÉFINITION DES UNITÉS DE CLASSIFICATION	52
EN GUISE DE CONCLUSION.....	53
CHAPITRE IV	54
LE GÎTE AMI : UNE PRATIQUE EN ÉVOLUTION.....	54
4.1 LE GÎTE AMI : UNE ORGANISATION VOUÉE AUX SANS-ABRI	54
4.2 DEUX GÉNÉRATIONS D'INTERVENTION : CONTINUITÉ ET INNOVATION.....	56
4.3 ÉVOLUTION DE L'INTERVENTION	69
4.4 L'INTERVENTION AU QUOTIDIEN.....	76
EN GUISE DE CONCLUSION.....	81

CHAPITRE V	82
PARCOURS DIFFÉRENCIÉS D'INSERTION SOCIALE	82
5.1 UNE POPULATION DIVERSIFIÉE	82
5.2 L'INSERTION SOCIALE.....	92
5.3 LA RECOMPOSITION DES LIENS SOCIAUX	94
EN GUISE DE CONCLUSION	96
CHAPITRE VI	97
UN CAS D'INSERTION	97
6.1 LE CAS DE FRÉDÉRIC	97
6.2 STRATÉGIE DE FRÉDÉRIC.....	101
6.3 CRITÈRES ET PLAFONDS D'INSERTION SOCIALE.....	102
6.4 LE PROCESSUS DE LA RECONSTRUCTION DES LIENS SOCIAUX	105
EN GUISE DE CONCLUSION	106
CHAPITRE VII	108
GRANDE PAUVRETÉ, ORGANISATION COMMUNAUTAIRE	108
ET INSERTION SOCIALE	108
7.1 LE CAS D'UNE INTERVENTION : LE GÎTE AMI	108
7.2 LES POSSIBILITÉS D'INSERTION SOCIALE DU GÎTE AMI	109
7.3 LES LIMITES DE L'INSERTION SOCIALE DU GÎTE AMI.....	112
7.4 DES HYPOTHÈSES AU CREUSET DES DONNÉES.....	114
7.5 LIMITES DE NOTRE ÉTUDE	115
EN GUISE DE CONCLUSION	116
CONCLUSION	117
BIBLIOGRAPHIE	124

CHAPITRE I

L'INSERTION SOCIALE DES SANS-ABRI : UNE UTOPIE ?

Dans ce chapitre, nous nous attardons à comprendre le processus qui conduit des individus vers l'extrême limite de la marginalité et de la pauvreté. Nous tenons compte autant des facteurs d'ordre structurel qu'individuel et nous identifions des phases qui ponctuent des parcours de désaffiliation sociale. De plus, pour définir l'insertion sociale de ces personnes nous cherchons à préciser des critères et des seuils minimaux. La question est de savoir si des centres d'hébergement pour sans-abri peuvent agir à titre d'intermédiaires favorisant l'insertion de ces personnes dans la communauté. Nous abordons cette question à la lumière des diverses réponses apportées dans le traitement de la question sociale que représente actuellement la pauvreté.

1.1 Les parcours des sans-abri

Les pratiques d'insertion sociale sont confrontées à des défis importants lorsque l'on considère la complexité des situations des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. En effet, si nous regardons de plus près le processus qui conduit des personnes à basculer dans la pauvreté et la marginalité, nous pouvons identifier plusieurs facteurs qui s'enchevêtrent et qui reviennent de façon récurrente : perte d'emploi, incapacité de s'insérer sur le marché du travail, problèmes de santé mentale et physique, problèmes conjugaux et familiaux, toxicomanie, problèmes de criminalité, de rejet, etc. Nous pouvons ajouter à ces facteurs celui d'une formation insuffisante ou inadéquate par rapport aux nouvelles exigences du travail et même de la vie en société. Ces facteurs, lorsqu'ils s'additionnent, ont des répercussions sur la capacité de se loger, se nourrir, se vêtir, etc., et de maintenir des liens sociaux. Nous voyons bien que le manque de ressource matérielle ne constitue que la pointe visible de l'iceberg. Si nous tenons compte de la complexité des parcours qui conduisent ces personnes à glisser vers la pauvreté et la marginalité, la question de leur intégration et de leur insertion devient d'autant plus épineuse. La question à laquelle cette étude veut répondre est donc de savoir si l'intervention sociale peut favoriser l'insertion sociale de cette population. Plus précisément, une intervention de type communautaire facilite-t-elle l'insertion sociale ?

1.1.1 Intervention auprès des sans-abri

En étudiant une intervention auprès des sans-abri, nous voulons voir si elle tient compte de l'hétérogénéité des parcours et des phases qui ponctuent le processus qui conduit ces personnes vers l'extrême limite de la marginalisation. Autrement dit, s'il est vrai que l'on ne devient pas sans-abri du jour au lendemain nous pouvons nous interroger sur les phases qui conduisent à cet état que d'aucuns appellent la désaffiliation sociale des individus (Castel, 1994). Sur le plan de l'intervention, nous nous demandons si elle peut contribuer à ralentir ce processus et même l'inverser.

Si nous considérons les interventions qui se font dans les centres d'hébergement pour sans-abri, nous voyons bien qu'elles sont axées sur une approche d'assistance. Vu sous cet angle, ce type d'intervention est tributaire d'une culture traditionnelle d'humanisme chrétien d'assistance aux pauvres. Force est de constater que cette approche comporte des limites. Ainsi, une intervention principalement axée sur l'assistance et le dépannage risque de favoriser la dépendance face à ce type de services même si ce n'est pas le but recherché. D'ailleurs, dans la population en général, on a tendance à croire que ces centres d'hébergement maintiennent cette dépendance. Dans un sens, cela est vrai pour plusieurs ressources de ce genre. Mais la question est de savoir si, à l'inverse, l'intervention dans des centres d'hébergement ne favoriserait pas aussi une ou plusieurs formes d'insertion sociale des sans-abri. Ainsi, notre objectif est d'étudier en profondeur une intervention de première ligne auprès de cette population, une pratique qui tend à répondre aux besoins primaires des sans-abri et qui intègre dans sa mission une préoccupation d'insertion sociale. C'est pour cette raison que nous avons choisi de faire porter notre analyse sur le cas du Gîte Ami, un centre d'hébergement temporaire pour sans-abri dans l'Outaouais québécois. Cette organisation communautaire est la seule du genre dans la région.

Soulever la question de l'insertion comme dimension de l'intervention auprès de ces personnes nous amène à identifier différents niveaux d'insertion sociale. Lorsque nous pensons à des personnes en position de forte marginalité comme celles qui ont des troubles importants de santé mentale, qui ont vécu l'expérience de la criminalité, de la toxicomanie, de la délinquance, et qui sont réfractaires à toutes formes d'intervention, nous devons nous rendre à l'évidence qu'elles ne sont pas insérées dans la société. Il s'agit d'une phase extrême qui caractérise une partie de la

population des sans-abri. Toutefois, on peut se demander s'il n'existe pas pour ces personnes aussi des amorces d'insertion qui correspondent au moins à des seuils minimaux.

1.1.2 Définition de l'insertion : la question des seuils

Pour définir l'insertion, il est nécessaire de préciser les seuils de référence qui accentuent l'intégration vers de multiples modalités d'insertion sociale. La forme ultime de l'insertion sociale réside dans la participation aux activités de la production et de la consommation. Elle réside également dans l'acceptation des normes et représentations de la société. Sous cette modalité, les individus participent à l'échange matériel et symbolique (Xiberras, 1994). Il s'ensuit un mode d'insertion par l'accès au travail salarié, à un logement, à des activités sociales, économiques et politiques.

Pour beaucoup de nos contemporains, une insertion sociale réussie se rattache à l'intériorisation des valeurs de normalité comme celles d'avoir une famille, des enfants, payer des impôts et même profiter d'abris fiscaux pour se permettre une retraite sécuritaire, etc. Comme le montre bien plusieurs auteurs, cette vision de l'insertion sociale est la plus commune dans l'ensemble de la société mais n'est pas la seule (Xiberras, 1994 ; Eme, 1998 ; Favreau, 1998). Nous touchons ici à trois dimensions de l'insertion : sociale, économique et symbolique. L'insertion suggère donc l'idée d'un seuil optimal qui culmine dans une citoyenneté active. Mais, les individus n'y arrivent pas instantanément.

1.1.3 L'insertion sociale : un processus

Lorsque nous parlons d'insertion sociale nous faisons référence à un processus. Si nous considérons des personnes en position de marginalité sociale et vivant dans la grande pauvreté, nous devons nous demander si leur insertion est possible. Si oui, à partir de quel seuil ? À partir de quel critère pouvons-nous commencer à parler d'intégration et d'insertion sociale ? À ce moment-ci, nous pouvons avancer que l'insertion est un processus de transition entre un ordre considéré comme non légitime vers un ordre plus légitime de participation sociale (Eme, 1998). L'idée de l'insertion des individus en grande difficulté nous oblige à reconsidérer notre représentation de la société qui ne peut être un grand "tout" aux limites arbitraires avec ses *in* et ses *out*.

Ces dehors et ces dedans n'ont pas toujours le même sens, ils changent au cours du temps et désignent des rapports sociaux différents. Ce qui était à un moment donné un dehors peut devenir un dedans et ce sont les politiques, les prises de position d'acteurs qui qualifient ces lieux, les légitiment ou les rendent illégitimes dans des rapports de pouvoir (Eme, 1998 : 305).

Le simple fait de suggérer l'idée d'une possible insertion sociale de ces individus nous force également à définir autrement l'insertion sociale et les lieux d'insertion. Le plus souvent l'insertion sociale est pensée en fonction d'un retour sur le marché du travail et de l'indépendance économique vis-à-vis des mécanismes de sécurité sociale. Cela est vrai pour une bonne partie de la population. Par contre, pour des individus relativement avancés dans un processus de désaffiliation, existe-t-il des lieux intermédiaires qui pourraient les placer sur la voie de l'insertion sociale ? En d'autres termes, est-ce que ces lieux intermédiaires ne constitueraient pas une première phase dans un processus d'insertion sociale vers un niveau considéré acceptable socialement à une période donnée ?

Ainsi, dans cette logique, un centre d'hébergement pour sans-abri pourrait agir comme un dispositif intermédiaire qui favoriserait un processus de transition entre un ordre non légitime vers un ordre plus légitime. L'insertion des sans-abri suppose, pour accomplir ce processus, "une tierce instance que l'on peut qualifier de sphère intermédiaire, sphère qui autorise la transition fonctionnelle entre l'ordre non légitime dont il faut sortir les individus et l'ordre légitime dans lequel on les insère" (Eme, 1998 : 306). Soulignons que ces sphères intermédiaires fonctionnelles peuvent susciter des controverses et des conflits avec d'autres ordres légitimes qui tendent à invalider une pratique qui, selon ces ordres, reproduit et perpétue un ordre considéré comme non légitime.

Dans un sens, l'indicateur d'insertion sociale des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté ne peut pas résider dans le retour sur le marché du travail. Il ne s'agit pas non plus d'atteindre nécessairement un niveau acceptable d'employabilité mais bien de leur donner la réelle possibilité de faire un choix en leur permettant d'expérimenter, au quotidien, des commencements et des recommencements dans le développement de leur autonomie. Cette position n'exclut pas

que des personnes puissent aller plus loin que d'autres dans leur processus d'insertion et l'atteinte de leurs objectifs personnels.

En clair, les critères minimaux de l'insertion sociale pourraient se baser sur un certain nombre d'indicateurs comme

accepter les règles minimales de vie dans un groupe,
accepter de participer à l'élaboration d'un plan d'intervention,
accepter volontairement de se rendre au bout d'une thérapie,
se proposer pour faire du bénévolat,
entreprendre des démarches pour un retour à l'emploi ou terminer des études,
s'impliquer dans des activités sportives, sociales, culturelles, religieuses, etc.,
être capable de prendre en charge sa vie personnelle, son hygiène, ses médicaments, etc.,
être capable de se trouver et de conserver un logement,
être capable d'administrer son budget personnel.

Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive mais regroupe essentiellement des critères relatifs à l'autonomie. Chaque critère indique une étape entre le moins et le plus acceptable tant pour l'individu lui-même que pour la société. Dans des cas, ces indicateurs peuvent marquer un point de départ mais dans d'autres, ils peuvent demeurer un point d'arrivée dans un processus d'insertion. Sur quels critères pouvons-nous appuyer ces indicateurs d'insertion sociale ?

1.1.4 Critères collectifs et individuels d'insertion sociale

Nous entendons par critères collectifs ce qui est communément admis par l'ensemble de la société comme étant des indicateurs d'insertion sociale. Le premier critère est celui qui se rattache au pouvoir économique, c'est-à-dire participer à la production et à la consommation de biens et de services. Cela suppose, encore aujourd'hui, l'accès à un travail salarié. À côté du travail salarié, le bénévolat est aussi une forme de travail ; bien que non salarié, il produit également des biens ou des services. Sur le rapport entre le travail salarié et le bénévolat, Jean-Louis Laville (1994) avance l'hypothèse que des croisements sont possibles entre ces deux secteurs d'activités dans la perspective de l'économie solidaire. Le deuxième critère correspond à la sphère sociale. Il s'agit pour les individus d'avoir un réseau d'appartenance, de soutien relationnel et des lieux où se

maintiennent les liens sociaux (Castel, 1994). Le troisième critère d'insertion se situe sur le plan de l'identité et de la représentation que l'on a de soi par rapport à ce qui est socialement admis (Gaulejac et Leonetti, 1994). Le quatrième critère est relatif à la dimension politique, c'est-à-dire par laquelle les individus ont accès à la citoyenneté en exerçant leurs droits et devoirs vis-à-vis d'une collectivité (Eme, 1996). Ces quatre critères sont comme autant de dimensions du lien qui relie un individu à la société.

Les critères individuels se rapportent davantage à des dispositions ou des habiletés qui permettent à un individu de pourvoir à ses besoins et de vivre en société. Il s'agit principalement de l'autonomie et de la capacité d'assumer l'interdépendance. Ces critères peuvent être identifiés dans le parcours des individus ou encore dans les stratégies d'intervention selon les phases dans lesquelles se retrouvent les sans-abri. Ainsi, en tenant compte des phases qui ponctuent un processus d'appauvrissement, nous pourrions mieux mesurer le chemin qu'ils ont à parcourir pour arriver à leur insertion sociale. Examinons plus précisément en quoi consiste ce processus d'appauvrissement.

1.2 Le processus d'appauvrissement

Pour étudier une intervention auprès des sans-abri nous devons tenir compte des facteurs structurels et individuels qui ont conduit ces personnes vers la grande pauvreté. Le parcours de ces individus est marqué par un double processus structurel et biographique (Dubar, 1996). D'une part, les transformations économiques et sociales influencent de façon globale les individus comme les coupures budgétaires dans le secteur de la santé et des services sociaux, la restructuration dans des entreprises qui ont amené des mises à pied massives, les nouvelles règles d'attribution de l'assurance-emploi, etc. D'autre part, nous devons également tenir compte des stratégies d'action des individus face à des événements marquants qui sont bien différentes d'une personne à l'autre. Ce qui devient pour les uns une occasion de relever un nouveau défi devient pour d'autres le début d'un processus de pertes qui s'accroît sur plusieurs plans à la fois. Ces facteurs ont des impacts sur la qualité des liens qui relient les individus à la société. En ce sens, la pauvreté est le

“ résultat combiné de politiques socioéconomiques et de mécanismes d'exclusion et de marginalisation qui viennent mettre à rude épreuve les stratégies d'existence des individus et des communautés. La pauvreté constitue d'emblée le point de

convergence de l'ensemble des éléments du contexte qui la façonne. Selon la conjoncture historique, ce phénomène relève de processus structurels face auxquels les individus, pris isolément, n'ont que peu d'emprise" (Robichaud, et *al*, 1994 : 52).

1.2.1 Les facteurs structurels

Certes, le facteur économique constitue une dimension clé dans la question de la pauvreté. Toutefois, considérer la pauvreté sous cet angle seulement serait réducteur d'une réalité plus complexe (Boucher et Favreau, 1997 ; Castel, 1994 ; Taboada Leonetti, 1994; Paugam, 1991). Appréhender le phénomène de la pauvreté à partir d'une approche trop centrée sur des facteurs économiques conduit à des problèmes de définition. En effet, "le même revenu n'a pas la même portée si l'on vit dans un environnement plutôt que dans un autre, que l'on prend charge des dépendants ou pas, etc." (Boucher et Favreau, 1997 : 244). Pour mieux saisir les facteurs structurels de la pauvreté, nous voyons qu'il faut tenir compte des transformations de notre société tant sur les plans culturel et symbolique que de la restructuration de l'économie et du marché du travail.

Sur le plan macro-économique, les changements rapides dans la structure de l'emploi creusent de plus en plus l'écart entre les riches et les pauvres (Shragge, 1997). La détérioration des conditions salariales et le rétrécissement des possibilités de l'emploi fragilisent des franges de plus en plus importantes de la population. Dans ce contexte, nous assistons à une véritable lutte de classement entre les individus avec ses gagnants et ses perdants (Gauillier, 1994). Dans cette veine, Alain Lipietz (1996) introduit la notion de "déchirure " sociale entre les exclus et les inclus. Il présente cette déchirure comme un processus continu de précarisation se propageant de bas en haut, menaçant à plus ou moins long terme ceux qui font partie de la sphère de la production. L'image du sablier¹ qu'il adopte représente l'ensemble social et montre comment la classe moyenne se trouve aspirée vers le bas. Cette majorité compte parmi elle de plus en plus de gens souvent menacés de perdre leur emploi et de basculer ainsi dans l'autre moitié du sablier.

Nous assistons ainsi à l'émergence de nouveaux visages de la pauvreté dans une société en pleine transformation. Des études récentes démontrent qu'il existe des liens étroits entre les mutations

¹ Emprunt à Louis Chauvel dans "Inégalités singulières et plurielles : les évolutions de la courbe des revenus disponibles", *Revue de l'OFCE*, no 55, octobre 1995.

sociales et le processus conduisant à la pauvreté et à la marginalité comme le suggèrent plusieurs auteurs (Boucher et Favreau, 1997 ; Favreau et Fréchette, 1995 ; Tremblay et Klein, 1997; Mercier, 1995). Le chômage chronique et la tendance lourde à la précarisation de l'emploi, la restructuration de l'économie et la mondialisation des marchés, l'impact de l'éclatement des familles, etc., " introduisent un processus de précarisation et de fragilisation qui touchent de nouvelles franges de la population" (Mercier, 1995 : 17) comme les femmes et les jeunes.

Contrairement à la période de forte croissance économique qui a suivi la Deuxième Guerre mondiale, la pauvreté n'est plus résiduelle, elle s'étend maintenant à de nouvelles couches de la population autrefois protégées. Sur le plan politique, la tendance vers la droite et l'influence des politiques sociales restrictives de nos voisins du sud exerce une pression vers la réduction des programmes d'aide sociale. En ce sens, des lois draconiennes visent plus particulièrement les jeunes et les mères célibataires pour les inciter à quitter les programmes d'aide sociale. Il s'agit bien du passage d'une logique de *welfare* à une du *workfare* qui ne donne souvent accès qu'à des emplois précaires (Shragge, 1997).

1.2.2 Les facteurs individuels

Plusieurs facteurs ont été identifiés pour expliquer, en partie, le glissement vers la pauvreté. Elle n'est donc pas une simple question de circonstances. Nous devons nous rendre à l'évidence qu'il s'agit bien d'un processus qui amène des individus à glisser et à se retrouver le plus souvent dans le dénuement et l'isolement social. Robert Castel (1991), en mettant de l'avant le concept de désaffiliation, fait ressortir la transversalité de la situation des individus fragilisés et vulnérables qui risquent à tout moment de basculer dans la marginalité. Au plan individuel, l'appauvrissement résulte, en partie, de la non-intégration dans l'emploi et de la fragilisation des réseaux relationnels.

Dès lors, il existe comme un glissement par phases successives qui commence souvent par la perte d'un emploi qui pouvait assurer une certaine cohésion dans l'univers d'un individu. La

phase suivante est le passage à l'assurance-emploi. Il arrive que des individus rendus à cette phase n'aient accès qu'à du travail temporaire ou occasionnel. Quand cette situation perdure, ces personnes aboutissent assez rapidement à l'aide sociale ne pouvant rejoindre les deux bouts. Ainsi, il ont souvent l'impression de vivre une dégringolade en se sentant habités par un sentiment d'inadéquation et de frustration à mesure que se prolonge leur statut d'assisté. Il s'ensuit un sentiment d'incapacité face aux exigences contemporaines. Arrivés à cette phase, des assistés sociaux commencent à se percevoir comme discrédités ou disqualifiés, c'est-à-dire que non seulement ils ne participent pas pleinement à la vie sociale mais qu'ils en sont exclus (Paugam, 1991). En ce sens, la pauvreté a quelque chose de disqualifiant et renvoie davantage à la question de la rupture du lien social qu'à celle de l'exclusion proprement dite. Il faut donc comprendre la position que les individus très appauvris tiennent et comment ils réagissent à l'intervention à leur égard.

1.2.3 Appauvris mais aussi acteurs de leur devenir

Nous devons également tenir compte des réactions des individus et de leurs stratégies devant des situations contraignantes. Ces réactions dépendent du point où ils se trouvent dans le processus d'appauvrissement. On ne réagit pas de la même manière lorsque l'on est au début d'un processus d'appauvrissement et lorsque l'on a atteint la phase chronique de l'extrême pauvreté. Pour mieux comprendre le parcours des individus en position de marginalité et de grande pauvreté, nous pouvons tenir compte de la perspective qu'offre l'interactionnisme symbolique. Ainsi, ce paradigme permet de mettre en évidence aussi bien la logique des structures de la société que celle de l'action des individus dans ces structures même s'ils sont en position de vulnérabilité sociale, voire de marginalité. En ce sens, l'interactionnisme symbolique nous aide à mieux comprendre les significations produites par l'interaction des acteurs (Coulon, 1992 :14).

L'interactionnisme symbolique cherche à laisser émerger les interactions sociales et les processus sociaux. L'avantage de l'utilisation de ce paradigme permet d'éviter un enfermement dans une sorte de manichéisme social qui placerait, d'un côté, la société productrice de marginalité et, de l'autre, ses "victimes". Dans un sens, cette vision fausse la perspective puisqu'elle n'attribue qu'un rôle passif aux individus en les dépossédant de leur parcours et en éclipsant la dimension

interactive. Nous pouvons donc analyser deux systèmes d'action qui interagissent. D'un côté, des groupes sociaux dominants qui définissent les normes et les appliquent (Becker, 1985), et de l'autre, les marginaux qui intègrent l'étiquette apposée mais qui développent néanmoins leur propre point de vue. C'est en ce sens que nous nous demandons si le Gîte Ami pourrait agir comme dispositif intermédiaire entre des individus en position de marginalité et la société. Si c'était le cas, nous pourrions avancer l'hypothèse que le Gîte Ami favoriserait la recomposition des liens sociaux chez cette population.

Dans cette perspective, des individus se voyant glisser mobilisent leurs énergies pour trouver des portes de sortie. Habituellement, ils vont se mettre en recherche d'emploi, le plus souvent des "petits boulots", peu valorisants mais qui leur donnent momentanément le sentiment qu'ils vont s'en sortir. Du côté du logement, ils vont se contenter d'habiter dans une maison de chambres en disant que cela convient à leurs besoins. D'autres, conscients qu'ils ont difficilement pris sur leur situation, cherchent à se justifier. Ils expliquent, parfois d'une manière très cohérente, leur situation en mettant l'accent sur la corrélation entre les démarches faites pour s'en sortir et ce qu'ils perçoivent comme les embûches et les failles du système. Sur ce plan, des individus déjà fortement ancrés dans la marginalité vont dire qu'ils ont choisi leur mode de vie et que c'est leur manière à eux de contester ou de remettre en question les valeurs du capitalisme. Nous pouvons penser que, plus le sentiment d'incapacité d'exercer une maîtrise sur leur réalité s'accroît, plus des mécanismes de fuite deviennent évidents : utilisation abusive de psychotropes et d'alcool, passivité, isolement et comportements autodestructeurs.

Ces stratégies contrastées correspondent à des phases du processus de décomposition des liens sociaux. Elles visent, dans certains cas, à éviter les blessures dues à la honte et à la colère. Dans d'autres cas, on cherche à se dégager de la responsabilité de la situation qui fait problème. Ces stratégies visent, dans un sens, à restaurer l'estime de soi menacée par la stigmatisation "soit en se rattachant à un système de normes et à un groupe qui valorise ce qu'on est et ce que l'on fait, soit en créant d'autres systèmes, inverses du système dominant, dans lesquels le négatif devient positif" (Taboada Leonetti, 1994 : 190). Bref, tout dépend du point où les individus se trouvent dans le processus d'appauvrissement et de décomposition des liens sociaux puisqu'il s'agit, dans la majorité des cas, de réagir à un déficit économique et social. Nous voyons qu'il

faut tenir compte, dans l'analyse, de la logique des individus comme facteur individuel d'appauvrissement.

1.2.4 La décomposition des liens sociaux

Chez un bon nombre d'individus nous pouvons identifier les carences d'insertion ou le processus de désaffiliation. Ce processus de décomposition se situe sur trois plans : économique, social et symbolique (Gaulejac et Taboada Leonetti, 1994). Ce processus peut commencer, dans certains cas, avec une situation trop longue de chômage qui affaiblit le lien économique jusqu'au point de rupture. La détérioration du lien économique, bien qu'elle ne suffise pas à expliquer ce processus de décomposition des liens sociaux, renvoie à l'incapacité d'un individu de pourvoir à ses besoins de base par l'accès à un revenu, le logement, l'alimentation, etc.

Sur le plan social, dans la majorité des cas, les personnes en position de marginalité et en grande difficulté sont passées par des ruptures du lien institutionnel. Souvent l'addition d'expériences d'échec avec les institutions comme l'école, la famille, des centres jeunesse, les multiples difficultés rencontrées avec les services sociaux, etc., ont consacré leur rupture du lien institutionnel. Si nous ajoutons, pour certaines personnes, la mise à l'écart par leur famille suite à des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, il s'avère que le lien qui les relie à la société est d'autant plus mince.

La dimension sociale renvoie donc à la question du lien social sous sa forme mécanique, notamment sa forme primaire (famille, clan, voisins, amis, etc.) et à sa forme organique reliée au monde du travail (Durkheim, 1973). La perte ou l'amenuisement de ces liens représente une double fragilisation d'un individu. En effet, depuis le début de l'ère industrielle, l'intégration par le monde du travail est devenue, pour ainsi dire, le critère et la norme de l'insertion sociale. Cette conception de l'insertion par le travail est fortement remise en cause de nos jours avec la transformation qu'a connu le marché de l'emploi depuis une vingtaine d'années. Du côté des réseaux de soutien relationnel, l'absence ou la détérioration de ces liens amènent un affaiblissement quant aux échanges, à la communication et à la disponibilité d'un soutien en cas

de difficulté. Cet affaiblissement du réseau relationnel signifie également une carence importante de l'ordre des appartenances et dont l'impact se fait ressentir jusque sur le plan identitaire.

Ce processus n'est pas seulement visible et concret par une rupture du lien social, il prend aussi la forme insidieuse de la rupture du lien symbolique, "c'est-à-dire du lien d'adhésion qui attache les acteurs sociaux à des valeurs ou plus simplement une rupture qui procède par rupture de sens" (Xiberras, 1994: 29). La dimension symbolique est constituée de deux axes, à savoir le système de normes et les représentations collectives. L'inscription symbolique s'exprime par la reconnaissance sociale des individus et la place qu'ils occupent dans la société à titre de citoyens. Les individus sont évalués positivement ou négativement selon qu'ils se conforment ou non à ces normes. Le mode de vie et certaines formes de consommation deviennent également des critères de reconnaissance sociale. Ainsi, lorsque des individus se retrouvent hors de la sphère de la production et de la consommation à la fois, il s'ensuit une décomposition progressive du lien symbolique qui rattache les individus au reste de la société.

L'image de la décomposition traduit bien le processus qui amènent des individus à se dissocier des valeurs communes. En un sens, nous pouvons parler d'une exclusion symbolique qui résulte du regard posé par la société sur les gens qu'elle ne reconnaît plus et du regard de ceux qui ne se reconnaissent plus dans la société. Pour comprendre la détérioration du lien symbolique nous ne devons pas perdre de vue le sentiment de marginalité qui résulte, en bonne partie, de la production des valeurs dominantes (Becker, 1985). Bref, cette marginalisation est une

production sociale qui trouve son origine dans les structures de base de la société, l'organisation du travail et le système des valeurs dominantes à partir desquels se répartissent les places et se fondent les hiérarchies, attribuant à chacun sa dignité ou son indignité sociale (Castel, 1996 : 38).

Le tableau 1.1 illustre comment chacune de ces dimensions influence la qualité des liens sociaux selon que les individus se retrouvent dans une phase descendante de désaffiliation ou dans une phase ascendante d'insertion sociale.

TABLEAU 1.1
PROCESSUS DE DÉCOMPOSITION DES LIENS SOCIAUX²

INSERTION	PROCESSUS	DÉS AFFILIATION
Augmentation des liens sociaux	→	Dégradation des liens sociaux
Activités et rémunération	Économique	Faible réponse au plan des besoins primaires
Statut	Social	Faible inscription dans les réseaux de soutien
Reconnaissance sociale	Symbolique	Perte d'identité

Si nous nous sommes attardés à souligner la dimension de la décomposition des liens sociaux, c'est qu'elle nous permet de mieux appréhender les stratégies des individus face à leur position sociale. De plus, c'est à partir de cette dimension que nous pourrions analyser des pratiques d'intervention en regard de la recomposition de ces liens.

1.3 La lutte à la pauvreté : de la protection providentialiste à l'organisation communautaire

Diverses interventions sociales ont été proposées en réponse aux problèmes liés au processus d'appauvrissement. Parmi celles-ci, la mise en place de l'État-providence qui visait à réduire les inégalités et à promouvoir un système de protection sociale a connu des transformations importantes depuis les dernières années. L'une de ces mutations sociales est perceptible dans ce qu'il est convenu d'appeler la crise de l'État-providence qui est intimement liée à l'«effritement» de la société salariale (Castel, 1995a). Elle renvoie à la crise du travail salarié tel qu'il a été créé et développé par la société industrielle et qui a trouvé son apogée dans les «Trente Glorieuses » (Gauillier, 1994).

1.3.1 Un État-providence à bout de souffle

Il faut souligner que la mise en place de l'État-providence coïncidait avec une période de forte croissance économique dans la majeure partie des pays industrialisés. Elle était fondée sur le principe keynésien “de la correspondance globale entre les impératifs de la croissance économique et les exigences d'une plus grande équité sociale dans le cadre d'un État économiquement et socialement actif” (Rosanvallon, 1981 : 49). À partir du milieu des années 1970, avec l'augmentation du chômage et une déstabilisation importante du marché de l'emploi, la détérioration des liens sociaux et la dégradation des soutiens relationnels ont augmenté de façon exponentielle (Castel, 1994).

Au début, le dispositif d'assurance-chômage pouvait permettre à des individus de se tirer d'une mauvaise passe assez rapidement compte tenu de la période de plein emploi qui caractérisait cette forte croissance économique. Il s'agissait de mesures provisoires pour un problème temporaire rattaché au marché de l'emploi. Mais à mesure que les situations de perte d'emploi se sont intensifiées et se sont mises à perdurer, ces mesures de sécurité sociale sont devenues inadaptées pour répondre aux problèmes de chômage de longue durée. Si la période de forte croissance économique et de plein emploi a permis à l'État-providence de se développer et se maintenir entre 1945 et 1975, nous nous rendons compte aujourd'hui que ce n'est plus tout à fait le cas.

La synergie qui existait entre l'État et le marché du travail permettait une redistribution de la richesse, entre autres, par un support aux dispositifs de sécurité sociale. L'État pouvait aussi compter, dans une certaine mesure, sur une cohésion des réseaux de solidarités comme la famille qui pouvait assumer un rôle de “support naturel”. En fait, la crise de l'État-providence nous ramène au problème “du vide social entre l'individu et l'État” (Donzelot, 1984 : 184). Nous pouvons dire que la mise en place de l'État-providence a ouvert la voie à l'universalité et la gratuité des services auprès de la population en échange d'une gestion étatique centralisée. Il s'agissait de solutionner les problèmes à la source par l'éducation, la santé, le logement, etc. Ce pas en avant résultait, en bonne partie, de la revendication des comités de citoyens, d'associations et des mouvements sociaux comme les syndicats, les groupes de femmes “véhiculant une

² Ce tableau s'est construit à l'aide du concept de désaffiliation de Robert Castel (1994) et des dimensions du processus de désinsertion explicitées par Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Léonetti (1994).

demande non seulement de services collectifs, mais également de contrôle populaire de ces services” (Bélanger et Lévesque, 1992 : 718).

Si l'accès de tous les citoyens aux services collectifs dénotait une avancée tangible, en contrepartie, la population en général a été largement exclue de l'orientation et de l'organisation des services. En principe, tous les citoyens pouvaient faire instruire leurs enfants par le réseau des écoles publiques, se faire soigner dans le réseau de la santé, etc., mais ils étaient perdants quant à la participation dans la définition de leurs besoins et aux orientations à donner aux services collectifs. Un des effets pervers du providentialisme est indubitablement d'avoir “induit la dépendance, la déresponsabilisation et la consommation passive” (Bélanger et Lévesque, 1988 : 53) de la population.

Ainsi, la crise qui sévit maintenant depuis une vingtaine d'années n'est pas seulement reliée à des problèmes de gestion des déficits nationaux mais à celle plus globale de la modernité (Laville, 1996 ; Beck, 1998). Il s'agit d'une crise structurelle qui remet en question les rapports entre l'État et la société civile, les règles du jeu reliées à l'emploi et les rapports entre les individus. Elle marque également un rapport de crise du côté des représentations normatives entre les institutions et les individus.

D'un côté la représentation, toujours valable au sein des institutions, reflétant les anciennes sécurités et figures de la normalité dans le cadre de la société industrielle, et de l'autre une multitude de modes de vie qui s'en éloignent de plus en plus (Beck, 1998:17).

1.3.2 L'organisation communautaire en renouvellement

Les pratiques sociales nous ramènent aussi aux diverses stratégies du mouvement communautaire par rapport à la pauvreté. Ainsi, Favreau et Lévesque (1996) parlent en termes de générations de l'organisation communautaire dans une perspective de lutte à la pauvreté. À partir du milieu des années 1960, des animateurs sociaux, avec l'aide de membres du clergé, ont mis sur pied des comités de citoyens plus particulièrement dans des quartiers défavorisés. Il s'agissait d'une forme d'organisation communautaire qui portaient des demandes nouvelles. Ces comités de

citoyens réclamaient d'être consultés pour tout ce qui touche le cadre de vie et les services collectifs, et même d'en décider (Bélanger et Lévesque, 1992: 716). Cette première génération de groupes communautaires apparaît en milieu urbain de 1963-1969 et en milieu rural de 1970-1975.

À la fin des années 1960, les limites des comités de citoyens apparaissent assez clairement en termes de conscientisation et de changement social (Favreau, 1998; Bélanger et Lévesque, 1992). Entre 1968 et 1982, deux voies s'ouvrent devant les comités de citoyens, "une première va dans le sens de l'action politique alors que la seconde consiste à mettre sur pied des groupes de services" (Bélanger et Lévesque, 1992: 719). Du côté des groupes populaires de services certains se définissent comme des alternatives aux services offerts par l'État comme ce fut le cas avec la mise sur pied des cliniques populaires.

Ces organisations, tout en cherchant à offrir des services à la population, poursuivent des actions de revendication sur une base catégorielle comme la défense du droit au logement, la protection du consommateur, la défense des droits des assistés sociaux, etc. Nous voyons apparaître une deuxième génération durant laquelle des groupes se définissent comme organisations communautaires. Ces groupes vont s'orienter dans le développement de services plus particulièrement dans le secteur de la santé et des services sociaux. Ainsi, apparaissent des organisations communautaires en santé mentale, des maisons d'hébergement pour femmes victimes d'abus physiques et d'agressions sexuelles, etc. C'est aussi à cette époque que se multiplient les ressources temporaires d'hébergement pour les sans-abri.

Plus tard, au milieu des années 1980 et au début 1990, émerge graduellement une troisième génération d'organisations communautaires " qui s'inscrit dans le cadre d'un partenariat avec l'État, l'entreprise privée et les syndicats " (Bélanger et Lévesque, 1992 : 739), et ce, dans un contexte de crise de financement des groupes de services. C'est durant cette période que nous voyons émerger des partenariats dans une perspective de développement local comme ce fut le cas dans la création des Corporations de développement communautaire (Favreau et Lévesque, 1996 ; Favreau, 1998). Ce levier opère sur trois axes : 1) le développement des compétences des

populations résidentes, 2) l'intervention sur le bassin d'emplois et 3) la recomposition du tissu social (Boucher et Favreau, 1996). Il s'agit d'un dispositif incontournable de soutien pour l'économie sociale et solidaire qui a permis, entre autres, de consolider des initiatives centrées sur des problèmes d'insertion sociale par la formation et l'employabilité. Dans cette perspective, il s'agit de favoriser le développement de stratégies permettant l'insertion d'individus appauvris en les faisant participer à des activités de formation et à des stages en milieu de travail.

1.3.3 Possibilités et limites de l'insertion par l'économique

Dans un processus visant l'insertion, la dimension économique est importante mais ne peut à elle seule couvrir toutes les facettes de l'insertion sociale. Des études ont démontré qu'il était possible de reconstruire le lien économique en inversant le processus de l'appauvrissement des individus et des communautés. Sur ce plan, des entreprises d'insertion et des initiatives collectives ont fait leur preuve en permettant à des personnes prestataires d'aide sociale d'entreprendre un itinéraire favorisant un retour aux études ou sur le marché du travail.

Par exemple, *Le Chic Resto Pop*, comme entreprise communautaire dans le domaine de la restauration, pilote maintenant le Programme d'orientation et d'insertion socioprofessionnelle (POIS) des personnes qui ont fait un stage dans cette entreprise. Il a permis à de nombreuses personnes, plus particulièrement des jeunes prestataires d'aide sociale, de rebâtir leur estime de soi et de développer une plus grande autonomie (Prud'homme, 1995). *Le Carrefour Jeunesse Emploi* dans l'Outaouais n'est pas en reste puisqu'il dispose actuellement de huit programmes intégrés qui visent à préparer des jeunes, aptes à l'emploi mais sans travail, à s'insérer par l'emploi (Favreau et Lévesque, 1996 ; Assogba et alii, 1996). D'autres initiatives de ce genre présentent des résultats probants et contribuent à inverser le cycle de la pauvreté.

Toutefois pour un bon nombre de personnes, l'insertion, même à l'intérieur de ce type de dispositifs, représente un saut qualitatif impossible à franchir. Une des limites de cette stratégie concerne la capacité de ces personnes de participer à une action économique eu égard à leur retrait plus ou moins prolongé de la vie sociale et économique (Comeau, 1997). Il faut donc tenir compte de ce retrait et considérer d'autres voies d'insertion sociale.

D'un côté, si le processus d'appauvrissement est multiforme, celui de l'insertion doit être multidimensionnel et tenir compte des particularités des individus tant au point de vue de leur parcours biographique que social. Il est bien certain que l'insertion professionnelle n'est pas l'unique voie pour atteindre l'objectif de l'insertion sociale. Si nous ne doutons pas que l'emploi représente un lieu qui favorise la socialisation et le développement d'une identité sociale, "il n'en demeure pas moins que d'autres lieux existent, telles les associations, qui comportent un potentiel de possibilités d'insertion insuffisamment mises en valeur jusqu'ici" (Lévesque, 1995 : 28). En un sens, le temps est venu de repenser "l'insertion sociale non plus exclusivement en fonction du travail salarié (l'emploi) mais également en fonction du travail non salarié, notamment à travers la revalorisation des associations et des entreprises communautaires" (Favreau et Lévesque, 1996 : 10).

1.3.4 Nouveaux types de pratiques en vue de l'insertion

Si nous considérons des initiatives qui émergent des organisations communautaires, nous voyons qu'elles tendent à inclure des objectifs d'insertion sociale. Dans le secteur de l'alimentation, certains types de cuisines collectives fournissent des exemples d'activités pouvant favoriser la socialisation et l'insertion en fonction des personnes et de leurs besoins (Noraz, 1996 ; Fréchette, 1997). Bien qu'il existe plusieurs types de cuisines collectives, certaines aident des personnes fragiles et aux prises avec toutes sortes de difficultés à faire les premiers pas vers l'insertion. Dans certains cas, ces cuisines offrent la possibilité de briser l'isolement et commencer à jeter les assises d'une reconstruction du lien social.

Dans le secteur du logement social à Hull (Québec), des organisations communautaires incluant des groupes de services et de défense de droits se sont alliés pour mettre sur pied des logements sociaux avec support communautaire auprès de clientèles fragilisées et proches de l'itinérance (Boucher et Inkel, 1998). Il s'agit de *Mon Chez Nous*³. Derrière cette forme de pratique nous retrouvons le concept de logement social avec support communautaire qui s'est développé à Montréal d'abord (Jetté, et alii, 1998) et dont s'est inspiré le projet *Mon Chez Nous* de Hull. Encore là, nous voyons émerger une réponse visant l'insertion des personnes socialement

³ Mon Chez Nous offre à des personnes seules, à faible revenu et vivant des fragilités importantes, l'accès à un logement social avec support communautaire. Ce projet a été mis de l'avant principalement par une coalition de onze organisations provenant du milieu syndical et communautaire.

vulnérables par d'autres voies que l'insertion par l'économique même si cette dernière n'est pas exclue.

D'autres projets sont en train de se réaliser en ce sens. Dans le secteur de la santé mentale, par exemple, nous voyons les *Habitations Nouveau Départ*⁴ (HND) qui s'efforcent de mettre en place un dispositif d'accès à des logements dans la communauté et à des mesures de soutien favorisant l'insertion sociale des personnes ayant des troubles graves de santé mentale. Cette stratégie est le résultat d'un partenariat entre des établissements publics et des organisations communautaires préoccupées par la question de l'insertion sociale de cette population. Bien que l'initiative des HND soit encore jeune, une de ses caractéristiques est le concept de soutien communautaire à l'intérieur du cadre de vie naturelle.

De son côté, le Gîte Ami développe des ententes avec des organisations communautaires comme les HND, des propriétaires de logement, des services publics, etc. L'un des buts de ces ententes est de donner accès à un logement et de favoriser ainsi un suivi personnalisé afin de stabiliser ces bénéficiaires. En ce sens, le Gîte Ami s'investit dans une stratégie visant à contrer le processus de la "porte tournante". En effet, il arrive que des individus qui sortent de l'hôpital psychiatrique se retrouvent sans-abri et aboutissent au Gîte Ami. Si des comportements les amènent à être dangereux pour eux-mêmes ou pour les autres, ils sont retournés à l'hôpital. Il importe donc de leur offrir des dispositifs de soutien favorisant leur retour et leur intégration dans la communauté.

Ces nouvelles pratiques communautaires en émergence constituent, dans bien des cas, une étape intermédiaire avant une insertion professionnelle. Pour d'autres personnes plus fragiles, ces nouvelles avenues peuvent signifier une étape quasi finale dans leur processus d'insertion sociale. En effet, ces pratiques tendent à tenir compte de la situation complexe des individus et de leur position dans un processus de marginalisation.

1.4 Une intervention : le Gîte Ami

Il est bien reconnu qu'en situation d'urgence, les ressources d'hébergement pour sans-abri ne peuvent offrir en même temps toute la gamme de dispositifs allant de la prévention de l'itinérance à l'insertion sociale. Par contre, parmi les ressources temporaires d'hébergement, le Gîte Ami,

tout en offrant depuis 1983 des services primaires d'hébergement, de restauration et de soutien temporaire, a ajouté à sa mission une dimension d'insertion sociale.

Ainsi la pratique du Gîte Ami, comme réponse d'une organisation communautaire au problème de la pauvreté et de la marginalité, mérite d'être explorée plus en profondeur. Sans être un idéal-type, le Gîte Ami semble être une expérience innovatrice d'intervention en vue de l'insertion des personnes marginalisées et vivant dans la grande pauvreté. En regardant de plus près cette intervention, nous serons plus en mesure d'étudier comment se fait l'insertion de cette population. Il s'avère que parmi ces personnes, quelques-unes s'insèrent dans la communauté moyennant des outils appropriés qui relèvent davantage d'un soutien que d'un encadrement rigide. Par contre, sans tomber dans un misérabilisme de mauvais aloi, certains sans-abri ont atteint un niveau si important de permanence que le fait de venir dans un centre d'hébergement temporaire constitue leur seul rattachement à la société. Compte tenu de l'hétérogénéité des situations, notre question de recherche est de savoir si l'insertion sociale d'une partie au moins de cette population est possible.

En guise de conclusion

Ce chapitre introduit la question de l'insertion sociale des personnes en position de marginalité et de grande pauvreté. De leur côté, les personnes sans abri présentent des parcours complexes et différenciés. Ainsi, poser la question de l'insertion sociale de ces personnes nous force à repenser le concept d'insertion puisqu'il dénote le plus souvent un ensemble de démarches orientées vers un retour sur le marché du travail. Or, nous voyons bien que pour un bon nombre de sans-abri, l'insertion par l'économique représente une étape infranchissable. Dans ce contexte, nous pouvons nous demander si une intervention communautaire peut favoriser leur insertion sociale. En retraçant la trajectoire de l'organisation communautaire comme stratégie de lutte à la pauvreté, nous voyons émerger des initiatives qui s'adaptent aux besoins et aux parcours des individus. Dans le chapitre suivant, nous présentons un cadre d'analyse qui nous permettra de mieux comprendre le processus d'appauvrissement et une intervention sociale auprès des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté.

⁴ Il s'agit d'une organisation communautaire établie en collaboration entre différents organismes préoccupés par

CHAPITRE II

LE PROCESSUS DE DÉSAFFILIATION ET DE RÉINSERTION :

COMPRENDRE LES PHASES

Dans le premier chapitre, nous avons précisé notre question de recherche à la lumière des éléments théoriques se rapportant au processus d'appauvrissement et de la marginalisation. Nous voyons que la notion de processus revient constamment dans la littérature pour appréhender ces phénomènes sociaux. Elle suggère l'idée d'un enchaînement de phases aboutissant à une très grande pauvreté. Dans ce chapitre, nous soulignons la pertinence de cette notion dans la mesure où elle nous permet de déconstruire, par phases, des situations aussi complexes que celle des personnes itinérantes ou sans-abri. Ainsi, une meilleure compréhension des phases de ce processus peut avoir une incidence sur l'analyse d'une intervention.

2.1 Itinérants ou sans-abri

Dans leur parcours, des individus en viennent à se trouver dans une situation de grande pauvreté et de marginalité. De prime abord, nous partons du postulat que ces individus n'arrivent pas dans cette situation du jour au lendemain. Des études portant sur le phénomène de l'itinérance proposent une distinction entre l'itinérance et le phénomène des "sans-abri" (Bouchard, White et Fontaine, 1988 ; Ouellette, 1989 ; Racine, 1990). Ainsi, l'appellation "itinérants" pour désigner des individus en situation de grande pauvreté pose problème puisqu'elle tend à suggérer l'idée d'un désengagement social à peu près irréversible (Ouellette, 1989 : 9). Par contre, les personnes qui rencontrent des difficultés associées à l'instabilité résidentielle n'échouent pas toutes nécessairement dans la rue ni dans un centre d'hébergement pour sans-abri. Par exemple, les femmes sans abri utilisent moins souvent que leurs homologues masculins les ressources pour itinérants (Mercier et Racine, 1991) et sont par conséquent beaucoup moins visibles que les hommes dans la population des sans-abri. Si nous tenons compte de la particularité des sexes, nous voyons bien que les rapports aux services ne sont pas les mêmes pour les femmes et pour les hommes, ce qui complexifie davantage la notion d'itinérance.

Contrairement au terme "itinérants" qui désigne une fraction minoritaire des personnes sans abri, le terme "sans-abri" permet, quant à lui, de tenir compte d'une plus grande diversité de situations.

Dans le cas des études portant sur ces personnes en grande difficulté, le terme privilégié est celui de “sans-abri”. Ce terme relativement récent fait davantage référence “à une conséquence d'événements non désirés” (Racine, 1990:57) comme la perte d'un logement, un problème de santé physique ou mentale, la violence conjugale, etc., qu'à un choix de mode de vie. Au plan conceptuel, cette distinction nous permet d'insister sur l'hétérogénéité des parcours qui conduisent à des situations de pauvreté et de marginalité dont l'itinérance est l'expression extrême. Nous pouvons cependant retenir qu'en tant que processus, l'itinérance est une réalité mouvante dont l'intensité peut varier considérablement d'un sujet à l'autre (Fournier et Mercier, 1996).

En ce qui nous concerne, nous retenons le terme “itinérance” pour désigner l'aboutissement d'un processus qui renvoie globalement à un espace relié à la grande misère (Roy, 1995). Elle apparaît comme la forme exemplaire de l'exclusion des personnes qui ont épuisé leurs réseaux et les ressources de leurs proches. Elle caractérise l'impossibilité d'accéder à l'emploi, même l'emploi précaire, l'alternance entre l'aide sociale et la mendicité ainsi que l'instabilité résidentielle. Ce concept désigne donc une phase extrême. Faute de mieux, nous utiliserons le terme “sans-abri” dans le sens indiqué par Racine (1990), c'est-à-dire “une conséquence d'événements non désirés” et qui recoupe plusieurs situations d'instabilité résidentielle. Dans ce mémoire, lorsque nous ferons référence aux personnes sans abri, nous utiliserons l'expression “personnes en position de marginalité et proches de la grande pauvreté”. Nous choisissons d'utiliser cette expression puisqu'elle tend à suggérer l'idée d'un processus de désaffiliation (Castel, 1994).

2.2 La question des processus

Le choix de la notion de “processus” est une première condition qui nous permet de considérer le problème de la pauvreté et de la marginalité comme une construction sociale, “c'est-à-dire comme un produit historique de mécanismes sociaux et non comme un “état” résultant d'attributs individuels ou collectifs” (Dubar, 1996 : 111). C'est en ce sens que nous posons la question de l'insertion sociale des personnes en position de marginalité et proches de la grande pauvreté. Des auteurs comme Robert Castel, Vincent de Gaulejac, Isabel Taboada Leonetti et Serge Paugam ont étudié des questions relatives à la pauvreté et à la marginalité en faisant constamment référence à la notion de processus. Ainsi, pour Robert Castel (1991), la question de la marginalisation est

abordée sous l'angle d'un processus de désaffiliation. De leur côté, Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti (1994) analysent la question de la pauvreté et de la marginalité sous l'angle du processus de désinsertion. Pour Serge Paugam (1991), ce processus est considéré sous l'angle de la disqualification qu'il situe à l'intérieur des rapports entre les institutions d'assistance sociale et les individus en position de fragilité.

2.2.1 La désaffiliation

Robert Castel (1994) propose une hypothèse pour interpréter le mode d'existence de groupes ou d'individus en dehors du circuit ordinaire des échanges sociaux. Il élabore un modèle qui permet de circonscrire les situations marginales qui, selon lui, surviennent “à l'aboutissement d'un double processus de décrochage : par rapport au travail et par rapport à l'insertion relationnelle” (Castel, 1994:13). En ce sens, tout individu peut être situé à l'aide de ces deux axes comme le montre le tableau 2.1.

TABLEAU 2.1
AXES D'INTÉGRATION SELON CASTEL (1994)

INTÉGRATION TRAVAIL	PAR LE	INSERTION RELATIONNELLE	ZONES
Travail stable		Insertion relationnelle forte	Intégration
Travail précaire		Fragilité relationnelle	Vulnérabilité
Non-travail		Isolement social	Désaffiliation

Robert Castel (1995a) suggère la notion de “désaffiliation” pour marquer ce double processus de l'affaiblissement des liens sociaux. Il critique ainsi l'utilisation souvent imprudente de la notion d'exclusion qui, selon lui, supposerait un hors-société ce qui n'est pas possible : “l'exclusion n'est pas une absence de rapport social mais un ensemble de rapports sociaux particuliers à la société prise comme un tout” (Castel, 1995a : 442). Castel analyse ce processus en partant de la société salariale qui a de plus en plus de difficulté à réguler la question sociale. Il semble même indiquer que nous allons vers une société postsalariale. Il insiste sur la corrélation entre la crise du salariat et l'augmentation des problèmes reliés au chômage de longue durée et à ses impacts

sur les réseaux de solidarité. Simultanément, il problématise le processus qui fait “basculer” des individus, qui étaient dans une zone d'intégration, vers une zone de vulnérabilité et ensuite de marginalité.

Nous retenons deux points essentiels de son analyse : “ il est aujourd'hui impossible de tracer des frontières fermes entre ces “zones” (Castel, 1995b:15) et “la désaffiliation résulte en bonne partie de “l'ébranlement de la société salariale” (Castel, 1995a:443). C'est dans cette logique que nous comprenons la désaffiliation comme un processus d'affaiblissement des axes traditionnels d'intégration qui n'arrivent plus à bien remplir leur rôle. Il apparaît clairement que la désaffiliation passe par la rupture des liens que génèrent le travail, la famille et les relations sociales. Nous retenons le concept de désaffiliation parce qu'il nous permet de mieux comprendre les parcours des individus en les considérant dans une perspective macrosociologique. Si la société salariale est en crise, les options qui se présentent comme alternatives ont des impacts sur les personnes selon qu'elles sont en position d'intégration, de vulnérabilité ou de marginalité.

2.2.2 La désinsertion

De leur côté, Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti (1994) inscrivent leur démarche dans le sens de la crise culturelle et des référents symboliques. L'éclatement des familles et la tendance à leur recomposition, par exemple, induisent des valeurs autres comparativement à celles de la société dite “industrielle” largement basée sur une idéologie “productiviste” (Lipietz, 1989). La question des valeurs n'est pas réduite seulement à celles rattachées à la famille mais aussi à celles rattachées au monde du travail salarié et à la consommation. C'est en ce sens que ces auteurs analysent la désinsertion comme un enchaînement de ruptures, plus particulièrement sur le plan du lien symbolique.

La désinsertion est un processus perceptible dans la rupture du lien économique et du lien social qui aboutit finalement à la déchéance. La désinsertion se rapporte ainsi à ces trois grandes dimensions. Elle est économique quand une personne n'arrive plus à participer à la vie sociale par l'axe intégrateur de la production et de la consommation. La désinsertion est sociale quand s'estompe de plus en plus l'inscription d'un individu dans les réseaux de sociabilité primaire.

Elle est symbolique lorsque l'individu n'entre plus dans les normes et les représentations collectives de la citoyenneté active.

Le processus de désinsertion est marquée par la stigmatisation sociale qui impose aux individus “une image d'eux-mêmes qu'ils ne peuvent éluder : celle d'un citoyen sans utilité sociale, voire nuisible, repoussant, privé de dignité, de raison d'être, et de valeur” (Gaulejac et Taboada Leonetti, 1994:77). Ce qu'il faut retenir de cette modélisation du processus de désinsertion est l'insistance sur “ le système de valeurs d'une société qui définit, par défaut, les hors-normes comme étant sans valeur et sans utilité sociale” (Gaulejac et Taboada Leonetti, 1994:22).

Cette prise de position théorique fait bien ressortir le passage des individus vers une identité négative. Ce processus repose sur la non-reconnaissance des individus, c'est-à-dire la non-reconnaissance de la place qu'ils devraient occuper au sein de la société. Dans un sens, lorsque nous posons la question de la marginalité, elle nous ramène à l'interdépendance de la marge et de la norme. Nous retenons que la marginalité, bien qu'elle ne soit pas absolument négative, “se distingue toujours d'un centre normatif par certains traits stigmatisants” (Bibeau et Perreault, 1995 : 186).

2.2.3 La disqualification

De son côté, Serge Paugam nous renvoie à une dimension macrosociologique qui fait référence, entre autres, aux représentations collectives et sociétales des catégories d'individus considérés comme “pauvres” ou “exclus” (Paugam, 1996). L'autre dimension qu'il fait valoir est de l'ordre microsociologique. Elle renvoie à la fois au sens que donnent ces populations à leurs expériences vécues, aux comportements qu'elles adoptent à l'égard de ceux qui les étiquettent dans leur condition et aux différentes situations auxquelles elles sont confrontées. Serge Paugam combine ainsi la question de la pauvreté et de la marginalité à celle du lien social. Il modélise ce processus à partir des rapports que des individus fragilisés entretiennent avec les ressources institutionnelles d'assistance. Il montre comment des individus en viennent à intérioriser le statut de marginaux à partir de leurs expériences avec les institutions. Ce qui est intéressant à noter chez Paugam, c'est le concept d'identité personnelle qui lui permet “de prolonger l'analyse de la désignation ou de l'étiquetage et d'examiner le contrôle de l'information qu'un individu peut exercer sur la déficience ou le discrédit qui le caractérisent” (Paugam, 1991 : 30).

Il dégage trois types de rapports selon autant de catégories d'individus qui se positionnent vis-à-vis des services sociaux. Les “fragiles” regroupent ceux qui vivent dans des situations précaires et qui retardent, tant qu'ils le peuvent, leur recours à ces services. Ils entretiennent ainsi un rapport de résistance. Le deuxième groupe, celui des “assistés”, se caractérise par la dépendance par rapport à ces institutions ; au début, les demandes sont différées et à mesure que progresse ce statut d'assisté, les individus en viennent à s'installer puis à revendiquer ce statut. Il en résulte un rapport de dépendance. Ainsi, rendus à ce stade, les assistés tendent à se conformer, dans une certaine mesure, avec cette identité. Les “marginaux” correspondent à ceux qui refusent d'être étiquetés d'“assistés” au risque de sombrer dans la déchéance. Dans ce cas, il s'agit d'un rapport de retrait par lequel ces individus organisent leur vie à l'écart de la société. La “disqualification” est donc “le discrédit de ceux dont on peut dire, en première approximation, qu'ils ne participent pas pleinement à la vie économique et sociale” (Paugam, 1991:17).

L'apport de Serge Paugam est sans aucun doute sa typologie des individus en difficulté à partir des rapports sociaux qui se stabilisent dans le mode d'intervention. À partir de ce point de vue, nous sommes plus en mesure de comprendre et d'analyser la rupture du lien symbolique. En ce sens, nous voyons qu'elle se rattache à l'intériorisation de la vision négative qui naît à l'intérieur des rapports sociaux et des positions que tiennent les acteurs.

Ces modélisations du processus de la pauvreté et de la marginalisation considéré sous l'angle de la désaffiliation, de la désinsertion ou de la disqualification, nous renvoient à la décomposition des liens d'un individu avec l'ensemble de la société. Ces auteurs insistent pour dire que ce processus est un continuum dont l'insertion serait à un pôle et l'exclusion à l'autre pôle. En ce sens, l'utilisation de la notion d'exclusion, tout comme celle de l'itinérance, devrait être réservée pour désigner la limite extrême de ce processus.

L'exclusion marquerait le point de chute de ceux qui cumulent handicaps sociaux et individuels, réunissant ainsi les conditions objectives et subjectives de ceux chez qui les mécanismes de rattrapage ne fonctionnent plus, de ceux qui sont en position de ne plus agir ou réagir faute de pouvoir reprendre le contrôle de leur vie, suite à des échecs répétés (Roy, 1995 : 76).

2.3 Des hommes mais aussi des femmes

Si la notion de processus est incontournable pour analyser une intervention auprès des sans-abri, nous devons également tenir compte d'une autre dimension : les rapports sociaux de sexe. Jusqu'à une époque somme toute récente, le processus conduisant vers l'extrême limite de la marginalisation était considéré presque exclusivement une réalité masculine. Bien que moins nombreuses que les hommes, les femmes font aussi des demandes de services dans les centres d'hébergement pour sans-abri. Plusieurs enquêtes tendent à démontrer une augmentation du nombre de femmes dans les refuges pour sans-abri même si elles restent minoritaires (Ouellette, 1989 ; Fournier, 1991).

Le fait d'être sans abri n'a pas la même signification si l'on est un homme ou une femme. Toutes les études sur les femmes sans abri insistent sur ces différences (Ouellette, 1989 ; Mercier, Fournier, Racine, 1994). Plusieurs indices nous portent à croire que les parcours qui ont conduit des femmes vers la grande pauvreté ne sont pas les mêmes que ceux des hommes. Si les problèmes de pauvreté, de logement, de santé mentale, de toxicomanie sont sensiblement les mêmes pour les hommes et les femmes, à ceux des femmes s'ajoutent d'autres éléments qui leur sont spécifiques. Ainsi, Mercier et Racine (1991) ont fait une recension de plusieurs études qui montrent que les femmes sans abri sont plus jeunes que les hommes, plus nombreuses à affirmer qu'elles ont des enfants et que malgré une grande instabilité résidentielle, elles recourent le plus souvent à des formes précaires de logement plutôt que d'utiliser les ressources pour sans-abri.

2.4 Les contours indéfinis de l'itinérance

D'un point de vue théorique, le phénomène de l'itinérance se laisse donc difficilement saisir à travers des désignations parce qu'il n'est pas un problème spécifique ou une caractéristique mais bien une condition de vie des personnes (Laberge et *alii*, 1995 : 2). L'itinérance se rapporte autant à l'incapacité de se loger d'une manière satisfaisante qu'à la grande fragilité des réseaux de soutien relationnel.

Même si ce phénomène semble le produit de l'inadéquation des structures et des institutions sociales qui, par leur rigidité, leur immuabilité et leurs insuffisances sont responsables de la marginalisation d'un bon nombre d'individus (Roy, 1988), il ne peut être abordé comme une réalité linéaire, monolithique et ayant seulement une logique interne. Bien au contraire, toutes les études portant sur l'itinérance insistent autant sur l'hétérogénéité des situations des individus

que de ses facteurs explicatifs. Cela suppose un agrégat de logiques individuelles et collectives dont nous ne pouvons suivre tous les filons simultanément.

De plus, nous devons souligner qu'il n'existe pas de définition fine de l'itinérance. Il existe bien cependant un foisonnement de désignations qui renvoient à autant de situations qui aboutissent, en bout de piste, à des conditions de vie extrêmement précaires. La définition de l'itinérance qui est la plus retenue dans les études québécoises est celle du Comité des sans-abri de la Ville de Montréal.

La personne itinérante n'a pas d'adresse fixe et n'a pas l'assurance d'un logement stable, sécuritaire et salubre pour les soixante jours à venir ; elle dispose d'un très faible revenu ; elle a peu accès aux divers services ; elle a soit un problème de santé mentale, d'alcoolisme et/ou de toxicomanie et/ou de désorientation sociale ; elle est également dépourvue de groupe d'appartenance stable (Comité "ad hoc", 1987 : 2).

Nous voyons que cette définition s'est construite à partir des grandes caractéristiques des personnes en situation d'itinérance. La littérature sur ce sujet tend à décrire les problèmes des personnes itinérantes à une étape de leur parcours plutôt que de chercher à définir l'itinérance (Laberge, et *alii*, 1995 : 3). Contrairement à beaucoup d'autres problèmes sociaux faisant l'objet d'une intervention, il n'existe à l'égard de l'itinérance aucune catégorie administrative particulière, ni forme spécifique d'intervention, ni approche standardisée. De plus, les différentes appellations pour désigner ce phénomène sont en réalité autant de points de vue à partir de l'une ou l'autre de ces dimensions en privilégiant ainsi un mode d'explication (Laberge et *alii*, 1995). Diverses théories étiologiques ont proposé des explications alternant entre des causes d'ordre structurel et des facteurs individuels mais se sont avérées insuffisantes (Mercier, 1996).

Le phénomène de l'itinérance est une réalité difficile à appréhender parce qu'il résulte de la combinaison de plusieurs facteurs que nous ne pouvons isoler les uns des autres. L'itinérance n'est pas uniquement un problème de pauvreté, ni seulement un problème de santé mentale, ni exclusivement la conséquence d'un isolement relationnel. Il n'est pas non plus uniquement un phénomène rattaché à des facteurs structurels. L'itinérance est le résultat de la conjugaison de plusieurs facteurs, ce qui en fait une réalité complexe. Si nous considérons ce phénomène sous l'angle par lequel il se laisse percevoir, c'est-à-dire lorsque nous voyons des individus passer d'une ressource à l'autre, d'un centre d'hébergement à l'autre ou mendier au coin de la rue,

l'itinérance suggère l'idée de situation limite, de répétitivité et, en bout de ligne, de point de non-retour.

2.5 Le lien social au cœur de l'insertion

Si l'itinérance illustre bien la phase extrême de la désaffiliation et de la grande pauvreté, elle nous ramène à la décomposition des liens sociaux. Il se dégage donc des pistes pour mieux définir l'insertion sociale des sans-abri en regard des diverses phases descendantes du processus de désaffiliation. Même si dans le contexte actuel la marge de manœuvre de l'insertion est restreinte, des interventions devraient se faire en amont “dans une perspective préventive, pour consolider la zone de vulnérabilité et tenter d'éviter le basculement dans la marginalité” (Castel, 1994 : 25). Bien que les politiques publiques d'insertion ne sont pas une panacée, elles peuvent pour le moins modérer le processus de désaffiliation. De son côté, Serge Paugam insiste sur la nécessité de “recréer le lien social et de remobiliser collectivement les individus et les ménages en imaginant [...] d'autres instruments de socialisation en dehors de la sphère des rapports professionnels” (Paugam, 1991 : 215). En ce sens, l'accès au bénévolat dans des organisations communautaires pourrait être une forme d'insertion sociale. Par exemple, dans le cas des individus en position de marginalité et proches de la grande pauvreté, certains commencent un processus d'insertion sociale par cette voie. Il permet à ces individus de se définir une image d'eux-mêmes plus positive et de trouver une utilité sociale. Le bénévolat a une fonction sociale puisqu'il est “producteur de nouvelles identités, de prise de rôle et de pouvoir et de nouveaux destins” (Ferrand-Bechmann, 2000 : 111).

Après avoir abondamment décrit les différentes dimensions de l'insertion comme le revenu, l'emploi, la relation sociale et symbolique, Vincent de Gaulejac avance qu'il faudrait mettre de l'avant des mesures qui favorisent la création de lieux de socialisation, “des espaces de convivialité” (Gaulejac, 1994 : 281) où des individus pourraient se rebâtir une identité et une dignité. En ce sens, si le processus de désinsertion résulte de l'addition et de l'intensification d'une rupture plurielle, la reconstruction du lien social ne peut qu'être plurielle ou pluridimensionnelle comme le soutient Martine Buhrig (1996). Nous comprenons mieux maintenant que le processus d'insertion devrait inclure des dispositifs favorisant la reconstruction du lien social en mettant la priorité sur la reconnaissance des individus.

2.6 Des interventions sur des dimensions diversifiées

La recomposition du lien social n'est possible que si nous tenons compte d'approches favorisant la réparation des échecs scolaires, du rejet familial, de la délinquance, de la drogue, de l'alcoolisme, des préjugés stigmatisants, etc., ce qui nécessite des accompagnements longs de ces populations (Mothé, 1994). Cette logique de la recomposition du lien social se définit davantage en termes de qualité et d'intensité, tant sous l'angle de la solidarité mécanique que de la solidarité organique (Durkheim, 1973). La solidarité mécanique comme le définit Durkheim est basée sur des rapports de similitude et sur des liens d'affinité. Cette forme de solidarité implique des rapports de nature affective qui se rapprochent de la notion de réseau primaire. La solidarité organique fonctionne à partir d'un principe de différenciation selon la division du travail et des structures de type fonctionnel. Si l'intervention auprès des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté vise l'insertion, elle doit tenir compte de leur dissociation par rapport au système de la production et de la consommation et aux réseaux de sociabilité (Thomas, 1997; Castel, 1995b).

En ce sens, l'intervention doit respecter le rythme d'acquisition de nouvelles compétences et les limites des individus. Autrement dit, une intervention visant l'insertion sociale peut s'adapter à la position que ces individus tiennent dans ce processus. À chacune de ces positions correspond une catégorie d'individus et un type d'intervention. Ainsi, pour aider des individus à reconstruire des liens sociaux et s'appropriier un rôle dans la société, l'intervention doit jouer sur trois dimensions : économique, sociale et symbolique.

Sur le plan économique, l'intervention devrait favoriser l'accès à un revenu convenable et permettre à l'individu de faire les apprentissages appropriés pour s'administrer et répondre lui-même à ses besoins primaires. Sur le plan social, l'intervention devrait instaurer un rapport réduisant le sentiment d'inégalité entre l'intervenant et l'individu et favoriser leur accès aux services dans la communauté. En outre, elle devrait les habiliter à utiliser ces services. Sur le plan symbolique, l'intervention doit tenir compte des valeurs de l'individu qui sont en lien avec celles de la société. Selon la détérioration des liens qui relient l'individu à la société, l'intervention doit également reconnaître l'écart entre les valeurs de l'individu et celles de la société. Il en est de même de la capacité de l'individu de participer à l'élaboration des règles qui

régissent un groupe. Il peut s'agir, selon les phases de désaffiliation, de reconnaître les liens d'appartenance qui structurent l'identité d'un individu que ces lieux soient normatifs ou non.

Il faut mentionner que nous ne pouvons pas travailler sur ces dimensions de façon successive mais concomitante et cumulative. Ainsi, tout en intégrant dans l'intervention l'accès à un revenu, elle doit faciliter simultanément l'acquisition de nouvelles compétences relationnelles et aider l'individu à s'intégrer aux normes de la société. Le tableau 2.2, à la page suivante, schématise les liens sociaux en les plaçant en rapport avec des objectifs possible d'intervention. Ce tableau peut nous aider à comprendre le rapport entre les phases de désaffiliation et la recomposition des liens sociaux. Cette recomposition, si elle tient compte des phases du processus de désaffiliation, doit nécessairement être progressive.

TABLEAU 2.2
RAPPORT ENTRE LES LIENS SOCIAUX ET L'INTERVENTION

DIMENSIONS	VISÉES DE L'INTERVENTION
<p>Économique</p> <p>Lien relatif à la sphère de la production et de la consommation</p> <p>Lien avec le système de redistribution</p>	<p>Ouvrir sur des possibilités de participer au monde du travail salarié ou au bénévolat,</p> <p>Favoriser l'accès à des revenus, à un logement, etc.,</p> <p>Faciliter l'accès à la Sécurité du revenu,</p> <p>Apprendre à l'individu à développer et maintenir sa capacité de gérer ses revenus,</p>
<p>Social</p> <p>Le lien relatif à la cohésion des individus en société, au sentiment d'appartenance à un groupe significatif</p> <p>Le lien relatif à la sphère des services communautaires ou publics et l'accès à leur utilisation</p>	<p>Instaurer un rapport réduisant le sentiment d'inégalité sociale entre l'intervenant et l'individu,</p> <p>Aider l'individu à identifier des groupes d'appartenance significatifs à ses yeux,</p> <p>Restaurer avec l'individu son pouvoir d'accéder à des services,</p> <p>Favoriser l'accès aux services,</p> <p>Développer ses capacités à utiliser les services,</p>
<p>Symbolique</p> <p>Lien relatif au partage des valeurs communes</p> <p>Lien relatif aux normes et représentations définies par un groupe dominant (lien politique)</p> <p>Lien qui structure les identités sociales par l'appartenance</p> <p>Lien qui se traduit par la reconnaissance sociale de l'individu</p>	<p>Identifier et reconnaître les valeurs de l'individu en lien avec celles de la société,</p> <p>Permettre à un individu de participer à l'élaboration des règles qui régissent un groupe,</p> <p>Reconnaître les lieux d'appartenance d'un individu (que ces lieux soient normatifs ou non),</p> <p>Soutenir de manière progressive l'intégration aux normes qui régissent la vie en société,</p> <p>Développer chez l'individu le sentiment qu'il appartient à un tout, qu'il a un rôle à jouer,</p>

Source: Ce tableau s'inspire de Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti (1994).

2.7 Des phases de désaffiliation

La diversité des parcours individuels nous permet de suggérer des phases dans le processus de désaffiliation : une phase d'entrée (vulnérabilité), une phase d'enlissement et une phase de fixation ou de longue durée (Damon et Firdion, 1996). Entre ces trois grandes phases, nous retrouvons deux pôles d'un même continuum allant de l'intégration à la désaffiliation la plus complète. Ainsi, nous pouvons retrouver une hétérogénéité de situations qui se recoupent sous plusieurs aspects. Du côté du pôle de l'intégration nous retrouvons des sujets qui étaient insérés socialement, avaient un emploi, un réseau significatif de liens sociaux et un dispositif de soutien relationnel. Un élément déclencheur survient et provoque un glissement vers un processus de marginalisation.

Autour de l'autre pôle, nous retrouvons des personnes, souvent jeunes, qui sont passées d'un centre d'accueil à l'autre, ont décroché du système scolaire très tôt, n'ont jamais connu le marché du travail, etc., et qui se considèrent comme des êtres à part ou marginaux. Ici, il ne s'agit pas tant d'extrêmes possibles mais bien de parcours dissemblables culminant dans un processus de désaffiliation sociale. Comme nous l'avons vu, les acteurs en situation vont développer diverses stratégies afin de s'en sortir ou de légitimer leur position. Entre ces deux pôles, nous pouvons identifier trois grandes positions qui constituent autant de types de parcours possible dont il fallait tenir compte dans cette recherche.

Si la diversité des stratégies de survie des individus en dit long sur les phases de désaffiliation, elle peut aussi nous aider à articuler une typologie des personnes en position de marginalité et de grande pauvreté. Cette manière d'appréhender les parcours individuels à partir d'une typologie de type qualitatif contribue à rendre compte de l'hétérogénéité des situations. Elle permet de mieux comprendre les difficultés rencontrées par ces personnes à chacune de ces phases, leurs modes variés d'adaptation à des situations contraignantes autant dans la rue que vis-à-vis des institutions publiques (Damon et Firdion, 1996). Il est donc possible d'élaborer, à partir des parcours individuels, des phases descendantes de désaffiliation (Castel, 1994) et des phases ascendantes d'insertion comme l'indique le tableau 2.3 à la page suivante.

TABLEAU 2.3
PHASES DESCENDANTES DU PROCESSUS DE DÉSAFFILIATION ET ASCENDANTES D'INSERTION
SOCIALE

PHASES	TYPES	INDICATEURS
1- Amorce	Type 1 Regroupe principalement des personnes qui étaient jusque-là insérées socialement et économiquement.	Démarche pour obtenir de l'aide sociale, perte récente de logement, difficulté à subvenir à leurs besoins primaires, habituellement non réfractaires aux démarches d'intervention institutionnelle.
2- Enlissement	Type 2 Regroupe principalement des personnes qui ont des problèmes sévères et persistants de santé mentale, toxicomanie, alcoolisme, délinquance, chômage de longue durée.	Récurrence dans la demande des services d'assistance. Souvent réfractaires aux démarches proposées.
3- Fixation	Type 3 Regroupe principalement des itinérants, des mendiants, des personnes ayant des troubles sévères de comportement.	Passer d'une ressource à l'autre, être réfractaires, souvent hostiles, aux intervenants sociaux institutionnels, récurrence dans les demandes de services mais de façon distancée dans le temps.
4- Amorce d'insertion	Type 4 Regroupe principalement des personnes qui amorcent un processus d'insertion.	Collaboration avec les intervenants du réseau communautaire ou institutionnel, demandent des services, s'impliquent activement dans leurs démarches, poursuivent des objectifs précis et évaluables.
5- Insertion	Type 5 Regroupe des personnes insérées	Stabilité en logement (plus d'un an), autonomie fonctionnelle et implication sociale, retour sur le marché du travail ou aux études, bénévolat.

Source: Ce tableau s'est construit à partir du concept de désaffiliation élaboré par Robert Castel (1994). Nous avons ajouté à ces phases de désaffiliation deux phases de réinsertion sociale.

2.7.1 La phase d'entrée ou amorce du processus de désaffiliation

Les individus qui se retrouvent au début du processus de désaffiliation commencent une phase de glissement. Il s'agit le plus souvent d'individus présentant déjà certaines caractéristiques de vulnérabilité par rapport au travail ou à l'insertion relationnelle. Habituellement, les individus qui en sont à leur première expérience dans les centres d'hébergement pour sans-abri cherchent à s'organiser et voient leur situation comme temporaire, une mauvaise passe. Par contre, d'autres arrivent démobilisés et ont tendance à vouloir être pris en charge. Sur le plan économique, ils commencent à envisager la possibilité de recourir à l'assurance-emploi, à l'aide sociale, à des ressources de dépannage alimentaire et parfois à l'économie souterraine. Sur le plan social, il s'opère parfois un retrait abrupt, parfois progressif, les liens sociaux commencent alors à s'amenuiser. Simultanément, ces individus prennent souvent conscience d'un sentiment de frustration au moment où ils vont changer leur premier chèque de la Sécurité du revenu.

2.7.2 La phase d'enlissement

Dans la seconde phase, l'intensité de la situation s'additionne à la durée. Les individus ont tendance à justifier leur situation et recourent plus souvent à des ressources de dépannage. Dans la majorité des cas, ces personnes vivent une instabilité résidentielle importante et se tournent vers les centres d'hébergement temporaire. Il arrive que quelques-uns travaillent au noir ou s'embourbent dans une "économie de criminalité", c'est-à-dire vendre de la drogue, se prostituer, pirater des logiciels, faire de la contrebande de cigarettes, etc. Dans d'autres cas, il peut s'agir d'un problème de criminalité. D'anciens détenus, à titre d'exemple, qui n'arrivent pas à se réinsérer compte tenu d'un passé judiciaire imposant, vont s'installer dans le découragement, perdre la motivation de s'en sortir et croire que la société les rejette. Ainsi, certains chutent dans la toxicomanie, l'alcoolisme et souvent récidivent dans des activités criminelles.

2.7.3 La phase de fixation ou de longue durée

Cette dernière phase est celle de la déchéance qui correspond à l'itinérance proprement dite. Cette phase peut être qualifiée de “fixation” dans laquelle des individus en viennent à s'installer complètement dans ce mode de vie “sans plus chercher d'alternatives” (Damon et Firdion, 1996 : 382). Certains individus qui en arrivent à ce point ont souvent perdu toute estime d'eux-mêmes et développent des troubles de comportement, enfreignent les règles les plus élémentaires de la bienséance. Ces comportements ont pour effets de renforcer la méfiance et le rejet à leur endroit. Les individus qui sont ancrés dans cette phase vont mendier, passer d'une ressource à l'autre, sont réfractaires à l'intervention et hostiles aux professionnels des services sociaux. Il s'agit ici principalement d'un mode de vie relié à l'itinérance.

À l'intérieur même de cette phase, nous pouvons retrouver une hétérogénéité de situations. En effet, nous retrouvons des joueurs compulsifs, des toxicomanes, des alcooliques qui sont tout à fait conscients de leur situation et refusent de participer à une intervention structurée. Dans la phase de longue durée, nous retrouvons également des individus qui ont des problèmes sévères et persistants de santé mentale et refusent les traitements. Toutefois, le nombre d'individus dans cette phase sont relativement peu nombreux dans la population des sans-abri.

2.7.4 Des phases d'insertion sociale

Nous avons ajouté à ces phases de désaffiliation des phases de réinsertion. La quatrième phase indique que des individus acceptent volontairement d'entreprendre des démarches afin d'améliorer leurs conditions de vie. Par exemple, ils vont accepter de participer à un plan structuré d'intervention. La cinquième phase est celle de l'insertion. Des individus qui étaient considérés comme “sans-abri” ont un logement, s'investissent dans du bénévolat et même retournent sur le marché du travail. Il faut cependant souligner que l'insertion n'est pas seulement une affaire d'accès à un logement ou à un emploi mais suppose, de la part de l'intéressé, un effort personnel dans sa propre prise en charge.

2.7.5 Des repères souples

Cette typologie veut tenir compte à la fois des différents problèmes qui s'entrecroisent souvent chez ces personnes, de la particularité de leurs parcours et de leur degré de motivation. Il va sans dire que cette typologie n'est pas étanche. En effet, différents problèmes s'entrecroisent souvent chez un même sujet et peuvent constituer des phases intermédiaires. Cette typologie nous a permis de préciser des indicateurs d'analyse de l'intervention qui correspondent à chaque type de sans-abri.

Nous pouvons donc déjà percevoir que les phases descendantes de désaffiliation ne sont pas linéaires. Elles font davantage appel à la circularité, c'est-à-dire à une dimension interactive entre ces phases et l'intervention. Si cette typologie peut nous aider à mieux catégoriser les individus en position de marginalité et de grande pauvreté, nous voyons que ces personnes possèdent également un statut d'acteur social. Il y a les structures et des lieux de pouvoir mais aussi des acteurs sociaux, des sujets qui interagissent. C'est pour cette raison que nous tenons compte de l'approche de l'interactionnisme symbolique dans notre analyse. Nous voulons considérer l'interaction entre ces différentes catégories d'individus et l'organisation qui leur offre des services. Ainsi, dans le but de mieux comprendre le parcours des individus, l'interactionnisme symbolique "accorde une place théorique à l'acteur social en tant qu'interprète du monde qui l'entoure, et, par conséquent, met en œuvre des méthodes de recherche qui donnent priorité aux points de vue des acteurs" (Coulon, 1992 : 16). Nous devons nous attarder aux relations entre le Gîte Ami et les différents types de bénéficiaires qui viennent y chercher des services. La typologie des bénéficiaires et de leurs modes variés de réagir permet de raffiner l'analyse de l'intervention.

2.8 Hypothèses

Nous formulons l'hypothèse générale que le Gîte Ami favorise l'insertion sociale des bénéficiaires en tenant compte des phases descendantes de désaffiliation ou ascendantes d'insertion sociale. Plus spécifiquement, il inclut des approches favorisant l'augmentation de l'autonomie, l'acquisition et le développement de nouvelles compétences sociales. À la lumière de ce qui précède, nous pouvons dégager trois hypothèses complémentaires concernant l'intervention du Gîte Ami. La première hypothèse avance que les personnes qui viennent chercher des services au Gîte Ami vivent des parcours différents. Cette hypothèse s'appuie sur le

fait que ces personnes constituent une population diversifiée compte tenu qu'elle se retrouve à des points différents dans un processus de désaffiliation. La deuxième hypothèse suppose que la pratique du Gîte Ami tient compte de la position de chacun des bénéficiaires eu égard à leurs parcours. La troisième hypothèse est à l'effet que la pratique du Gîte Ami contribue à la recomposition du lien social plus particulièrement le lien symbolique.

Ainsi, dans la logique inverse de la non-inscription dans les réseaux relationnels traditionnels, l'intervention du Gîte Ami utiliserait les capacités des individus à recomposer des liens, voire des réseaux de solidarité. Même s'il s'agit de réseaux constitués sur des bases conjoncturelles, ponctuelles et plus ou moins éphémères, ils correspondent néanmoins en plusieurs points à la définition du réseau primaire de Guédon (1984). Cette auteure définit les réseaux primaires comme étant “constitués sur une base affective ou sur une base d'affinités entre les individus concernés, et non sur la base de relations strictement fonctionnelles ou commandées par des structures sociales formelles” (Guédon, 1984 :22). En ce sens, nous pensons que le Gîte Ami constitue une sorte de réseau primaire pour un bon nombre de sans-abri. De cette manière, l'intervention du Gîte Ami utiliserait la capacité des individus à développer des relations sociales plus positives comme levier d'insertion.

Ces hypothèses nous amènent à considérer que le Gîte Ami est à un tournant compte tenu de l'évolution de son financement et ajoute à son intervention des stratégies d'insertion sociale en aidant des bénéficiaires à moins dépendre de ses services. Nous cherchons à comprendre l'organisation de l'intervention : sa mission, ses objectifs et son fonctionnement en regard de la diversité des types de bénéficiaires. Notre analyse se fait à partir de deux grandes dimensions : la nature de l'intervention du Gîte Ami et la typologie des bénéficiaires. Nous voulons voir si les objectifs ont évolué depuis les débuts du Gîte Ami et dans quel sens. Le fait que le Gîte Ami semble intégrer dans sa mission une dimension d'insertion sociale nous pousse à nous demander si cette modification a une influence sur l'intervention. C'est en ce sens que nous voulons voir comment se fait l'intervention sur le terrain auprès des sans-abri.

En guise de conclusion

Pour analyser l'intervention, nous devons d'abord comprendre le processus d'appauvrissement qui conduit des individus vers la marginalité et la grande pauvreté. De plus, si les parcours des individus sont différenciés et s'ils se retrouvent à des phases différentes dans le processus de désaffiliation nous pouvons supposer que l'intervention ne peut qu'être diversifiée. C'est en ce sens que nous avons cherché à préciser des seuils et des critères minimaux d'insertion sociale. Force est d'admettre que le concept d'insertion sociale auquel nous faisons référence ne peut pas toujours avoir la connotation de retour vers la "normalité" telle que définie par la société, c'est-à-dire avoir un emploi stable, accéder à un niveau acceptable de consommation de biens et de services, posséder une "bonne" santé, etc. Il renvoie davantage à la capacité des individus de restaurer des liens significatifs à leurs yeux et de cultiver un sens à leur vie. Dans bien des cas, des individus qui recourent à un centre d'hébergement pour sans-abri n'expriment pas nécessairement l'aveu d'une non-insertion ni même une volonté de s'en sortir "mais tout simplement la participation à un mode d'existence donné" (Bergier, 1996: 99). Ainsi, dans le chapitre suivant, nous présentons les choix méthodologiques que nous avons dû faire pour étudier l'intervention du Gîte et de ses effets sur les sans-abri.

CHAPITRE III

MÉTHODOLOGIE

Cette étude comporte en fait deux démarches d'analyse. La première s'intéresse à l'intervention du Gîte Ami auprès de personnes très appauvries vivant des problèmes multiples et complexes. L'autre porte sur les résultats de cette intervention. Nous voulons voir les effets, les résultats de l'intervention du Gîte Ami sur le parcours de ces individus. Il ne s'agit pas d'une recherche évaluative qui mesurerait le taux de réussite de sortie de l'itinérance. L'objectif de la recherche est plutôt de comprendre une intervention sociale auprès des sans-abri et voir si cette intervention peut influencer le parcours de ces individus en termes d'insertion sociale. Ainsi, poser la question de l'insertion sociale des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté nécessite de suivre leur parcours. Pour réaliser cette étude, l'approche monographique est la plus appropriée pour étudier le cas du Gîte Ami compte tenu qu'il s'agit de décrire une intervention en vue de l'analyser. De plus, pour analyser les effets de l'intervention, nous partons essentiellement du discours des bénéficiaires et des intervenants. Dans ce chapitre, nous présentons des outils complémentaires de collecte de données en lien avec l'approche monographique et l'analyse de contenu. Nous cherchons à décrire et à comprendre une pratique qui tend à se modifier et à intégrer la dimension de l'insertion sociale des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté.

3.1 Capter une intervention et ses impacts

Notre étude comporte donc deux volets étroitement liés : l'intervention et les effets de l'intervention sur des personnes très appauvries et en position de marginalité. Ainsi, nous rendons compte de la méthodologie de notre recherche qui comporte deux types de démarche. En ce qui concerne l'étude de l'intervention en tant que telle, nous avons choisi de faire l'étude du cas du Gîte Ami. Pour ce volet de notre recherche, nous avons utilisé la grille de Comeau (1996) pour saisir les différentes dimensions de l'intervention, sa mission, ses objectifs, son organisation, ses règles, etc. Nous avons opté pour cette grille parce qu'elle permet de bien cerner les différentes dimensions de l'organisation que nous voulons étudier. Ainsi, nous avons retenu le contexte d'émergence de la mise sur pied du Gîte Ami, la dimension organisationnelle et institutionnelle ainsi que les rapports sociaux. La raison qui nous a conduite à opter pour cette

grille de collecte de données était de deux ordres : décrire le plus précisément possible l'intervention et valider les informations recueillies. Il nous est apparu que la méthode la plus appropriée était d'analyser le cas de cette intervention en variant nos techniques de collecte de données : recherche dans les archives, des interviews et l'observation participante. Cette collecte de données était orientée vers les intervenants et l'organisation du Gîte Ami.

L'autre démarche visait à voir les résultats ou les effets de cette intervention. Ce volet de notre recherche a nécessité une autre approche méthodologique basée essentiellement sur les interviews auprès des bénéficiaires et l'observation participante. Les interviews comportaient des récits de vie de bénéficiaires dans le but de mieux saisir leur parcours. Nous avons eu recours aux intervenants à titre d'informateurs clés afin de nous aider dans l'exercice de validation des informations recueillies auprès des bénéficiaires, authentifier leur récit de vie, etc. Cette étude posait donc un certain nombre de problèmes méthodologiques compte tenu des caractéristiques particulières du Gîte Ami. Outre le fait que les personnes sans abri sont généralement méfiantes à l'égard des chercheurs, elles sont souvent dans des conditions peu favorables à un entretien avec des personnes de l'extérieur. Nous avons donc dû recourir à ces différentes sources d'information et concevoir des outils de collecte de données spécialement adaptés pour réaliser notre étude.

La démarche d'analyse vise à cerner et à préciser les impacts de l'intervention sur le parcours des bénéficiaires et des anciens bénéficiaires. Nous analysons leur parcours d'insertion sociale à partir d'une perspective synchronique. Nous cherchons à faire ressortir les similitudes et les divergences entre les différentes catégories de bénéficiaires qui ont accès aux mêmes services. Il est intéressant de voir les diverses positions que tiennent les individus en regard de l'intervention et comment ils modifient leur propre cheminement dans un processus d'insertion sociale.

3.2 Ajustements méthodologiques

Cette recherche se centre sur l'intervention auprès d'individus très appauvris caractérisés par divers problèmes dont l'instabilité résidentielle, l'itinérance, un cumul de difficultés qui posent aux chercheurs plusieurs obstacles. Ainsi, une des principales difficultés est de recueillir de l'information auprès de ces individus. Du point de vue de la méthodologie, il devient difficile de recueillir le discours de ces individus compte tenu de leur mobilité. Sur ce plan, il fallait choisir

un lieu propice pour pouvoir les rencontrer et les interviewer. De plus, un autre défi que pose aux chercheurs l'étude d'une pratique auprès des sans-abri se rattache *grosso modo* à l'hétérogénéité des situations. L'itinérance ne signifie pas la même chose dans tous les cas. Les parcours des individus sont différents selon que l'on est un homme, une femme, un jeune adulte, etc. Compte tenu de la multiplicité et de la complexité des problèmes de ces personnes, il devient difficile d'élaborer des échantillonnages représentatifs. Par exemple, le recoupement de la maladie mentale ou de la toxicomanie avec celle de l'itinérance nous oblige à raffiner davantage nos approches méthodologiques. Ce recoupement de situations avec celle de l'itinérance a des impacts non seulement sur le plan de la recherche mais également sur l'intervention elle-même auprès des sans-abri.

Sans revoir de fond en comble la méthodologie, il a fallu nous ajuster à partir de contraintes imposées par différentes situations. L'inaccessibilité aux intervenants durant leur quart de travail, la difficulté d'enregistrer les entretiens avec les bénéficiaires, l'absence d'endroit discret pour les rencontrer, etc., sont quelques exemples des difficultés que nous avons eu à surmonter. Du côté des bénéficiaires, il a fallu investir du temps pour créer un lien de confiance sans lequel il n'aurait pas été possible de recueillir leur point de vue. Ils nous ont exprimé leur réticence face à l'éventualité d'enregistrer leurs propos. Nous avons dû remplacer les entrevues formelles et enregistrées par des entrevues informelles non enregistrées. De plus, des anciens bénéficiaires qui s'étaient engagés verbalement à participer à des entrevues ont changé d'idée. En tout, nous avons eu des contacts et des conversations avec 37 bénéficiaires. Parmi ceux-ci, nous avons réalisé 4 récits de vie et 5 entrevues informelles. Du côté des intervenants, nous avons réalisé 6 entrevues semi-directives. Nous avons mis un terme aux entrevues lorsque nous nous sommes rendu compte que nous n'avions plus d'information nouvelle. Ainsi, nous avons utilisé le principe de saturation tel que défini par Glaser et Strauss (1967). Ils définissent le point de saturation à partir du critère selon lequel une catégorie est saturée lorsque le chercheur ne peut plus trouver d'informations additionnelles dans cette catégorie. Pour nous assurer d'avoir atteint le point de saturation nous avons diversifié au maximum nos informateurs (Bertaux, 1980 : 207).

3.3 Analyse de cas

Nous voulons savoir si une intervention communautaire auprès des sans-abri a une influence sur leur parcours en termes d'insertion sociale. Dans cette perspective, il nous apparaît tout à fait

approprié d'utiliser une approche monographique pour étudier le cas du Gîte Ami. Cette organisation communautaire offre un site propice non seulement pour rencontrer les sans-abri mais aussi un point de repère vers une première phase de stabilisation. De plus, si nous avons choisi le Gîte Ami, c'est parce qu'il témoigne de la préoccupation relativement nouvelle d'insertion sociale qui traverse la pratique de l'organisation communautaire. Sur ce plan, l'intervention du Gîte Ami nous apparaît nouvelle par rapport aux formes traditionnelles d'assistance et de dépannage auprès de cette population et justifiait l'utilisation d'une approche monographique.

Cette approche est pertinente parce qu'elle permet de décrire de manière détaillée une intervention en évolution. Elle est appropriée puisqu'elle intègre, certes, l'observation participante mais aussi d'autres méthodes de collecte de données comme le dépouillement d'archives et des entrevues. Elle donne ainsi lieu à une description "fine et exhaustive de l'objet étudié, le plus souvent sous la forme de l'étude approfondie d'un cas" (Dufour, Fortin, Hamel, 1991: 19). De plus, l'approche monographique permet de recueillir la signification que les acteurs sociaux attribuent à leur expérience sociale. Pour aborder cette étude, nous avons procédé par une démarche inductive en partant de l'hypothèse selon laquelle le Gîte Ami inclurait dans son intervention une approche favorisant l'insertion sociale des bénéficiaires. En nous basant sur l'expérience que recèle le discours du Gîte Ami, il convient de le prendre en considération. Qu'il s'agisse des propos des intervenants ou de documents écrits, ce discours fait partie du matériel à analyser. L'étude monographique s'élabore sur ces types de matériaux à partir desquels le discours explicite des acteurs devient pour ainsi dire le centre de gravité de l'analyse.

3.4 L'analyse de contenu

Nous avons opté pour l'analyse classique de contenu puisque celle-ci nous apparaissait appropriée pour appréhender nos données et vérifier nos hypothèses. En effet, nous pouvons nous fier à ce que les acteurs disent de leur propre expérience et à l'analyse qu'ils en font (Bertaux, 1980). Cette analyse a porté sur le discours à la fois des membres du personnel et des bénéficiaires en tenant compte des critères d'objectivité, de systématisme et de généralité tels que définis par Kelly (1984). L'analyse de contenu vise à découvrir la signification du message

transmis en donnant priorité au discours des acteurs. Ainsi, tout ce qui a trait au discours comme les entrevues formelles ou informelles, les récits de vie, les documents d'archives, etc., l'analyse de contenu offre une méthode de classification et de codification de ces sources d'information "pour en faire ressortir les différentes caractéristiques en vue d'en mieux comprendre le sens exact et précis" (L'Écuyer, 1987 : 50). Nous avons fait porter notre analyse sur le contenu manifeste, c'est-à-dire le matériel brut faisant l'objet de l'analyse portant directement et exclusivement sur ce qui a été dit ou écrit : "dans l'analyse des contenus manifestes, le chercheur postule que tout le sens, la totalité de la signification, existe déjà dans le matériel tel qu'obtenu" (L'Écuyer, 1987 : 51). Nous avons donc décidé de nous en tenir uniquement au contenu manifeste.

Il fallait donc pouvoir comprendre le contenu du discours des locuteurs en vérifiant avec eux le sens qu'ils donnaient à leurs propos pour valider ce que nous avons compris. Dans cet exercice d'interprétation, il ne s'agissait pas de donner un sens à ce qui avait été dit mais bien d'apprécier la pluralité de sens compte tenu du caractère polysémique de certaines expressions. Nous avons utilisé le modèle interprétatif lorsqu'il n'était pas possible d'apprécier qualitativement certaines données qui n'étaient pas quantifiables. Ainsi sur le plan du discours, un individu peut dire une chose qui est non récurrente. Par contre, la manière et l'intensité avec laquelle il dit cette chose sont porteuses également de sens. Le modèle interprétatif nous force d'accepter ce qui est dit dans son intégralité et son authenticité. Donc, dans notre analyse, il fallait également situer ce qui était dit dans le contexte macrosocial (influence des structures sociales, des valeurs et des tendances de la société, etc.) et dans le contexte microsocial qui se rapporte à l'environnement immédiat des locuteurs. Dans cette perspective, le modèle interprétatif vient compléter l'analyse de contenu qui semble mieux adaptée "à l'analyse de matériaux écrits que ceux provenant d'entrevues non directifs" (Mayer et Ouellet, 1991: 492).

3.4.1 Recherche documentaire

La pertinence de débiter notre étude par une recherche dans les archives était de nous plonger dès le départ dans le discours de l'organisation. Ainsi, nous voulions examiner des documents écrits parce qu'ils contiennent un discours qu'on ne peut plus modifier, il est en quelque sorte

invariable. Un des aspects utiles de cette technique, c'est qu'il permet d'éliminer toute interférence de la part du chercheur sur le discours même de l'acteur (Kelly, 1984). Si nous avons débuté par une recherche documentaire, c'était pour voir s'il y avait eu des modifications dans la mission du Gîte Ami, ses objectifs de départ, l'organisation de l'intervention, le financement, etc., tout au long de la trajectoire de cette organisation.

Nous avons eu accès aux documents d'archives de caractère public comme les procès-verbaux des assemblées générales et des réunions du conseil d'administration, les bilans financiers annuels et les rapports annuels d'activités. Ainsi, nous avons consulté ces documents couvrant la période de 1984 à 1999. En plus de tous les rapports annuels, nous avons retenu une quarantaine de procès-verbaux des assemblées générales et des réunions du conseil d'administration sur une centaine de documents. Compte tenu de l'objet de notre étude portant sur l'intervention du Gîte Ami, nous n'avons retenu que les documents nous permettant de retracer la trajectoire de l'organisation du Gîte Ami. Cette recherche archivistique a été d'un apport important puisqu'elle nous a permis de réviser nos questionnaires d'entrevue et notre grille d'observation. En examinant les documents d'archives, nous avons pu identifier deux grandes périodes dans la trajectoire du Gîte Ami. Ce travail nous a donné de bonnes pistes pour guider notre observation.

3.4.2 Observation participante : intervenant et chercheur

Nous avons utilisé deux types d'observation : l'observation directe libre et l'observation participante. Dans un premier temps, nous devons préciser que nous avons déjà accumulé du matériel lorsque nous avons commencé à recueillir nos données. En effet, durant l'été 1998, nous avons reçu le mandat du Gîte Ami d'explorer les relations de voisinage avec les gens qui vivent et/ou travaillent dans ce quartier pour recueillir leur perception et de dégager un portrait précis de la situation. Nous devons, en plus de rencontrer la population du quartier, passer du temps à l'intérieur du Gîte Ami pour connaître les bénéficiaires et les membres du personnel. Nous avons ainsi accès à un terrain nouveau pour nous. Pour réaliser ce travail d'observation à l'intérieur des murs du Gîte Ami, nous avons utilisé l'observation directe libre. Ce type d'observation se fait sans grille préalable lorsqu'il s'agit d'observer un terrain nouveau comme le suggère De Robertis et Pascal (1987). Lors de cet exercice, nous avons pris soin de consigner dans un cahier nos observations. Ainsi, durant la période du 17 juillet au 9 septembre 1998, nous avons été présent à l'intérieur des locaux du Gîte Ami à différentes heures du jour, du soir et

de la nuit. Nous avons profité de cette occasion pour voir ce qui se passait à l'intérieur de ses murs. Ce premier travail d'observation libre s'est avéré utile pour nous préparer en vue de l'observation participante.

De plus, dans le but de réaliser l'observation participante, nous avons profité de l'ouverture d'un poste d'intervenant au Gîte Ami. Nous avons postulé afin de pouvoir nous insérer dans l'organisation que nous voulions étudier. Comme le précise Jean-Pierre Deslauriers (1982), l'observation participante nécessite la présence du chercheur sur les lieux pour acquérir une connaissance intime de ce milieu. Il s'agissait donc pour nous d'être physiquement sur place et de partager la vie quotidienne des intervenants et des bénéficiaires. Notre position d'intervenant a été facilitante à plusieurs égards, entre autres, pour saisir de l'intérieur l'intervention du Gîte Ami et ses effets sur les bénéficiaires et construire un lien de confiance avec eux.

Pour comprendre l'évolution de l'intervention, l'observation participante a été utile puisqu'elle permettait non seulement de décrire ce que nous observions mais également d'accéder à l'analyse, la compréhension, l'explication (Fortin, 1987). En ce sens, cette méthode de collecte de données se prêtait bien aux fins de notre recherche parce qu'il s'agissait de mieux comprendre une intervention. Nous voulions voir si cette intervention tenait compte des différentes phases de désaffiliation des bénéficiaires.

Ainsi, l'observation participante prolongée nous a amené à retoucher notre grille d'observation compte tenu que des informations nouvelles survenaient au Gîte Ami : l'arrivée de nouveaux employés, la mise sur pied de nouveaux services, etc. Nous avons ajouté à la typologie provisoire présentée dans le projet de mémoire deux nouvelles catégories de bénéficiaires. Nous avons modifié notre grille d'observation en ce sens parce que nous avons constaté que des bénéficiaires s'impliquaient activement dans le but d'améliorer leur situation. D'autres se considéraient comme étant d'anciens bénéficiaires qui s'étaient réinsérés dans la société. Nous avons donc une grille ouverte et souple qui permettait d'ajuster notre observation.

Nos catégories d'observation s'inspiraient de celles de Spradley (1980). Parmi celles-ci, nous avons retenu les suivantes : lieux physiques (espace), acteurs, interaction, activités et objectifs. Le choix de ces catégories d'observation s'avérait pertinent pour étudier l'organisation d'une intervention et de ses effets sur les bénéficiaires. Ainsi, les lieux physiques nous permettaient de

comprendre, par exemple, les limites de l'intervention, la réaction des bénéficiaires lorsqu'ils étaient plus nombreux à partager des espaces exigus. De plus, ces catégories étaient adaptées pour capter le point de vue des intervenants et celui des bénéficiaires. Nous pouvions suivre aussi le parcours des bénéficiaires et voir leur façon d'entrer en relation et en interaction avec les intervenants et les autres bénéficiaires. Notre attention s'est tournée plus particulièrement vers l'interaction entre les bénéficiaires et les intervenants. Nous voulions garder l'œil ouvert sur tout ce qui pouvait surgir et apporter des informations nouvelles. Les informations recueillies suite à l'observation participante ont été consignées dans un cahier prévu à cet effet. Nous avons réalisé approximativement 300 heures d'observation libre et 1000 heures d'observation participante échelonnées entre juillet 1998 et mai 1999.

D'un point de vue pratique, nous avons participé à différentes activités qui se déroulaient au Gîte Ami comme les repas du midi et du soir, les quarts de travail (jour, soir, nuit) et quelques fins de semaine. Nous avons également participé à des activités sportives, à des événements spéciaux comme la fête de Noël, la Semaine des sans-abri, etc., où étaient présents des bénéficiaires, des bénévoles et des membres du personnel. De plus, nous avons observé différentes interventions : situation de crise, administration des revenus, remise des chèques de la Sécurité du revenu au début du mois, accompagnement des bénéficiaires dans diverses démarches, etc. Cela nous permettait de voir comment se faisait sur le terrain l'intervention au quotidien et de recueillir, sur le vif, le discours du personnel et des bénéficiaires.

3.4.3 Entrevues semi-directives

Les entrevues semi-directives ont été réalisées à partir d'un schéma d'entrevue souple afin de recueillir le point de vue des membres du personnel sur l'intervention. Dans ce cas, les entrevues ont été enregistrées et retranscrites. Nous avons effectué nos entrevues avec du personnel de jour et de soir, des bénévoles et d'anciens intervenants. Pour l'échantillonnage des intervenants, nous avons privilégié les membres du personnel qui œuvraient au Gîte Ami depuis plusieurs années. Nous avons également sélectionné des intervenants selon les postes qu'ils occupaient dans l'organisation : directeur, intervenants de jour et de soir, superviseur des employés, bénévoles. Nous pouvions mieux ainsi reconstituer l'intervention. De plus, il nous semblait pertinent de recueillir leurs propos concernant l'évolution du parcours des bénéficiaires.

Nous avons débuté les entrevues avec un informateur clé qui œuvrait au Gîte Ami depuis une dizaine d'années. Cette entrevue nous a permis d'ajuster le questionnaire et de préciser la formulation des questions. Les entrevues suivantes ont été échelonnées sur plusieurs mois compte tenu de l'horaire et des activités des intervenants. Nous avons complété nos entrevues en février 2000 dans le but de valider nos données et vérifier si nous avons atteint le point de saturation. À chacune des entrevues avec les intervenants, nous avons pris soin de les informer du but de notre recherche ainsi que des règles éthiques d'anonymat et de confidentialité que nous nous sommes engagés à respecter.

3.4.4 Entrevues informelles

Une fois sur le terrain, un premier objectif visait à savoir qui interviewer parmi les bénéficiaires. Notre stratégie consistait à nous asseoir à la table où les bénéficiaires prenaient leur repas. Le moment du souper nous a semblé le moment le plus propice pour commencer à connaître les bénéficiaires. Il s'agissait de nous rendre présent sur une base régulière. À mesure que la conversation s'engageait avec un individu, un lien se créait. Ainsi, nous pouvions voir si cette personne correspondait aux catégories que nous avons préalablement établies dans la typologie provisoire. Par contre, nous sommes continuellement resté ouvert afin de nous laisser surprendre par l'inattendu.

Après avoir expliqué aux bénéficiaires le but de la recherche, les principes éthiques que nous entendions respecter, nous leur demandions s'ils acceptaient de répondre à quelques questions. Toutes les personnes sollicitées, à l'exception de quelques-unes, ont accepté de nous parler des raisons qui les avaient amenées au Gîte Ami. La seule restriction que nous avons de leur part était de ne pas enregistrer leurs propos. Nous avons dû procéder par des entrevues informelles non enregistrées. Cependant, ils étaient d'accord pour que nous prenions des notes immédiatement après l'entrevue. Nous devons préciser que le simple fait de proposer la possibilité d'enregistrer leur conversation en rebutait plusieurs. Par contre, cette restriction ne nous a pas empêché de recueillir leurs propos à chaud et de manière spontanée.

Pour réaliser nos entrevues avec les bénéficiaires, nous avons utilisé un échantillonnage non probabiliste. Nous avons opté pour un échantillon typique ou intentionnel qui permet de recueillir des renseignements “à partir de quelques cas jugés représentatifs de l’ensemble” (Deslauriers, 1991 : 58). Il ne s’agissait pas de cas jugés représentatifs au plan statistique mais au plan de l’exemplarité. Cette représentativité aurait été somme toute difficile à établir compte tenu de la diversité des parcours des bénéficiaires. Nous avons choisi les bénéficiaires en fonction de l’exemplarité puisqu’ils rassemblaient souvent plusieurs caractéristiques qui correspondaient à nos catégories. Ces entrevues informelles visaient à capter le discours des bénéficiaires sur la perception qu’ils avaient d’eux-mêmes et de l’intervention du Gîte Ami. Dans certains cas, nous avons dû nous fier à l’observation participante et à des échanges informels avec des bénéficiaires compte tenu de l’intensité de leurs problèmes personnels.

3.4.5 Récit de vie

Bien que les entrevues informelles avec les bénéficiaires nous donnaient accès à des informations pertinentes, nous voulions aussi recueillir des récits de vie. L’avantage d’utiliser cette technique, c’est qu’elle permet de “reconstituer la réalité sociale non pas à travers une analyse des structures mais à partir du vécu des gens” (Fortin, 1982 :104). Le choix de la méthode du récit de vie était motivé par le souci de recueillir la perception qu’avaient les bénéficiaires de leur parcours, de l’interaction avec leur environnement, les ressources communautaires et institutionnelles, etc. En plus de l’observation participante et des entrevues informelles non enregistrées avec des bénéficiaires, le choix d’utiliser des récits de vie nous a permis de suivre leur itinéraire et de saisir les effets de l’intervention sur leur parcours de vie. Nous avons réalisé quatre récits de vie. Il s’agissait, dans ce cas, d’entrevues non directives. Deux de ces entrevues ont été enregistrées et les deux autres ont été transcrites de mémoire compte tenu qu’un bénéficiaire et un ancien bénéficiaire refusaient que nous enregistrions leurs propos.

Ces récits de vie sont venus compléter notre analyse de parcours différents par rapport à l’intervention du Gîte Ami. Les anecdotes, les moindres événements que nous retrouvions dans ces récits permettaient d’appréhender à la fois les phases descendantes vers la désaffiliation et les phases ascendantes vers l’insertion sociale. Nous avons choisi cette méthode parce qu’elle permet de partir des individus et de retourner au social (Le Gall, 1987 :37). À travers les yeux des narrateurs, ce n’est pas eux que nous regardons mais leur monde (Bertaux, 1980). Ainsi,

lorsque nous utilisons le récit de vie, nous avons accès à un “récit d'expérience” dont la densité donne accès à un savoir autre que celui du chercheur. Dans ce cas, le narrateur est considéré comme “un informateur mieux informé que le sociologue qui l'interroge” (Bertaux, 1980 : 219). La valeur de cette méthode vient également de ce qu'elle permet de comprendre de l'intérieur des parcours de vie qu'il serait difficile de saisir autrement (Mayer et Ouellet, 1991).

Si nous avons opté pour ces différentes techniques de collecte de données, c'est parce qu'elles se complétaient et nous permettaient de regarder sous plusieurs angles l'intervention du Gîte Ami. Ainsi, dans une séquence logique, les entrevues formelles et informelles apportaient des suppléments d'informations qui nous forçaient à questionner sous d'autres angles l'observation participante. Cependant, nous devons préciser que nous n'avons pas utilisé ces différentes techniques de manière consécutive mais concomitante. Nous avons dû revenir, par exemple, à la recherche archivistique et à l'observation participante suite à des informations reçues lors d'entrevues qui venaient confirmer ou contredire certaines des données recueillies précédemment. Les récits de vie nous ont permis également de voir les effets de l'intervention du Gîte Ami sur le parcours des bénéficiaires. Ainsi, ces récits de vie venaient à leur tour compléter des informations qui échappaient à l'observation participante. Ces différentes méthodes nous ont donc permis de placer l'objet de notre étude “sous le feu d'éclairages différents dans l'espoir de lui donner tout son relief” (Hamel, 1997 :104). Cette démarche nous a enfin permis de constituer un corps d'informations suffisamment large pour que nous puissions le codifier et le catégoriser en vue d'en faire l'analyse.

3.5 La transcription des données

Une fois les entrevues formelles enregistrées, nous les avons transcrites. En ce qui concerne les entrevues informelles, nous avons pris soin de les résumer et de les transcrire la journée même, au plus tard le lendemain. Ces notes étaient transcrites dans le cahier d'observation avec les autres informations recueillies durant la journée. Nous avons précisé également le contexte de nos entretiens pour conserver le sens des propos recueillis. Nous avons fait valider nos entrevues par les personnes concernées en leur demandant de les lire et de les commenter en apportant des précisions, des modifications, des compléments d'information, etc.

Afin de ne pas dénaturer les propos des locuteurs, nous avons respecté les séquences et l'agencement de leur discours. Il nous semblait préférable de transcrire les données à mesure que

nous les recueillions pour deux raisons : parce que cet exercice nous permettait de relancer les interviewés en fonction de nos découvertes et de restituer aux locuteurs leur propre discours. Dans le cas des entrevues formelles et des récits de vie, nous les avons retranscrits en verbatim. Nous avons également mis par écrit ou photocopié les données ramassées pendant la recherche documentaire.

3.6 Choix et définition des unités de classification

Une fois les données recueillies, nous avons organisé notre matériel autour de deux grands thèmes, soit l'intervention et ses effets. Ainsi, les documents d'archives, les entrevues et les données d'observation ont été classifiés à partir des catégories de la grille de Comeau (1996). Nous avons départagé les informations concernant l'organisation de l'intervention et les effets de l'intervention sur le parcours des bénéficiaires. Ainsi, nous avons extrait des entrevues informelles et des récits de vie tout ce qui se rapportait à ces deux thématiques de départ.

Notre objectif consistait à nous familiariser avec le langage autant du personnel que des bénéficiaires et à commencer à retenir des unités de signification pour pouvoir classifier ce matériel. C'est ainsi que nous avons trouvé d'autres thèmes et catégories qui ressortaient de nos données. Il s'agissait de nous familiariser avec notre matériel et de le découper en énoncés plus restreints possédant un sens complet en eux-mêmes. Cet exercice nous a permis de codifier et classifier l'information. Nous avons d'abord comparé le contenu des informations recueillies en cherchant à maximiser les ressemblances, les similitudes, les récurrences qui revenaient dans les entrevues et les observations comme le suggère Jean-Pierre Deslauriers (1987 : 147). Ensuite, nous avons procédé par le processus inverse, nous avons cherché à maximiser les différences. C'est ainsi que nous avons subdivisé nos catégories. Nous nous sommes donc attardés à ce qui était dit ou écrit puisque "l'essence de la signification du phénomène étudié réside dans la nature, dans la spécificité même des contenus du matériel analysé plutôt que dans sa seule répartition quantitative" (L'Écuyer, 1987 : 53).

Ce processus de classification nous a permis de réorganiser notre matériel en catégories plus fines afin de mettre en évidence le discours sur l'intervention du Gîte Ami. Nous avons utilisé un modèle mixte, c'est-à-dire qu'une partie des catégories était préexistante mais souple et nous avons envisagé la possibilité d'en ajouter d'autres, de les modifier, et même de les remplacer en

cours d'analyse. Une fois ce travail terminé nous avons cherché à confronter nos catégories pour voir si elles étaient exhaustives, cohérentes, pertinentes, objectives, homogènes et mutuellement exclusives (L'Écuyer, 1987).

En guise de conclusion

Dans ce chapitre, nous avons cherché à exposer la méthodologie qui nous permettait de recueillir nos données et de les analyser. Pour construire notre étude de cas, nous avons procédé en deux démarches d'analyse, l'une centrée sur l'intervention du Gîte Ami et l'autre sur les résultats ou les effets de cette intervention. Nous avons présenté et justifié le choix de nos techniques de collecte de données et du modèle de l'analyse de contenu. En somme, la méthodologie utilisée cherchait à répondre à la question de savoir si l'intervention du Gîte Ami avait une influence en termes d'insertion sociale sur le parcours des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. Dans les deux prochains chapitres, nous présentons les résultats de notre recherche. Ainsi, dans le chapitre IV, nous rendons compte de l'analyse de l'organisation de l'intervention et, dans le chapitre V, des effets de cette intervention.

CHAPITRE IV

LE GÎTE AMI : UNE PRATIQUE EN ÉVOLUTION

Avant de rendre compte des résultats de l'étude sur la pratique du Gîte Ami, il convient de faire un tour d'horizon sur l'organisation de son intervention. Nous donnerons un aperçu bref mais précis du contexte de la mise sur pied de ce centre d'hébergement et de soutien temporaire, l'évolution de sa mission, de ses objectifs, de ses activités, etc. Nous apporterons également des précisions pour comprendre l'évolution de son financement et de ses impacts sur l'intervention.

4.1 Le Gîte Ami : une organisation vouée aux sans-abri

Pour situer le contexte de la mise sur pied d'un centre d'hébergement et de soutien temporaire pour sans-abri dans l'Outaouais québécois, nous devons remonter au début des années 1980. Cette période, en plus d'être marquée par une forte récession économique, laisse émerger des phases de mutation politique, culturelle et sociale (Favreau, 1989) dont on a peut-être pas encore mesuré toute l'ampleur. C'est dans ce contexte général que "l'itinérance en est venue à revêtir un caractère d'urgence sociale" (Fournier et Mercier, 1996 : 321). L'idée d'établir ce centre d'hébergement est venue principalement de deux religieux : le frère Réjean Gadouas, Missionnaire Oblat de Marie-Immaculée et le Père Jean-Louis Morin, un prêtre dominicain. Ils œuvraient tous deux dans des organisations caritatives auprès des personnes très appauvries et en grande difficulté. C'est à l'automne 1983 qu'un comité provisoire s'est organisé pour concrétiser ce projet. Le Gîte Ami a été officiellement constitué en février 1984 pour devenir une organisation sans but lucratif vouée à l'hébergement et au soutien temporaire des sans-abri. C'est à ce moment-là que le frère Gadouas est devenu le premier directeur général du Gîte Ami. Au départ, les objectifs étaient de

...mettre sur pied et administrer un centre d'hébergement temporaire pour personnes itinérantes, offrir un service adapté aux personnes qui sont de passage, ce service tentera d'offrir un support selon le besoin, promouvoir à long terme la prise en charge de la personne à travers un processus d'animation, collaborer avec d'autres organismes en utilisant les ressources du milieu (Gîte Ami, 1984 :2).

Il s'agissait d'organiser des services d'hébergement et de soutien temporaire auprès des personnes en situation de grande pauvreté tant au plan social qu'économique. Au cours des ans, cette organisation a connu plusieurs formulations de sa mission. Ainsi, dans le rapport annuel de 1997, le Gîte Ami, tout en maintenant qu'il cherche à répondre aux besoins primaires des individus, met l'accent sur la dimension de l'intégration sociale en établissant avec le bénéficiaire "un plan de cheminement qui vise à améliorer sa qualité de vie et à favoriser son intégration sociale" (Gîte Ami, 1997 : 5). Cependant, le libellé actuel de la mission insiste toujours sur la dimension temporaire des services du Gîte Ami en lien avec les besoins primaires des bénéficiaires. Dans son rapport annuel de 1999, le Gîte Ami se présente comme étant

un centre d'hébergement temporaire qui apporte soutien aux personnes sans abri qui requièrent pour quelques jours, un endroit où combler leurs besoins essentiels tel le gîte et la nourriture. Il encourage la prise en charge de la personne à travers un processus de support technique et psychologique et de référence (Gîte Ami, 1999 : 6).

Cette mission, bien qu'elle demeure la même depuis les origines, a connu une évolution au cours des années. Au début, la mission consistait à "sortir les sans-abri de la rue" dans une optique évidente de répondre aux besoins primaires d'individus en situation de grande pauvreté. C'était d'abord d'offrir un hébergement et peut-être ajouter à cela le déjeuner. Mais c'était d'abord d'enlever les sans-abri de la rue pour leur donner une place au chaud (Entrevue avec I.4, 2000)⁵. Depuis 1993, tout en maintenant la visée de venir en aide aux sans-abri, le discours sur la mission apporte des éléments nouveaux. L'insistance se fait plus grande sur un processus visant l'intégration sociale de cette population.

Dès le départ, on disait que le Gîte Ami était un centre d'hébergement et de soutien temporaire pour les personnes sans abri. À partir de 1993, au sein du conseil d'administration, il y a eu toute une remise en question de la structure. On regardait attentivement la mission de base en lien avec les services qui étaient offerts. [...] Donc, il y a eu une décision insistant sur l'importance de voir clairement qu'il y ait des services qui soient offerts et qui aident les personnes à entreprendre un processus d'intégration sociale. Ça se faisait avant quand même mais ce n'était pas d'une façon structurée (Entrevue avec I.5, 2000).

⁵ Pour préserver l'anonymat des personnes interviewées dans cette étude, nous avons établi un système de code. Nous avons attribué à chaque catégorie d'interviewés une lettre suivie d'un chiffre. Ainsi, pour les membres du personnel en général, nous leur avons attribué la lettre "I", pour les bénéficiaires, la lettre "H" lorsqu'il s'agissait d'un homme, "F" dans le cas d'une femme et "BV" pour les bénévoles.

On peut identifier deux tendances de l'intervention explicables par l'évolution du contexte socio-économique. 1) Le Gîte Ami veut poursuivre sa mission auprès des sans-abri en répondant à leurs besoins primaires. Il s'agit d'offrir aux individus en difficulté des réponses immédiates et temporaires. On peut penser que dans l'esprit des organisateurs, la récession des années 1980 allait passer et les "itinérants" allaient retrouver une réintégration dans la société. 2) L'insistance du discours et de la pratique porte sur le cheminement, l'accompagnement et la dimension de l'intégration sociale. Dans la mesure où la crise se prolonge et que la pauvreté s'accroît, l'intervention du Gîte Ami tend également à se transformer. C'est en ce sens que nous pouvons identifier des éléments de continuité et d'innovation dans l'intervention de cette organisation sans nécessairement qu'il y ait de rupture radicale.

4.2 Deux générations⁶ d'intervention : continuité et innovation

Lorsque nous faisons l'analyse de la pratique du Gîte Ami sur les 16 dernières années et les perspectives qui s'en dégagent, nous pouvons découper deux périodes qui correspondent à deux générations d'intervention. Durant la première période, soit de 1984 à 1994, l'intervention est presque exclusivement centrée sur l'assistance, le dépannage et la référence. Au cours de la deuxième période qui se rapporte aux années 1994 à 1999, l'intervention est davantage orientée vers l'insertion sociale. En ce sens, nous avons analysé la pratique du Gîte Ami à partir de l'hypothèse selon laquelle cette organisation évoluait vers une nouvelle façon d'intervenir auprès des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. Dans cette phase de transition, nous avons constaté des continuités et des innovations entre ces deux générations.

4.2.1 Évolution du discours

Dans le discours du Gîte Ami, nous pouvons voir des continuités et des changements. Par exemple, avant 1987, le Gîte Ami désignait les bénéficiaires sous diverses appellations :

⁶ Bélanger et Lévesque (1992) utilisent le concept de "génération" pour identifier des périodes dans l'évolution de l'organisation communautaire au Québec. Nous empruntons ce concept qui nous semble le mieux adapté pour montrer l'évolution d'une pratique d'intervention communautaire. Il n'est pas toujours possible de découper une période précise lorsqu'une première génération se poursuit pendant qu'une deuxième émerge.

itinérants, démunis, personnes à faible revenu, etc. Nous voyons dans les documents écrits de l'époque une forte propension à désigner ces personnes comme étant des "démunis". À partir de 1987, année internationale des sans-abri, le Gîte Ami va intégrer dans son discours l'appellation "sans-abri" pour désigner les bénéficiaires. Bien que le terme "démunis" va revenir dans le discours, c'est celui de "sans-abri" qui tend à s'imposer.

Dans un sens, la manière de désigner cette population n'est pas sans importance puisqu'elle révèle le cadre de référence de l'intervention. En désignant les bénéficiaires comme étant des "démunis", le Gîte Ami mettait davantage l'accent sur une vision centrée sur les carences des individus et une approche axée sur l'aide à apporter aux pauvres. Dans cette vision, il n'y a pas de bons ou de mauvais pauvres, il y a seulement des individus "incapables" de se loger, de se nourrir et qui ont perdu le contrôle sur leurs conditions de vie. Jusqu'à un certain point, lorsque le Gîte Ami intégrait cette vision, il visait davantage à accueillir ces personnes de manière inconditionnelle en leur offrant des services de bienfaisance. Par contre, nous pouvons voir que, même en qualifiant cette population de "sans-abri", le Gîte Ami cherchait davantage à émouvoir et sensibiliser la communauté à la cause des démunis. Nous sommes ici en pleine logique caritative. C'était essentiellement le cadre de référence d'une intervention qui s'opérationnalisait à partir des dons des bienfaiteurs et du bénévolat.

En ce sens, le Gîte Ami insistait fortement sur l'apport de ses bénévoles et sur les dons de la communauté qui permettaient à l'organisation de se maintenir à flot. Les rapports annuels du Gîte Ami qui couvrent la période de 1984 à 1994 font ressortir un nombre impressionnant d'heures de bénévolat qui incluait les heures des étudiants en stage, des travaux compensatoires, etc., et une nomenclature exhaustive des bienfaiteurs.

Pour ces bénévoles qui viennent gratuitement et sans obligation, je leur dis toute mon affection et ma reconnaissance. Le bénévolat est un apport important pour le Gîte Ami et sans cet appui (sic) il serait impossible d'apporter aux bénéficiaires toute l'aide dont ils ont besoin. [...] De plus, le bénévolat révèle ce qui a de meilleur à l'intérieur de l'Homme. Pour les chrétiens, c'est réaliser la parole du Bon Samaritain (Gîte Ami, 1991 : 2).

Ce discours est fortement teinté de la culture de l'humanisme chrétien des permanents du Gîte Ami qui étaient tous, au moment de la fondation, des religieux ou des religieuses. De plus, nous

voyons une forte insistance sur la dimension humaine, l'“esprit de famille”, la fraternité (Gîte Ami, 1988) qu'ils voulaient donner à l'intervention.

À partir de 1993-1994, tout en conservant ce fond d'humanisme, le discours du Gîte Ami tend à intégrer des éléments qui étaient absents dans le discours d'origine. Par exemple, dans ses rapports annuels, le Gîte Ami insiste davantage sur la complexité des problèmes que vivent les bénéficiaires. De plus, il cherche à se positionner à l'intérieur des services publics et communautaires comme étant “le seul généraliste de l'Outaouais” (Gîte Ami, 1994 : 3), compte tenu des problèmes multiples et complexes des bénéficiaires. L'accent du discours est mis sur l'intégration des services au réseau de la santé et des services sociaux en lien avec les problèmes de cette population. Le discours insiste sur les partenariats à développer ou à maintenir entre le Gîte Ami et d'autres ressources du milieu.

Dans un sens, il y a continuité avec une vision centrée sur les carences des individus. Par contre, même s'il continue à répondre aux besoins primaires par le gîte, le couvert, etc., le Gîte Ami insiste de plus en plus sur la nécessité d'établir des plans d'intervention structurés avec les bénéficiaires. L'accent est mis sur les besoins identifiés avec les bénéficiaires et l'on vise davantage à les impliquer dans la réponse à leurs besoins. Sur le plan du discours, l'accent porte davantage sur le développement de l'autonomie dans une perspective d'apprentissage de nouvelles compétences personnelles et sociales.

4.2.2 Évolution organisationnelle

Si nous examinons les objectifs du Gîte Ami autant dans la documentation écrite que dans le discours des membres du personnel, nous voyons des continuités et des changements. Nous voyons que les objectifs de départ évoluent vers une “intégration” des bénéficiaires à la société ce qui n'apparaissait pas dans les objectifs d'origine.

Je pense que la vision est la même depuis le début. Mais dans la réalité concrète, nous avons beaucoup cheminé depuis les quatre ou cinq dernières années. [...] Je dirais que, dans les premières années, nous avons plutôt tendance à répondre aux besoins essentiels jusqu'à ce que nous nous posions la question : est-ce qu'on fait du maintien ? Est-ce que le support qu'on apporte favorise l'autonomie des gens ? Par exemple, est-ce que ça favorise suffisamment le développement d'une stabilité en logement. Alors, il y a eu un cheminement (Entrevue avec I.1, 1998).

Dans un sens, le Gîte Ami demeure une organisation qui offre des services de dernier recours en continuité avec sa mission d'origine. D'un autre côté, tout en maintenant cet objectif, il vise l'insertion sociale des sans-abri. Nous pouvons nous demander ce qui a poussé le Gîte Ami à s'investir dans cette orientation. Nous proposons trois facteurs comme explication.

Le premier facteur se rapporte à l'augmentation des personnes ayant des problèmes de santé mentale et des jeunes qui tendaient à demeurer plus longtemps au Gîte Ami. Le Gîte Ami qui, au point de départ, se voulait un centre d'hébergement et de soutien temporaire devait se rendre à l'évidence que ses services devenaient de moins en moins temporaires. Par exemple, certains bénéficiaires sont demeurés au Gîte Ami pendant plusieurs années. Dans certains cas, il s'agissait de bénéficiaires ayant des problèmes graves de santé mentale qui payaient une pension au Gîte Ami. Ces bénéficiaires se retrouvaient en permanence au Gîte Ami puisque, dans les faits, ils n'avaient d'autre place où aller.

La tendance à des séjours de plus en plus prolongés de ces bénéficiaires soulevaient des problèmes d'inadaptation en termes de services. En effet, le Gîte Ami ne dispose ni du personnel ni des équipements pour répondre efficacement aux besoins de ces personnes. Dans plusieurs cas, il aurait fallu un intervenant 24 heures par jour et 7 jours par semaine pour assurer à ces personnes une sécurité minimale. Compte tenu de la nature des interventions faites au Gîte Ami, l'intervenant de jour ne pouvait en même temps accueillir de nouveaux bénéficiaires, identifier leurs besoins, établir des plans d'intervention, participer à des études de cas et surveiller des personnes dont les comportements présentent de sérieuses inquiétudes.

Le deuxième facteur d'explication est en lien avec la venue d'employés munis d'une formation spécialisée en intervention et en relation d'aide. Ces employés ont amené de nouvelles façons de comprendre les problèmes des bénéficiaires et l'intervention à leur égard. Ainsi, progressivement, un passage s'opère d'une vision centrée sur le déficit humain et social des individus à une vision axée sur leurs capacités à entreprendre un cheminement vers un changement de situation. Dans la grande majorité des cas, ces nouveaux employés n'adhèrent pas à une culture d'assistance caritative. La tendance est davantage du côté de la relation d'aide dans une intervention visant à inverser le processus d'appauvrissement de l'individu.

Si au début, l'intervention du Gîte Ami reposait presque exclusivement sur des ressources humaines bénévoles dans une perspective de bienfaisance, la venue d'employés salariés a modifié considérablement le paysage de l'intervention au Gîte Ami. Par contre, l'accroissement du nombre d'employés ne voulait pas dire que le Gîte Ami mettait fin au bénévolat. Bien au contraire, nous voyons une préoccupation grandissante sur le plan de la sélection et de la formation des bénévoles. Cette préoccupation est motivée par un souci d'assurer la qualité de l'intervention. Par exemple, les employés aussi bien que les bénévoles doivent signer un code d'éthique dans le but évident d'assurer aux bénéficiaires une qualité de services. Dans cette optique, des formations en lien avec les besoins des bénéficiaires sont offertes autant aux employés qu'aux bénévoles. Ces sessions de formation touchent à diverses thématiques comme la toxicomanie, les problèmes de santé mentale, la relation d'aide, etc.

Le troisième facteurs d'explication nous vient du côté du financement. Le Gîte Ami, pour justifier ses subventions, devait être en mesure de démontrer qu'il répondait à une préoccupation sociale. Si le Gîte Ami ne pouvait plus compter principalement sur des ressources humaines bénévoles, il se devait de justifier ses demandes de subventions en vue d'embaucher du personnel. Il devait être également en mesure de démontrer que son intervention exigeait du personnel qualifié et stable pour assurer des plans de cheminement avec les bénéficiaires. Ce type d'intervention ne pouvait être assuré par des bénévoles dont une grande partie provenait des travaux compensatoires⁷. De plus, compte tenu de la complexité des problèmes des bénéficiaires, le Gîte Ami avait besoin de plus d'intervenants qualifiés, de modifier ses stratégies d'intervention, etc. C'est en ce sens que le Gîte Ami a pu embaucher, en 1998, deux employés par le biais d'une enveloppe budgétaire provenant des *Habitations Nouveau Départ*. Le mandat de ces intervenants était exclusivement axé sur l'intervention auprès des bénéficiaires ayant des problèmes de santé mentale sévères et persistants.

Dans un sens, le Gîte Ami devait être en mesure de démontrer qu'il faisait plus que du simple dépannage. Ainsi, pour atteindre ses objectifs, le Gîte Ami devait également démontrer sa

⁷ Nous devons préciser que dans ses archives le Gîte Ami ne fait pas de distinction parmi les bénévoles. Les uns sont des individus qui choisissent de mettre à contribution leurs compétences dans les services du Gîte Ami. Dans ce cas, nous pouvons parler de bénévoles au sens strict du terme. Tandis que les personnes qui ont reçu une sentence de travaux communautaires et qui travaillent temporairement au Gîte Ami sont considérées par l'organisation comme étant des bénévoles. Il leur attribue des tâches dans la cuisine, la buanderie ou l'entretien des locaux.

préoccupation de former, de superviser et d'évaluer le rendement du personnel en fonction des résultats de l'ensemble de ses services.

4.2.3 Les objectifs

Si nous analysons l'organisation de l'intervention du Gîte Ami nous pouvons voir que, dès sa fondation, il s'est donné comme objectif de promouvoir et de stimuler, chez les bénéficiaires, le développement de leur autonomie. Ce grand objectif revient comme un *leitmotiv* autant dans les documents d'archives que dans le discours des membres du personnel, anciens ou nouveaux. Le Gîte Ami voulait d'abord répondre aux besoins primaires des bénéficiaires sans nécessairement se restreindre à une fonction de dépannage. En outre, le Gîte Ami visait à intervenir auprès des sans-abri dans un esprit de concertation et de liaison avec les autres ressources du milieu.

La mission du Gîte Ami s'opérationnalise à travers deux objectifs généraux : répondre aux besoins matériels des individus comme l'hébergement, la nourriture, le vêtement, etc., et soutenir l'intégration sociale des bénéficiaires. Ainsi, il vise l'amélioration de leur qualité de vie en les aidant à identifier leurs besoins par un accueil qui inspire confiance.

4.2.4 Activités

En pratique, le Gîte Ami a une capacité d'accueil de 25 lits dont 19 pour les hommes et 6 pour les femmes. Il peut également offrir en moyenne près d'une centaine de repas par jour selon la compilation effectuée en 1999. Les services du Gîte Ami sont répartis en deux secteurs : *le Gîte au quotidien* et *l'Aide au cheminement*. *Le Gîte au quotidien* comprend la cuisine, le comptoir des vêtements, la buanderie, le transport des marchandises. Ce volet réalise la première partie du mandat de l'organisme, à savoir répondre aux besoins primaires des bénéficiaires. Il assure l'hébergement, le repas, le dépannage alimentaire, le transport pour recueillir les denrées et les dons en meubles, etc. Le Gîte Ami offre également la possibilité de dépannage alimentaire et de séjours à court terme.

L'Aide au cheminement comprend l'accueil, l'élaboration du plan de service, l'administration des revenus, la surveillance de nuit, l'accompagnement et, depuis 1998, le suivi communautaire pour les personnes ayant un problème de santé mentale. Le volet *Aide au cheminement* s'inscrit dans

la deuxième partie du mandat du Gîte Ami. Ainsi, en collaboration avec le bénéficiaire, l'intervenant établit un plan d'intervention personnalisé qui vise à améliorer sa qualité de vie dans une perspective à plus long terme comme l'accès à un logement. Le volet *Aide au cheminement* comprend les suivis, l'administration des chèques de prestation d'aide sociale d'une quarantaine de bénéficiaires, la procuration des preuves de résidence, etc. Ce volet vise essentiellement à

établir avec la personne un plan de cheminement vers l'autonomie et l'intégration sociale en passant par les étapes du développement de la confiance en soi, de la découverte des avantages de la vie sociale, de la sensibilisation à une saine alimentation, etc (Le Gîte Ami, 1995 : 7).

La philosophie qui inspire les activités du Gîte Ami tient compte d'au moins deux ingrédients, à savoir le respect des individus en situation de marginalité et une approche intégrée avec d'autres services tant communautaires que publics.

4.2.5 Modes de financement

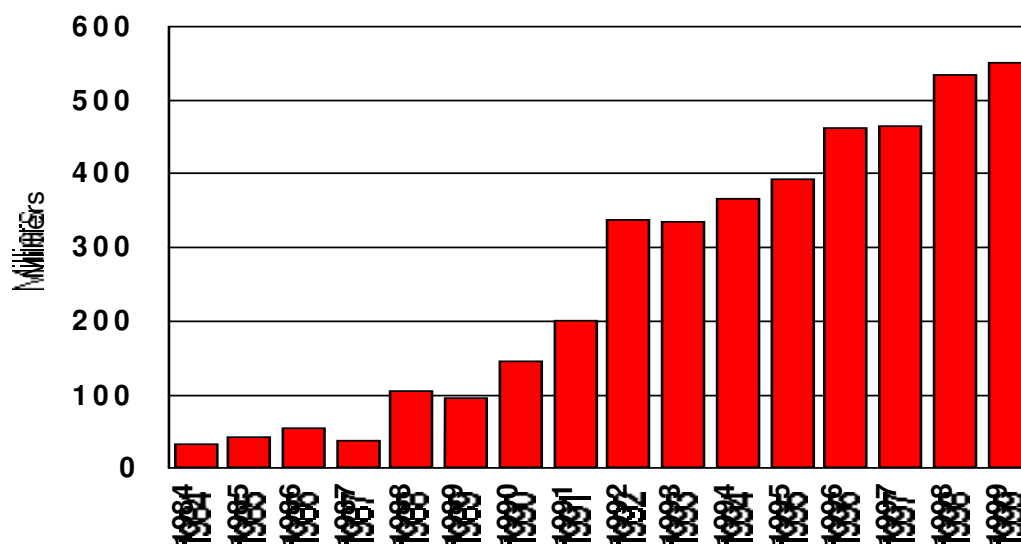
Quant à son financement, le Gîte Ami s'appuie sur diverses sources : subventions de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Centraide Outaouais, différents programmes d'emploi et activités d'autofinancement comme les levées de fonds, tirages, etc., et des dons de la communauté. Le Gîte Ami a connu une progression constante de ses revenus comme en témoigne le graphique 4.1.

Les revenus du Gîte Ami sont passés de 35, 779.00 \$ en 1984 à 552, 048.00 \$ en 1999. Au début, la situation financière du Gîte Ami était précaire compte tenu qu'il subsistait essentiellement de dons provenant des communautés religieuses, des commerçants et des citoyens. Ce graphique montre l'évolution du financement avec l'ajout des subventions de Centraide Outaouais à partir de 1986 et de la Régie régionale de la santé et des services sociaux à partir de 1990. Nous pouvons constater que le financement de la mise sur pied du Gîte Ami a connu des débuts laborieux.

Au début, il y a eu Mgr Adolphe Proulx, l'évêque du diocèse de Gatineau/Hull, qui a assuré le loyer du Gîte Ami pour deux ans. Ensuite, tout en faisant les rénovations, j'ai commencé à faire appel à des communautés religieuses en passant par la CRCQ qui est la *Conférence religieuse canadienne section Québec* en leur présentant mon

projet pour qu'ils envoient ça dans les communautés. Puis, j'ai commencé à avoir des dons (Entrevue avec I.4, 2000).

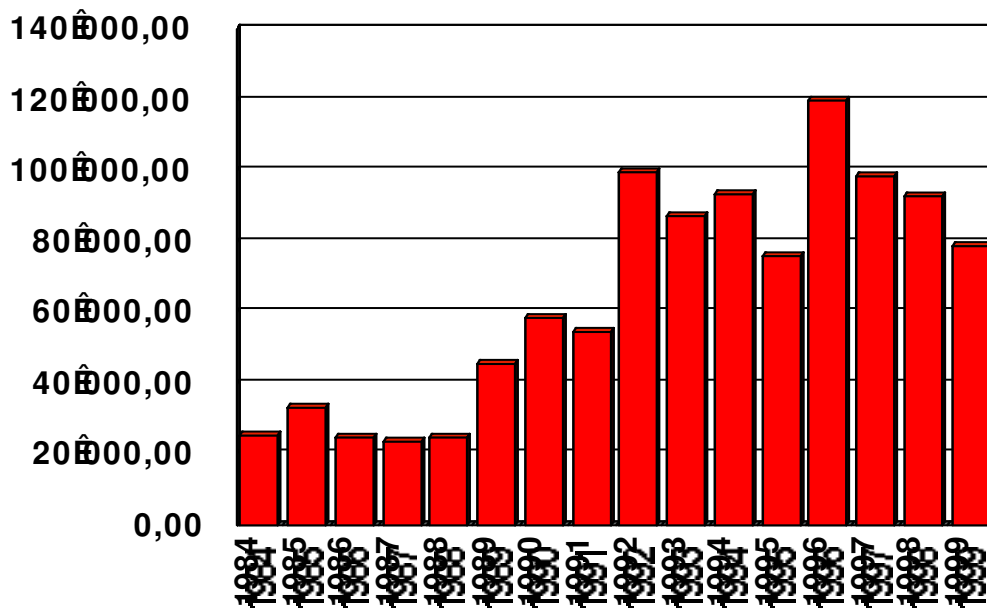
GRAPHIQUE 4.1 ÉVOLUTION DES REVENUS DU GÎTE AMI 1984 À 1999



Nous observons que les modes de financements du Gîte Ami ont évolué au cours des années. Au début, le Gîte Ami subsistait en bonne partie grâce aux contributions des communautés religieuses, de l'Église diocésaine et de bienfaiteurs. Si nous regardons de plus près le graphique 4.2 nous pouvons constater une évolution significative du côté des dons monétaires. Si nous comparons la courbe des revenus du Gîte Ami avec celle des dons nous constatons que les dons tendent à diminuer depuis les trois dernières années.

Plusieurs hypothèses pourraient être avancées pour expliquer cette diminution. Il est probable que cette tendance à la baisse soit reliée au fait que les subventions étant à la hausse, les donateurs aient moins tendance à supporter financièrement le Gîte Ami. Cette diminution peut s'expliquer également par le fait que l'intervention permettant à des bénéficiaires d'avoir de moins en moins besoin des services du Gîte Ami amène une diminution du nombre de bénéficiaires.

GRAPHIQUE 4.2 ÉVOLUTION DES DONS DE 1984 À 1999



Cette diminution aurait pu amener les donateurs à reconsidérer l'orientation de leurs dons vers d'autres organisations plus nettement caritatives. Bien que nous ne puissions l'affirmer avec certitude, plusieurs indices nous portent à le penser. Il s'agirait d'une confrontation entre deux logiques : l'une voulant que le Gîte Ami demeure une organisation caritative et l'autre considérant qu'il doit favoriser le développement de l'autonomie, l'amélioration des conditions de vie des bénéficiaires et leur insertion dans la société.

Le débat dans certaines visions était que le Gîte Ami devait rester un refuge. Selon cette vision, on en faisait trop pour le monde, ça n'avait pas de bon sens, etc. Eux, ils voyaient la mission comme un accueil chaleureux, des bons repas chauds, nutritifs, de l'hébergement, des vêtements chauds. [...] D'autres étaient convaincus que le Gîte Ami devait faire plus dans le cadre de la charte et des objectifs qui parlent, par exemple, que dans un processus d'animation nous visons à aider la personne à reprendre son autonomie, sa stabilité. Il faut être présent à ça. La personne, nous ne pouvons pas seulement répondre à ses besoins primaires et la réaccueillir de mois en mois sans nécessairement l'aider à se rebrancher sur son potentiel, ses forces, l'aider à connaître les ressources du milieu, etc. C'est sûr que c'est un débat, mais un débat intéressant (Entrevue avec I. 5, 2000).

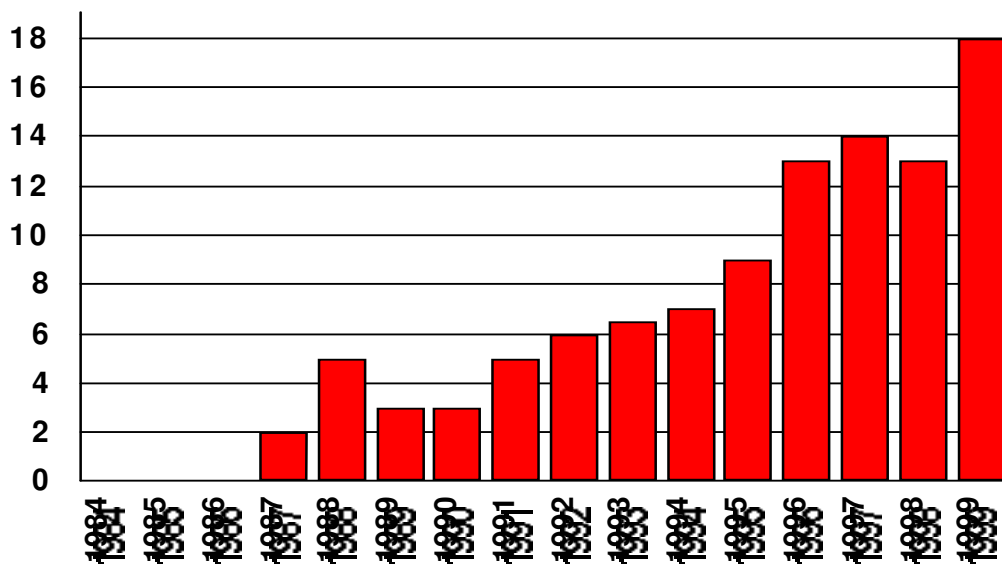
Si les dons tendent à diminuer au cours des dernières années, leur niveau reste cependant plus élevé qu'au cours de 8 premières années de l'existence du Gîte Ami.

4.2.6 Les membres du personnel

L'augmentation du personnel se relie assez facilement à l'augmentation des revenus du Gîte Ami. Le graphique 4.3, à la page suivante, montre l'évolution croissante du nombre d'employés salariés depuis 1987. Nous retrouvons un facteur d'explication dans les propos de la directrice actuelle.

Ce qui a évolué, c'est que la subvention de Centraide est arrivée durant la deuxième ou la troisième année d'existence du Gîte Ami. Ensuite, la reconnaissance financière de la Régie régionale qui était, dans le temps, le ministère de la Santé et des Services sociaux : les subventions venaient directement de Québec [...] C'est certain que cela a amené le Gîte Ami à se dire que si maintenant nous avons de l'argent récurrent, donc des subventions, nous sommes plus en mesure de voir à l'embauche d'employés par ordre de priorité. Notre objectif n'était pas de remplacer tous les bénévoles par des employés parce que la part des bénévoles est encore précieuse. Mais dans certains secteurs clé, il fallait commencer à embaucher des gens (Entrevue, 1,5, 2000).

GRAPHIQUE 4.3 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EMPLOYÉS SALARIÉS DE 1984 À 1999



Ces “secteurs clé” sont plus particulièrement rattachés au volet *Aide au cheminement* dont les activités sont centrées sur l'accueil, l'accompagnement, la recherche de logement, l'administration des revenus, etc., visant un processus structuré avec des objectifs précis d'intégration progressive dans la communauté.

Si nous regardons de plus près l'évolution du nombre de salariés, nous voyons qu'entre 1984 et 1987, cette organisation opérait uniquement avec du personnel bénévole. Ce personnel provenait des communautés religieuses : Oblats de Marie-Immaculée, Dominicains, Franciscains, Sœurs de la Charité, etc. Des bénévoles provenaient également de groupes paroissiaux comme les charismatiques et les cursillistes. À partir de 1987, à mesure qu'augmentent les subventions, le Gîte Ami embauche plus d'intervenants. Nous voyons une augmentation presque constante du nombre d'employés. Au terme de la compilation des données, nous avons inclus tous les salariés du Gîte Ami soit 18 employés toutes catégories confondues. Ainsi, le Gîte Ami comptait 3 salariés rattachés à la direction, 5 rattachés aux services de support (cuisine, transport, vestiaire) et 10 rattachés à l'intervention en incluant les deux surveillants de nuit. À partir de cette compilation, nous retrouvons un accroissement du personnel dans la catégorie “intervenants”. Par contre, le nombre de bénévoles tend à diminuer. Un bénévole explique cette diminution.

Il y a beaucoup moins de bénévoles. Avant, les gens venaient faire du bénévolat. Le gros changement ça été la venue d'une nouvelle personne à la coordination. [...] Elle a instauré des temps partiels, des employés de jours qui n'existaient pas. Il n'y avait pas, avant, d'employés de 4 à minuit. Le chiffre de 13h30 à 21h30 était couvert par des bénévoles occasionnels (Entrevue avec BV.1, 2000).

De son côté, le Gîte Ami explique la baisse du nombre de bénévoles par un resserrement de ses exigences: “ Cette légère baisse s'explique par les exigences plus (sic) accrues du Gîte Ami afin d'augmenter l'efficacité de l'apport de chaque bénévole” (Gîte Ami, 1999 :16). Dans son rapport annuel, le Gîte Ami (1999 : 20) place parmi ses priorités d'évaluer et raffiner la structure de la gestion des bénévoles (critères de sélection, modes de recrutement, formation, système de reconnaissance, etc.). Ainsi, les bénévoles sont jumelés à des membres du personnel pour leur offrir un encadrement et un plan de formation. La raison qui explique, en partie, ce jumelage est le souci de répondre de manière plus adéquate aux besoins des bénéficiaires.

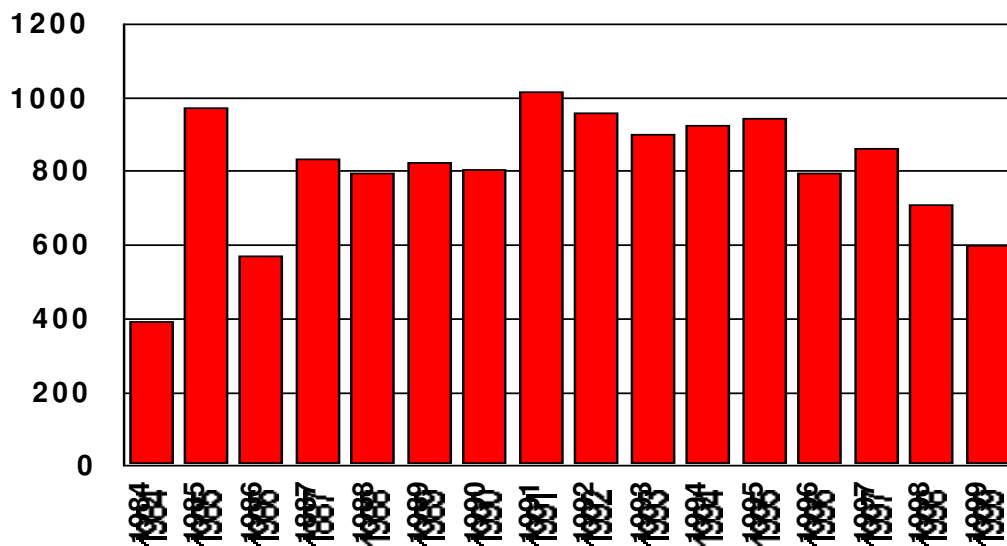
Il faut préciser qu'il n'a pas été possible d'établir avec certitude une compilation du nombre de bénévoles entre 1984 et 1999. La principale raison est que le Gîte Ami entend par “bénévoles” autant des stagiaires en formation que des personnes provenant des travaux compensatoires pour des amendes impayées. Une deuxième raison qui rend quasiment impossible d'établir le nombre de bénévoles qui ont gravité autour du Gîte Ami se trouve dans les manières différentes de les compter. Ainsi, des documents rapportent le nombre d'heures de bénévolat et, dans d'autres, des listes de personnes qui ont donné du temps au Gîte Ami. Compte tenu de la limite de temps dont nous disposons pour cette recherche, nous avons décidé de ne pas enquêter plus loin.

4.2.7 Diminution du nombre de bénéficiaires

Si le nombre d'employés salariés a augmenté, en contrepartie, nous voyons une diminution du nombre de bénéficiaires. Le graphique 4.4, à la page suivante, indique une diminution constante du nombre de bénéficiaires depuis les 8 dernières années. Cette diminution peut s'expliquer par la combinaison de plusieurs facteurs : le resserrement de la politique des 7 jours, une manière différente de compiler le nombre de bénéficiaires, un plus grand nombre de bénéficiaires qui se maintiennent en logement, un délaissement des services du Gîte Ami par les bénéficiaires, etc. Nous pouvons supposer que l'augmentation du nombre d'employés a amené une diminution du nombre de bénéficiaires.

La manière de compiler le nombre de bénéficiaires était en fonction du nombre de séjours, de repas et de coucher. Ainsi, dans la période où le Gîte Ami insistait moins sur l'application du règlement des 7 jours, il pouvait compter le même bénéficiaire plusieurs fois. De plus, en calculant le nombre de séjours des bénéficiaires par l'addition du nombre de femmes et d'hommes, cela permettait au Gîte Ami de déclarer dans ses rapports des nombres impressionnants de repas et de couchers annuellement. Depuis que le Gîte Ami applique plus rigoureusement sa politique des 7 jours, les bénéficiaires sont comptés une seule fois dans le mois.

GRAPHIQUE 4.4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE 1984 À 1999



Si des bénéficiaires sont administrés⁸ par le Gîte Ami, ils sont retournés à leur logement et ne peuvent venir coucher. Ils sont encouragés à retourner chez eux s'ils reçoivent de l'aide sociale et ont un logement. Un autre facteur qui explique la diminution du nombre de bénéficiaires est leur délaissement des services du Gîte Ami. Il peut s'agir, dans certains cas, d'un départ vers un centre spécialisé ou d'un accès limité⁹ suite à un comportement pouvant mettre en danger les

⁸ Il s'agit de bénéficiaires qui reçoivent le service de l'administration des revenus. Ce service vise essentiellement à permettre aux bénéficiaires de conserver leur logement en retenant sur leur chèque de la Sécurité du revenu le montant de leur loyer. Nous expliquons ce service un peu plus loin à la page 84.

⁹ L'accès limité consiste à restreindre les services à un bénéficiaire qui aurait des comportements qui compromettraient la sécurité des autres bénéficiaires ou des intervenants.

autres bénéficiaires ou les intervenants. Dans d'autres cas, les personnes ont solutionné leurs problèmes et se sont réinsérées dans la société.

Enfin, nous pouvons supposer que l'augmentation du nombre d'intervenants formés dans une spécialité reliée à la relation d'aide (psychoéducation, éducation spécialisée, travail social, etc.) a amené une plus grande professionnalisation et a eu une incidence sur la diminution du nombre de bénéficiaires. Par exemple, l'observation nous a permis de constater une diminution du nombre de personnes ayant des problèmes de santé mentale sévères et persistants. Cette diminution s'explique par le travail des intervenants qui ont été embauchés pour travailler uniquement avec ces bénéficiaires.

Nous pouvons donc penser, en partie du moins, que la diminution du nombre de bénéficiaires est directement en lien avec l'augmentation du nombre d'employés qui pouvaient offrir aux bénéficiaires des démarches plus structurées pour les aider à solutionner leurs problèmes. En ce sens, si l'intervention auprès des bénéficiaires est plus structurée et que les besoins sont mieux identifiés, les bénéficiaires sont orientés plus rapidement vers des services appropriés. Par exemple, les bénéficiaires provenant de l'Ontario sont presque immédiatement référés vers des ressources ontariennes.

La plupart du temps, si on a du monde qui arrive de l'Ontario, on les retourne en Ontario. On va s'occuper de leurs besoins primaires en attendant de les retourner en Ontario. On va les coucher, leur donner du linge et les nourrir. Après ça, on va leur recommander fortement de retourner en Ontario parce qu'ils ont déjà un suivi là. Ils ont déjà un chèque. S'ils veulent venir prendre un répit du côté du Québec, c'est correct. Mais on ne leur offre pas plus de services que ça (Entrevue avec I. 3, 2000).

4.3 Évolution de l'intervention

La grande innovation se réalise du côté de l'insertion sociale des bénéficiaires (Gîte Ami, 1997 : 16). Avant 1993, aucun document écrit du Gîte Ami ne mentionnait directement une préoccupation en ce sens. Cette nouveauté est perceptible du côté des activités quotidiennes du Gîte Ami. La façon d'intervenir n'est plus tout à fait la même qu'au départ. Nous remarquons qu'au début, l'insistance était mise sur les repas et les couchers dans une optique d'assistance et de dépannage. Les compilations de données tenues par le Gîte Ami portent encore presque exclusivement sur le nombre de repas, de couchers et sur le nombre d'heures de bénévolat mais

on peut déceler aussi une préoccupation de rendre compte de l'ensemble de ses activités auprès des bénéficiaires. Ainsi nous retrouvons dans les priorités du rapport annuel de 1999 une préoccupation de “structurer un système de compilation statistique qui reflète bien notre clientèle, nos services et nos ressources” (Gîte Ami, 1999: 20).

Actuellement, nous retrouvons une quasi absence de données concernant les références faites par les intervenants et une absence totale de donnée sur les autres interventions auprès des bénéficiaires. Les données que nous avons consultées sont minimales, c'est-à-dire indiquent le nombre de personnes référées sans toutefois préciser la nature de l'intervention, la fréquence, etc. Par exemple, ces données ne disent rien sur le nombre d'interventions en relation d'aide, accompagnement, etc. Par contre, durant la période de collecte de données, nous avons constaté plusieurs interventions faites en ce sens et qui n'étaient pas compilées.

Il s'agissait d'interventions auprès d'individus en situation de crise ou ayant des difficultés reliées à des problèmes d'instabilité résidentielle, à l'alcoolisme, à la toxicomanie, etc. Essentiellement, selon les documents consultés et le témoignage des intervenants, ces interventions allaient beaucoup plus loin que de simplement offrir un endroit où dormir et se nourrir. Une partie de l'intervention visait à référer les bénéficiaires vers des ressources appropriées à leurs besoins : centre de désintoxication, centre d'hébergement pour femmes victimes d'abus sexuel ou de violence conjugale, hôpital psychiatrique, Centre local d'emploi, etc., ce qui implique un long travail d'approche pour établir un lien de confiance sans lequel toute démarche, même de référence, est vouée à l'échec. En ce sens, nous voyons une consolidation de l'intervention à partir des diverses situations vécues par les bénéficiaires.

Dans un sens, lorsque nous voyons le nombre assez peu élevé de références, nous pouvons nous demander ce que peut vouloir dire “faire de la référence” pour un intervenant du Gîte Ami. Habituellement, dans les milieux d'intervention, lorsque nous parlons de référence, il s'agit, le plus souvent, d'orienter une personne vers une ressource appropriée. Or, au Gîte Ami, lorsque des intervenants réfèrent un individu, il s'agit bien concrètement d'un ensemble de démarches complexes qui commencent par l'établissement d'un lien de confiance avec le bénéficiaire. Il ne suffit pas de simplement dire à un bénéficiaire qui se présente au Gîte Ami de se rendre à une ressource appropriée à son besoin et passer à un autre bénéficiaire.

Il y a un bout de chemin que nous avons à faire avec la personne afin de l'amener, un moment donné, à avoir confiance et à devenir un peu complice dans ses démarches. Il y a tout le côté humain qui doit être d'abord priorisé. [...] Mais, c'est évident que la relation entre l'intervenant et le bénéficiaire lors d'une intervention ou d'une démarche est très, très importante (Entrevue avec I.1, 1998).

Une intervention de référence au Gîte Ami suppose de multiples contacts téléphoniques, discussions et échanges avec le bénéficiaire pour l'aider à préciser ses besoins, ses objectifs et les moyens pour les atteindre. Souvent, cela implique que l'intervenante ou l'intervenant devra soutenir le bénéficiaire dans ses démarches comme l'accompagner chez le médecin, l'agent de l'aide sociale, etc. Ainsi, avant qu'une personne soit référée, les intervenants auront pris le temps d'établir un climat propice à cette intervention, participer à des études de cas¹⁰, etc. Il s'agit donc d'un exercice complexe qui n'apparaît pas dans les compilations des données du Gîte Ami. La compilation en termes de références seulement ne rend pas compte du nombre de gestes posés et du temps investi pour accomplir cette activité.

La continuité avec la première génération d'intervention est perceptible dans sa pratique d'assistance et sa collaboration avec les ressources du milieu. Le Gîte Ami continue à offrir des services orientés sur le dépannage, les repas, les vêtements, etc. Il continue ses collaborations avec les services du milieu en ayant tendance à varier et à raffiner ses ententes. Par exemple, le Gîte Ami peut compter sur de multiples collaborations avec le CLSC de Hull pour permettre aux bénéficiaires d'avoir accès plus rapidement à des services de santé. Il en est ainsi avec le Centre hospitalier Pierre-Janet¹¹, le Centre hospitalier des vallées de l'Outaouais, la Clinique juridique, le Centre local d'emploi, des propriétaires de logements, etc. Il continue également à référer et accompagner des personnes en difficulté vers d'autres ressources spécialisées dans la communauté.

4.3.1 Évolution des règles du Gîte Ami

¹⁰ Les études de cas sont des rencontres hebdomadaires faites entre les intervenants de diverses organisations concernés par le dossier du bénéficiaire : travailleuse sociale, infirmière, intervenant du Gîte Ami, etc. Ces rencontres permettent aux différents intervenants de s'échanger de l'information, d'évaluer et de réajuster l'intervention.

¹¹ Il s'agit de l'hôpital psychiatrique qui couvre tout le territoire de la grande région de l'Outaouais.

Nous pouvons percevoir des innovations et des continuités dans l'intervention du Gîte Ami en rapport avec sa politique des 7 jours. Ce règlement visait essentiellement à motiver les bénéficiaires à entreprendre des démarches à l'intérieur de 7 jours sans quoi la personne devait quitter le Gîte Ami. Le but de ce règlement était d'éviter que se crée un rapport de dépendance. De plus, il donnait à la personne une occasion de se prendre en main et de développer son autonomie.

Nous sommes un centre d'hébergement temporaire, il faut bien se dire ça. Ce n'est pas un centre permanent mais temporaire. Nous faisons un dépannage pour 7 nuits seulement et nous en informons la personne qui arrive au Gîte. Mais nous lui disons aussi que si elle demande un support, et que les démarches s'avèrent plus longues que prévues, à ce moment-là, nous laissons tomber la politique du 7 jours (Entrevue, I.1, 1998).

Pendant quelques années (1988-1991), le Gîte Ami compilait le nombre de bénéficiaires qui ne demeuraient pas plus que 7 jours. Ainsi, pour l'année 1988-1989, le pourcentage de bénéficiaires qui ont respecté la politique des 7 jours était de 75,7 %. En 1989-1990, il augmente à 83 %, et redescend à 76, 5 % en 1990-1991. Ces données sont précieuses puisqu'elles nous permettent de voir que, si des bénéficiaires acceptent cette politique, cela peut signifier : 1) qu'une partie de ces bénéficiaires sont réfractaires à s'impliquer dans un processus d'intervention, 2) qu'une partie de ces bénéficiaires vont vers d'autres ressources en attendant de revenir au Gîte Ami pour un autre 7 jours.

Dans certains cas, il s'agissait de personnes qui étaient orientées vers d'autres services dans la communauté. Dans d'autres cas, l'intervenant rappelait aux bénéficiaires que la durée de leur séjour se terminait compte tenu qu'ils n'avaient entrepris aucune démarche particulière. Toutefois, ces compilations ne disent rien des interventions souvent complexes faites avec les 17 % et 24 % de bénéficiaires qui demeuraient au Gîte Ami pour un séjour beaucoup plus long compte tenu de la nature des démarches qu'ils faisaient avec des intervenants. Par contre, elles montrent qu'il existait déjà, à cette époque, des démarches faites avec les bénéficiaires en vue de les aider à solutionner leurs problèmes et à s'insérer dans société.

Durant la période consacrée à notre collecte de données, nous avons remarqué une diminution importante des couchers et du nombre de repas à partir du 1^{er} de chaque mois et une

augmentation dans la deuxième quinzaine du mois. Le Gîte Ami a instauré depuis 1996 un règlement qui stipule que les non-résidents¹² ne peuvent être admissibles au service des repas avant le 15 du mois. Toutefois, elle ne leur enlève pas la possibilité d'avoir accès à des services d'accompagnement. Ce règlement vise, entre autres, à amener ces bénéficiaires à gérer autrement leur chèque de la Sécurité du revenu ou à les inciter à faire des démarches structurées comme demander au Gîte Ami un soutien dans l'administration de leurs revenus. En effet, des bénéficiaires qui reçoivent leur chèque d'aide sociale le 1^{er} du mois disparaissent assez rapidement du Gîte Ami. Une fois le chèque épuisé, au bout de quelques jours, ils reviennent pour les repas et le coucher. Ainsi, dans le but de favoriser une prise en charge de l'individu par lui-même ou l'inciter à faire des démarches en ce sens, le Gîte Ami impose cette limite aux non-résidents.

4.3.2 Intervention en résidences¹³ supervisées

Toujours dans le but de favoriser l'insertion sociale des bénéficiaires, le Gîte Ami a mis sur pied en 1991 des résidences supervisées. Il gérait trois résidences entre 1991 et 1997. Ces résidences pouvaient loger en moyenne de 15 à 17 bénéficiaires. L'objectif visé par ce service externe était de donner une meilleure qualité de vie aux résidents en leur offrant un support pour développer leurs aptitudes personnelles vers l'acquisition d'une autonomie fonctionnelle.

Ça favorisait un milieu de vie, un régime de vie et ça permettait de garder une plus longue sobriété. [...] Moi, je me dis que si nous aidons une personne qui a des problèmes de santé, de prise en main, nous ne devons pas nous attendre que cette personne va changer toute pour toute du jour au lendemain (Entrevue avec I.4, 2000).

Ainsi, lorsqu'un bénéficiaire démontrait une volonté de s'engager dans un cheminement vers une plus grande autonomie, il pouvait avoir accès à l'une de ces résidences moyennant certaines conditions. Les modalités de séjour comportaient, entre autres, l'acceptation par le bénéficiaire d'un code de vie qui se voulait "un outil de référence qui rappelle les responsabilités de chacun dans leur prise en charge" (Gîte Ami, 1996 : 17). Le suivi dans ces résidences assurait un encadrement qui avait pour effet d'accroître la stabilité des bénéficiaires.

¹² Certains non-résidents sont des bénéficiaires et logent à l'extérieur du Gîte Ami mais qui demandent des services sans nécessairement entreprendre de démarches plus approfondies d'insertion sociale.

¹³ Deux de ces résidences étaient d'anciens presbytères transformés en milieu de vie et la troisième était une maison louée à l'Office municipal d'habitation de Hull.

Dans le rapport annuel de 1997, nous lisons que le Gîte Ami avait enrichi ce volet par l'établissement d'un plan d'intervention individualisé. Concrètement cela voulait dire que chaque résidant, avec l'aide de l'intervenant, définissait ses objectifs à court et moyen termes. Ces résidences faisaient partie d'une stratégie d'intervention visant à habiliter des individus à faire face aux exigences du quotidien comme apprendre à vivre en groupe, briser leur isolement, développer des compétences pour maintenir un logement, etc. Pour favoriser l'insertion de ces bénéficiaires, le Gîte Ami se basait sur le postulat selon lequel "pour assurer un accompagnement sérieux sur la route sinueuse de l'autonomie et de l'intégration sociale, il faut d'abord créer un environnement stable et propice au niveau du logement" (Gîte Ami, 1994 : 7).

Ainsi, le Gîte Ami répondait à l'une des recommandations d'une étude qui devait l'aider à préciser ses orientations pour les années 1994-1997 (Collerette, 1993)¹⁴. Sans devenir un milieu de réadaptation, il avait été recommandé que ces résidences offrent des services qui dépassent la seule fonction de gîte et de support temporaire. Il s'agissait d'élaborer une stratégie axée sur le support et l'entraide en collaboration avec d'autres organismes du réseau de la santé et des services sociaux.

Il faut noter que l'intervention qui se faisait dans ces résidences semblait efficace puisque le taux d'occupation est passé de 81 % en avril 1996 à 100 % en février et mars 1997 (Gîte Ami, 1997: 18). Ainsi, 34 personnes ont séjourné une moyenne de 4, 75 mois dans les 17 chambres des trois résidences. Six personnes y ont passé une année complète et y demeuraient encore au moment de la rédaction du rapport annuel de 1997. Parmi les résidants qui ont séjourné plus de 12 mois, certains étaient aux études à temps plein, d'autres travaillaient occasionnellement ou s'impliquaient comme bénévoles au Gîte Ami ou dans d'autres organismes. Toutefois, les motifs qui ont amené des bénéficiaires à quitter les logements du Gîte Ami étaient diversifiés : retour en logement du marché, référence à des centres spécialisés en santé mentale, retour dans le milieu familial, reprises de thérapies en désintoxication et, dans certains cas, expulsion des résidences pour non-respect des règlements.

¹⁴ Il s'agit d'une étude, réalisée entre avril et octobre 1993, qui portait sur la corrélation entre la demande de services par les bénéficiaires et les services offerts par le Gîte Ami.

Nous pouvons penser que l'accès à un logement est un élément majeur dans le processus d'insertion sociale des bénéficiaires du Gîte Ami. Des recherches ont démontré qu'une intervention qui intègre l'accès à un logement constitue l'une des conditions de base pour l'épanouissement individuel et social des personnes marginalisées (Deslauriers et Brassard, 1989). Ce type d'intervention était nouveau au Gîte Ami si nous le comparons à l'ancienne stratégie qui consistait principalement à fournir des services temporaires d'hébergement.

En 1997, le Gîte Ami a cessé de superviser ce type de résidences. La raison qui a motivé le choix de cesser cette activité est liée essentiellement à un manque de ressources humaines et financières. C'est la première raison que nous ont donnée les responsables du Gîte Ami. Si les données concernant le taux de rétention de ces résidences sont claires, en contrepartie, nous n'avons trouvé aucune donnée ou rapport détaillant les interventions faites dans ces résidences. Une des raisons données par les responsables du Gîte Ami de cesser ce service était d'éviter de faire du dédoublement avec d'autres ressources comme *Les Voisins*, *Kogaluk*¹⁵, etc. Ainsi, les *Résidences Mance et St-François* sont passées dans le réseau d'hébergement des *Habitations Nouveau Départ* (HND). La *Résidence du St-Rosaire* est devenue une ressource pour des personnes ayant un double diagnostic (troubles de santé mentale et toxicomanie ou alcoolisme).

4.3.3 Une pratique en évolution

Nous ne pouvons pas dire que l'évolution de l'intervention du Gîte Ami se soit faite en rupture avec une ancienne approche qui aurait été considérée obsolète. Au contraire, l'intervention s'est organisée à partir de ce qui se faisait déjà en termes d'accompagnement, de référence et de service en liaison avec les ressources spécialisées. L'innovation apparaît dans la structuration de l'intervention.

À partir de 1995, on a commencé à travailler sur une structure qui précise ces services-là et à établir des critères d'embauche des gens qui ont à offrir des services ; ici je parle des intervenants [...] Il y a une certaine structure à parachever. Tout en étant un organisme de dernier recours qui offre un accueil inconditionnel, nous voulons garder un climat familial pour que la personne se sente accueillie et qu'elle reçoive des repas. [...] Par contre, nous devons aussi avoir une structure claire qui précise qui fait quoi et qui permettent d'identifier les besoins réels de la personne et de trouver avec elle des réponses adéquates à ses besoins (Entrevue avec I.5, 2000).

¹⁵ Il s'agit de deux types de résidences axées sur l'hébergement à long terme pour des personnes très appauvries.

4.4 L'intervention au quotidien

Concrètement, l'intervention qui se fait journallement au Gîte Ami commence par l'accueil durant lequel une fiche est remplie. L'intervenante ou l'intervenant aide la personne à identifier et préciser ses besoins à partir des informations qu'elle lui transmet. Les personnes qui se présentent au Gîte Ami proviennent d'horizons différents. Dans certains cas, ces personnes se présentent d'elles-mêmes. Dans d'autres cas, elles peuvent être référées par un organisme public, un centre hospitalier, une autre ressource d'hébergement, etc. C'est à partir de l'étape de l'accueil que la personne est informée des règlements du Gîte Ami.

4.4.1 La stratégie d'intervention

Ainsi, le bénéficiaire qui arrive prend connaissance de la politique des 7 jours et des règlements relatifs à l'hygiène, aux médicaments, à la consommation de drogues ou d'alcool, aux comportements violents, au couvre-feu, etc. Le bénéficiaire est également informé des conséquences du non-respect de ces règlements qui peuvent aller jusqu'à un accès limité.

En ce sens, nous voyons une évolution puisque le Gîte Ami misait au départ sur l'accueil inconditionnel et presque sans restriction. Du point de vue des bénéficiaires, plusieurs nous ont dit qu'ils n'acceptaient pas ces règlements et ne venaient au Gîte Ami qu'une fois de temps en temps. Certains nous ont même affirmé qu'ils préféreraient se rendre à Ottawa jugeant les règlements de ces ressources moins sévères que celles du Gîte Ami.

Le Gîte Ami a beaucoup changé depuis les 4 ou 5 dernières années. Avant, c'était plus familial, il y avait plus de bénévoles d'impliqués. Les intervenants étaient plus disponibles pour l'écoute, il y avait moins de règlements. Là, c'est toute une histoire quand tu veux rencontrer un intervenant. Parfois, tu as quelque chose sur le cœur et tu as besoin d'en parler mais ils ne sont plus disponibles pour toi. Ils ont commencé à nous faire payer 1.00\$ pour le repas¹⁶ du soir et il n'y a plus d'activités le soir (Résumé d'entretien, H. 2, 1998).

En appliquant plus rigoureusement ses règlements, plus particulièrement auprès des bénéficiaires de type 2, cette stratégie d'intervention a eu pour effet une diminution significative du nombre de

¹⁶ Ce règlement demandait aux non-résidants de déboursier 1.00 \$ pour les repas avant le 15 de chaque mois. Le personnel du Gîte Ami a demandé l'abolition de cette politique puisqu'elle devenait, dans certains cas, un obstacle pour des bénéficiaires déjà réfractaires à l'intervention.

repas et de couchers. En effet, même avec l'abolition des frais de 1.00\$ qui étaient demandés aux non-résidants, il n'y a pas eu d'augmentation significative du nombre de repas. De façon générale, ces règlements visent à permettre aux bénéficiaires de se positionner et briser la dépendance face aux services du Gîte Ami. Ces règlements font partie d'une stratégie qui incite les bénéficiaires à accepter les règles minimales de vie en société ce qui, dans certains cas, constitue une première phase vers l'intégration sociale.

4.4.2 L'administration des revenus

Un des services courant du Gîte Ami concerne l'administration des revenus. Ce service fait également partie d'une stratégie d'intervention. L'administration des revenus se fait habituellement sur une base volontaire pour les personnes prestataires de la Sécurité du revenu. Ce service vise à aider la personne à développer ses compétences dans l'administration de son budget personnel et à lui permettre de garder son logement. Souvent les personnes qui demandent ce service le font suite à des difficultés reliées à la consommation de drogues ou d'alcool. Dans certains cas, des personnes sont administrées par le Gîte Ami à la demande du Curateur public du Québec ou de leur famille.

C'est l'individu qui le demande d'abord. Ensuite, je remplis un formulaire avec lui que j'envoie à l'aide sociale. L'administration des revenus, par contre, c'est seulement pour les individus qui sont sur l'aide sociale. [...] Une fois que l'on a rempli le formulaire, le chèque d'aide sociale vient ici au nom du Gîte Ami. (Entrevue avec I.2, 1998).

Un bénéficiaire nous disait comment, suite à un problème de jeu compulsif, il avait demandé au Gîte Ami de l'aider dans l'administration de son chèque d'aide sociale. Le motif de sa demande était de se faire aider en attendant qu'il aille suivre une thérapie concernant sa difficulté.

Comme je capote à chaque fois que j'ai mon chèque d'aide sociale, j'ai demandé au Gîte Ami de m'aider à m'administrer. L'intervenant me donne un montant fixe par jour après que j'ai payé mon loyer (Résumé d'entretien, H.21, 1998).

Le Gîte Ami réalise ainsi son objectif d'aider des personnes à se prendre en main et à devenir les auteurs de leur devenir. Dans la vision de l'intervention, le service de l'administration des revenus permet également à l'intervenant de faire un suivi auprès des bénéficiaires et d'identifier avec eux d'autres besoins qui se rapportent à sa situation.

4.4.3 Collaboration avec les partenaires

Pour réaliser son objectif d'aider les bénéficiaires à s'insérer dans la société, le Gîte Ami négocie des ententes avec des propriétaires, la Sécurité du revenu, le CLSC, des groupes communautaires en santé mentale, etc. Le Gîte Ami réfère vers les ressources du milieu selon les besoins des bénéficiaires et s'implique aussi dans l'élaboration des plans d'intervention avec d'autres intervenants sociaux. Cette approche de l'intervention est nouvelle si nous la comparons avec la première génération d'intervention plus axée sur le dépannage. Le Gîte Ami fait de la référence depuis le début mais ce type d'intervention était beaucoup moins structuré que maintenant. Non seulement le Gîte Ami continue à référer des individus vers d'autres ressources mais il s'implique dans l'élaboration et la mise sur pied de nouveaux services qui répondent aux besoins des bénéficiaires.

Le Gîte Ami entretient depuis sa fondation des rapports de collaboration, d'alliance et de partenariat avec d'autres organisations communautaires ou publiques. En ce sens, le Gîte Ami s'est impliqué dans le projet *Mon Chez Nous* et dans la mise sur pied des *Habitations Nouveau Départ* (HND) avec le Centre d'aide 24/7¹⁷, la Maison Réalité¹⁸, le Centre hospitalier Pierre-Janet. La participation du Gîte Ami dans la mise sur pied d'un réseau de logements communautaires montre également une évolution dans sa pratique. Compte tenu que le Gîte Ami a connu depuis 1995 une hausse du nombre de personnes qui se retrouvaient sans abri principalement à cause de problèmes de santé mentale sévères et persistants, il s'est impliqué dans l'élaboration de ce projet.

Ainsi en participant à ce projet, le Gîte Ami s'est vu octroyer une enveloppe budgétaire par le biais des HND dans le but d'embaucher deux intervenants à temps plein uniquement rattachés aux services des bénéficiaires ayant des problèmes de santé mentale. C'est à l'intérieur de cette innovation que l'un des intervenants se voyait confier le mandat de suivre des bénéficiaires dans la communauté en collaboration avec les *Services de longue durée* du Centre Hospitalier

¹⁷ Le Centre d'aide 24/7 offre des services d'intervention en situation de crise auprès de la population de l'Outaouais.

¹⁸ La Maison Réalité est une ressource de transition qui favorise le développement des habiletés nécessaires chez des personnes ayant des problèmes de santé mentale pour qu'elles puissent retourner vivre dans la communauté.

Pierre-Janet. Le mandat de l'autre intervenant consistait à informer et sensibiliser ces bénéficiaires sur les services offerts par les HND et de leur permettre d'avoir accès à un logement et à un soutien communautaire. Il avait également pour tâche de développer des milieux de vie appropriés aux besoins de cette population.

4.4.4 Les difficultés d'arrimage

Si le Gîte Ami développe des partenariats avec divers organismes du réseau, nous percevons des difficultés d'arrimage entre les divers services. D'un côté, le Gîte Ami est en quelque sorte victime de sa mission d'hébergement. En ce sens, la tendance de plusieurs organismes est de référer des personnes ayant des troubles sévères et persistants de santé mentale au Gîte Ami. Par exemple, lorsque des personnes n'arrivent à s'intégrer nulle part à cause à la fois d'un problème de santé mentale et de toxicomanie, le réflexe est de les diriger vers le Gîte Ami. Or, le Gîte Ami n'a pas comme mission d'offrir de l'hébergement à long terme à ces individus. Dans certains cas, le Gîte Ami a accepté d'héberger des cas jugés "très lourds" moyennant les services réguliers d'un médecin et d'un infirmier du Centre hospitalier Pierre-Janet. Par contre, des interventions ont été faites pour référer ces personnes vers un type d'hébergement plus approprié à leur situation. Ces interventions ne se sont pas réalisées sans résistance de la part de l'équipe traitante de l'hôpital psychiatrique.

De son côté, le Gîte Ami veut bien accueillir les bénéficiaires toutes catégories confondues. Il accepte et assume son mandat d'offrir des services de dernier recours mais refuse d'être considéré comme une ressource ultime de fin de parcours. En effet, nous avons vu à plusieurs reprises des personnes qui avaient reçu un congé de l'hôpital psychiatrique s'adresser au Gîte Ami en taxi accompagnées d'une infirmière. Dans d'autres cas, des femmes qui présentaient des problèmes importants de maladie mentale ont été référées au Gîte Ami parce que ces personnes avaient épuisé les ressources d'hébergement pour femmes.

Il arrive que certains bénéficiaires sont considérés comme "brûlés" dans le réseau et ils ne savent plus où aller. Pour des personnes ayant des problèmes de santé mentale, il s'avère qu'une fois stabilisées par la médication du Centre hospitalier Pierre-Janet, elles sont remises en circulation. Ces personnes ne bénéficient pas nécessairement d'un suivi une fois qu'elles sont retournées à la rue. Bien souvent,

ces personnes ne peuvent pas se maintenir longtemps dans un logement et aboutissent rapidement au Gîte Ami. (Cahier d'observation, 1998).

Ce genre de situation n'est pas rare au Gîte Ami. C'est d'ailleurs du côté de l'intervention auprès des bénéficiaires psychiatisés que nous avons constaté le plus de difficultés d'arrimage entre des intervenants sociaux d'autres organisations et le Gîte Ami. Ces difficultés se rattachent, en bonne à partie, aux frictions entre diverses cultures organisationnelles. Un des défis est d'apprendre à se positionner en tenant compte des mandats, des manières d'intervenir et des limites de chaque organisme. Par exemple, les travailleuses sociales du Centre hospitalier Pierre-Janet ou du Centre hospitalier des Vallées de l'Outaouais ne font pas de suivi auprès de leur client une fois qu'il est sorti de l'hôpital. Dans d'autres situations, l'intervenante d'un organisme va refuser de donner de l'information si le client ne l'a pas autorisé. Or, bien souvent, dans les situations où le bénéficiaire est en décompensation et dans une phase paranoïde, il refuse de donner son autorisation. Il faut attendre, dans ce cas, qu'il pose des gestes compromettant sa sécurité ou celle des autres et qu'il soit hospitalisé. Les rapports entre les différentes cultures organisationnelles se traduisent également par des philosophies différentes d'intervention.

De son côté, le Gîte Ami a initié des rencontres avec ses partenaires pour mieux connaître les possibilités et les limites des mandats de chacun. Sur ce point, le Gîte Ami a initié des démarches auprès d'autres organismes du réseau de la santé et des services sociaux pour que des solutions soient trouvées dans le meilleur intérêt des bénéficiaires. C'était dans l'optique de favoriser, entre autres, l'accès des personnes ayant des problèmes de santé mentale à des services appropriés de soutien communautaire.

4.4.5 Faiblesses et forces de l'intervention

D'un côté, le Gîte Ami déploie des efforts considérables en vue d'intervenir efficacement auprès des bénéficiaires. Par contre, il a tendance à s'investir dans de nouvelles avenues sans nécessairement avoir tous les outils nécessaires pour répondre à ces nouvelles exigences. De façon générale, l'intervention du Gîte Ami gagnerait en se donnant des grilles de compilation de données. Le manque d'instruments permettant de compiler les interventions est, selon nous, une grande lacune du Gîte Ami. À plusieurs égards, le Gîte Ami déplore cette lacune et tend à apporter des correctifs. Si les intervenants rendaient compte du nombre, de la nature et de la

fréquence des gestes posés concernant l'intervention, nous aurions un portrait beaucoup plus juste de celle-ci. Il y a fort à parier qu'en se donnant des outils appropriés en ce sens, le Gîte Ami pourrait améliorer son financement, embaucher des intervenants au suivi communautaire et serait plus en mesure de justifier la dimension "insertion sociale" de son intervention.

Ce constat nous amène à considérer trois aspects de l'organisation de l'intervention du Gîte Ami en rapport avec son objectif d'insertion sociale. Il a évolué vers une intervention plus structurée. En se positionnant comme "généraliste", il accueille une population hétérogène affectée par des problèmes multiples et diversifiés. L'évolution des services et des règlements du Gîte Ami montre qu'il intervient d'une manière diversifiée.

En guise de conclusion

Nous avons cherché à situer le contexte de la mise sur pied du Gîte Ami pour mieux comprendre l'évolution de l'organisation de son intervention. Ainsi, l'intervention a évolué dans un contexte de crise dans lequel la question de l'itinérance prenait un nouveau relief. De son côté, l'intervention du Gîte Ami se transforme au point que nous pouvons parler de deux générations d'intervention qui, sans être en rupture, montre des adaptations et des innovations. Au début, l'intervention est presque exclusivement centrée sur une logique d'assistance et de bienfaisance et, à partir du milieu des années 1990, elle tend à se structurer davantage en s'orientant vers diverses formes d'insertion sociale. Nous avons analysé les archives, le discours des intervenants et celui des bénéficiaires en regard de l'intervention. Sur le plan de l'organisation, nous avons analysé dans une perspective diachronique l'évolution des revenus du Gîte Ami et de ses effets sur l'embauche du personnel et la professionnalisation des services. Bref, il s'agissait de reconstituer l'intervention du Gîte Ami pour voir comment elle se faisait au quotidien. Dans le chapitre suivant, nous analysons plus en profondeur les effets de cette intervention sur les bénéficiaires.

CHAPITRE V

PARCOURS DIFFÉRENCIÉS D'INSERTION SOCIALE

Dans ce chapitre, nous examinerons les effets de l'intervention du Gîte Ami sur les bénéficiaires à partir de trois catégories d'analyse : l'intervention, l'insertion sociale et la recomposition des liens sociaux. Nous devons également tenir compte autant des possibilités et des limites de l'intervention que des différents types de bénéficiaires qui gravitent autour des services du Gîte Ami. Nous avons constaté que les bénéficiaires tiennent des positions différentes et interagissent de manière diversifiée en regard de l'intervention. Nous pouvons nous demander jusqu'où peut aller l'intervention du Gîte Ami en terme d'insertion compte tenu des parcours différenciés des bénéficiaires. Dans les pages qui suivent nous présenterons divers points de vue de bénéficiaires en regard de l'intervention et des formes variées d'insertion sociale selon les types de bénéficiaires.

5.1 Une population diversifiée

Une chose nous apparaît clairement suite à notre collecte de données, le Gîte Ami tend à répondre d'une manière diversifiée aux besoins hétérogènes des bénéficiaires. L'impact des transformations dans le réseau de santé et des services sociaux a amené le Gîte Ami à absorber de nouvelles populations avec des problèmes plus complexes à partir du milieu des années 1990. Dans ses débuts, le Gîte venait en aide surtout à des personnes dont les problèmes étaient essentiellement reliés à l'alcoolisme, à la toxicomanie ou à la criminalité et qui avaient en partage la grande pauvreté. Au moment où nous avons débuté notre étude, cette population était toujours présente au Gîte Ami. Nous avons constaté qu'il s'ajoutait des personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, de jeu compulsif, de violence conjugale, etc.

Sur ce plan, nous constatons l'hétérogénéité des situations en lien avec des problèmes qui varient considérablement d'un bénéficiaire à l'autre. Une partie des bénéficiaires ont des problèmes de santé mentale d'intensité variable, d'autres proviennent des pénitenciers, de stages de désintoxication ou d'autres centres d'hébergement. D'autres personnes viennent au Gîte Ami pour des demandes de soutien ponctuel. Dans cette population nous retrouvons une majorité d'hommes de 18-30 ans. Ce sont de jeunes hommes qui ont des problèmes reliés à la justice, à la

toxicomanie et qui vivent des difficultés majeures sur le plan des relations familiales et de l'insertion par l'emploi. Un deuxième groupe est constitué d'hommes entre 30 et 40 ans. Ces deux groupes comportent le nombre le plus important d'individus réfractaires à l'intervention. Un troisième groupe, moins nombreux, est composé d'hommes de 40 à 50 ans. Nous avons remarqué un groupe minoritaire de femmes entre 18 et 30 ans, dont les difficultés se rapportaient principalement à des troubles de comportement, problèmes de prostitution et de toxicomanie. Un deuxième groupe comprend des femmes de 30 ans et plus souvent aux prises avec des troubles de santé mentale et des problèmes familiaux importants. La majorité des bénéficiaires du Gîte Ami sont des hommes quoique le nombre de femmes tend à augmenter.

Sur le plan psychosocial, nous dégagons quatre caractéristiques qui reviennent le plus souvent parmi les bénéficiaires : 1) la grande pauvreté, 2) l'isolement relationnel, 3) la criminalité et 4) la toxicomanie. L'étude de Colletterte (1993) avait déjà identifié ces caractéristiques. Dans son étude, Colletterte regroupe autour de deux grands profils les bénéficiaires du Gîte Ami.

Un premier qui est associé principalement à des problèmes de consommation de drogue et d'alcool et un second associé principalement à des problèmes de santé mentale, problèmes qui s'expriment tantôt par des limites à l'autonomie, tantôt par des problèmes relationnels, tantôt par des problèmes d'acceptation des normes sociales (Colletterte, 1993 : 26).

Ces quatre grandes caractéristiques sont couplées à d'autres problèmes : problèmes de santé physique, problèmes reliés à des familles dysfonctionnelles (alcoolisme, abus sexuel, drogue, violence familiale et conjugale, etc.). Le problème du logement est une préoccupation qui revient souvent dans le discours des bénéficiaires. De plus, les parcours des bénéficiaires sont très diversifiés. Toutefois, la faiblesse chronique de leurs revenus est un point commun à tous les bénéficiaires rencontrés.

Une autre caractéristique se situe sur le plan de leurs rapports avec les services publics: hôpitaux psychiatriques, Centre local d'emploi, Directeur de la protection de la jeunesse, etc. Le plus souvent, les difficultés se retrouvent avec les agents de l'aide sociale. La grande majorité des bénéficiaires à qui nous avons demandé de nous parler de leur situation ont insisté fortement sur les difficultés qu'ils éprouvaient avec le Centre local d'emploi. Parmi ceux-ci, un bon nombre travaille au noir ou utilise des stratagèmes pour éviter de déclarer leurs sources de revenu.

Qu'est-ce tu veux ? Si je fais ça, c'est parce que je ne veux pas rester sur le BS toute ma vie. Ils sont assez "crosseurs". Ils font tout pour t'appauvrir et te garder dépendant d'eux autres. Ou tu prends le travail qu'on te trouve, ou bien on te coupe de 100.00\$. Mais combien ça prend de temps pour l'agent du bien-être social d'être convaincu que tu as une adresse fixe ? Je me suis fait dire que, si je voulais de l'aide sociale, je devais me faire administrer par le Gîte. Je peux administrer mon argent. Pour avoir mon chèque de BS, je devais donner une preuve qu'il serait administré par un intervenant du Gîte Ami. Je trouve que ça fait bien des concessions. (Résumé d'entretien avec H, 4. 1998)

Dans ce type de discours nous pouvons analyser les rapports qu'entretiennent des bénéficiaires du Gîte Ami avec les institutions comme la Sécurité du revenu. Ces bénéficiaires, même s'ils sont en position de grande pauvreté, ne sont pas dupes pour autant. Certains bénéficiaires refusent le rapport de dépendance face à l'aide sociale et préfèrent le risque de travailler au noir plutôt que d'avoir à transiger avec les agents de la Sécurité du revenu. Ils critiquent l'accueil qui leur est réservé par ces agents et le peu de ressources financières qui leur sont attribuées après avoir répondu aux exigences pour obtenir la Sécurité du revenu.

5.1.1 Cinq types de bénéficiaires

À partir de ces grandes caractéristiques, nous avons établi cinq types de bénéficiaires selon les phases descendantes du processus de désaffiliation et des phases ascendantes d'insertion sociale. Le premier type regroupe des individus qui en sont souvent à leur première expérience au Gîte Ami. Ils représentent le quart de la population des bénéficiaires (Collerette, 1993 : 35). Ce sont des jeunes ou des personnes plus âgées qui ont connu le marché du travail mais qui présentent des caractéristiques de vulnérabilité personnelle ou sociale. Dans ce groupe de bénéficiaires la majorité sont actifs dans leurs démarches pour régler leur situation comme en témoigne un bénéficiaire.

J'ai rencontré un autre gars ici, il se cherchait un chambre. Je lui ai demandé s'il était d'accord que l'on se prenne un logement à deux. Il était d'accord. Il vient avec moi chez Handy Men à Ottawa. Nous allons travailler ensemble à cet endroit (Résumé d'entretien, H.4, 1998).

La plupart de ces bénéficiaires viennent au Gîte Ami pour prendre le repas du soir et retournent ensuite chez eux. Ils sont chambreurs ou partagent parfois à plusieurs le même logement afin de pouvoir le payer. Les principaux thèmes qui se dégageaient de leurs conversations se rapportaient à la qualité de vie, à l'insatisfaction face à leur logement, aux difficultés rencontrées à l'occasion d'une demande de prestation de la Sécurité du revenu, le travail au noir, l'isolement et le sentiment d'inutilité sociale, etc. Parmi ces bénéficiaires plusieurs affirmaient qu'ils faisaient des efforts pour se trouver un emploi. Le plus souvent, il s'agit de petits boulots dans des entreprises de nettoyage, des chantiers de construction, l'aménagement paysager, etc. À la fin de la présente étude, soit plus d'un an après leur premier séjour, aucun de ces bénéficiaires que nous avons rencontrés n'est retourné au Gîte Ami pour d'autres demandes de services. Nous pouvons nous demander où ils en sont dans leur parcours de "débrouille".

D'autres bénéficiaires de type 1 réagissent fortement à leur premier contact avec le Gîte Ami. Ainsi, un homme qui venait d'arriver au Gîte Ami suite à un conflit conjugal nous a informé qu'une nuit lui avait suffi, compte tenu des comportements de bénéficiaires qui l'avaient inquiété.

Je ne savais pas en venant ici qu'il y avait des personnes avec des problèmes de santé mentale aussi importants. Je n'ai pas réussi à fermer l'œil de la nuit. Il y avait d'un côté une dame qui parlait, criait, chantait en plein milieu de la nuit. Je me suis dit : "ça va passer". Bien, non! Un autre bénéficiaire s'est chicané avec un type parce qu'il s'était rendu compte que quelqu'un avait déplacé sa chaise roulante. La bagarre a pris et l'intervenant les a menacés de les mettre à la porte. Écoute! c'était la première fois que je venais dans un centre d'hébergement temporaire et je crois bien que ce sera la dernière. J'ai contacté un ami à Montréal qui est prêt à me recevoir le temps que les choses de tassent de mon côté (Résumé d'entretien, H. 24, 1998).

Souvent les bénéficiaires de type 1 ont de la difficulté à s'adapter à la réalité du Gîte Ami et à une clientèle diversifiée comme en témoigne un ancien détenu qui en était à son premier séjour.

Les intervenants du Gîte me donnent un coup de main. Mais ils en ont plein les bras seulement avec les personnes qui ont des problèmes de santé mentale. Tu vois ici, regarde-le, lui là-bas, il rit tout seul. Bien! il est de même depuis que je suis arrivé ici. L'autre là-bas, tantôt elle rit, tantôt elle est en "crisse" après quelqu'un. Tu l'as vu quand tu étais à la table avec H.29. Elle parlait fort, elle criait. Les intervenants font bien ce qu'ils peuvent. J'étais jamais venu au Gîte Ami avant, c'est la première place où je suis allé en sortant du pen (Entrevue avec H.14, 1998).

Outre le choc culturel que peut provoquer un premier séjour au Gîte Ami, certains bénéficiaires de type 1 ont tendance à s'enliser en devenant réfractaires à l'intervention. Ils glissent vers le deuxième type de bénéficiaires. Ce type de bénéficiaires sont ceux qui viennent au Gîte Ami sur une base récurrente depuis plusieurs mois, voire plusieurs années. Parmi ce type de bénéficiaires nous retrouvons des personnes ayant des problèmes de santé mentale qui refusent leur traitement. Nous retrouvons également des personnes toxicomanes ou alcooliques réfractaires à une intervention. Ces sont des non-résidants qui vivent le plus souvent en maison de chambres mais connaissent une instabilité résidentielle importante. Ils fréquentent le Gîte Ami plus particulièrement à partir du 15 du mois lorsque leur chèque est épuisé et qu'ils ont été jetés à la rue par leur propriétaire pour non-paiement du loyer, vandalisme, etc. Nous avons observé que la presque totalité des femmes bénéficiaires du Gîte Ami étaient dans cette catégorie.

De plus, les bénéficiaires du type 2 ont tendance à dire que les intervenants manquent de disponibilité puisqu'ils doivent s'occuper en priorité des cas psychiatriques. Ils mentionnent tous que le Gîte Ami n'est plus le même depuis quelques années. Pour eux, les changements sont survenus lorsque les services se sont orientés plus particulièrement vers les bénéficiaires ayant des troubles de santé mentale. Le plus grand grief qu'ils ont contre le Gîte Ami concerne la politique des 7 jours et celle relative aux services des repas et des couchers avant le 15 du mois. Nous trouvons paradoxal que des personnes réfractaires à l'intervention du Gîte Ami dénoncent la monopolisation des intervenants par les cas psychiatriques. Nous comprenons que si des bénéficiaires de type 2 quittent le Gîte Ami pour se trouver une "chambre", ce n'est pas nécessairement par un désir de se réinsérer dans la société.

La grande majorité des bénéficiaires de type 2 ont exprimé beaucoup d'intolérance vis-à-vis des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Dans certains cas, cette intolérance venait masquer leurs frustrations vis-à-vis des politiques du Gîte Ami. Par exemple, H.29 n'est pas d'accord avec la politique des 7 jours. Selon lui, le Gîte Ami devrait être comme avant, en accueillant inconditionnellement les gens à l'exception des cas psychiatriques.

L'intervenant est venu me voir pour me dire que c'était ma dernière nuit. Tu sais, le Gîte Ami est une bonne chose. Mais je ne suis pas d'accord avec ce qu'il font. Ici,

c'est plein de monde qui ont des problèmes de santé mentale. Tu sais F.2 qui était à table pour souper, elle chante la nuit et parle fort. Elle chiale quand ce n'est pas après un, c'est après l'autre. Elle dit des affaires qui n'ont pas de bon sens. Puis, il y en a d'autres comme elle. Ce n'est pas la place ici pour du monde qui ont des problèmes de santé mentale. D'un autre côté, je suis content de m'en aller parce qu'ici, il y a trop monde avec des problèmes de santé mentale (Résumé d'entretien, H. 29, 1998).

Deux raisons au moins nous permettent d'expliquer cette attitude. Premièrement, les bénéficiaires ne veulent pas être identifiés à des personnes qui ont des problèmes de santé mentale.

Moi, je suis un sans-abri. Je n'ai pas de problèmes de santé mentale et je refuse d'être identifié à ces personnes-là. J'ai pris un coup dans ma vie mais je ne suis pas fou (H. 56).

Il s'agit d'une intolérance qui marque un rapport de résistance sur le plan identitaire. Deuxièmement, la nouveauté n'est pas tellement du côté de la présence des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Même si le nombre de ces individus tend à augmenter, il demeure minoritaire au Gîte Ami. De plus, les archives mentionnent que le Gîte Ami a toujours accueilli ces personnes. Dans un sens, nous ne pouvons pas dire que nous avons observé au Gîte Ami un nombre important de bénéficiaires ayant des problèmes sévères et persistants de santé mentale. Cependant, lorsqu'elles ne sont pas traitées, ces personnes créent autour d'elles une forte intensité de malaise et de frustration. La nouveauté est à voir du côté d'une application plus rigoureuse des règlements du Gîte Ami et d'un accueil plus structuré par une évaluation systématique des besoins des bénéficiaires comme point de départ de l'intervention.

Le troisième type de bénéficiaires sont des personnes ayant des problèmes de santé mentale et/ou d'alcoolisme et/ou de toxicomanie avec un passé judiciaire imposant. Par exemple, H.30 est une personne qui vit un problème de schizophrénie sévère en plus de la toxicomanie. Il passait ses journées près du Gîte Ami, il parlait seul ou se promenait sur la rue en criant très fort. Cette situation a occasionné des problèmes avec les voisins immédiats du Gîte Ami et des commerçants, ce qui l'a conduit à plusieurs incarcérations. Les bénéficiaires de type 3 sont le plus souvent des itinérants, c'est-à-dire qu'ils vivent dans cette situation depuis une période importante.

Parmi ces bénéficiaires nous retrouvons des individus qui ont déjà été hospitalisés en psychiatrie et, une fois stabilisés, ont été retournés dans la société. Dans d'autres cas, ils cessent de prendre leurs médicaments ou signent un refus de traitement et reviennent au Gîte Ami. Les personnes comme H.30 illustrent bien ce type de bénéficiaires qui deviennent réfractaires à une intervention structurée comme c'est le cas avec un plan d'intervention. Des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux nous avouent même ne plus savoir quoi faire avec ce type de personnes.

Ces bénéficiaires sont nettement réfractaires, c'est-à-dire qu'ils refusent toute intervention et se maintiennent dans l'instabilité résidentielle. Ces personnes ont souvent atteint un haut niveau de résistance à l'intervention et, dans ces cas, nous pouvons parler d'itinérance. D'autres bénéficiaires ont le profil itinérant ou se désignent comme tel sans avoir un problème de santé mentale. Ils refusent également de s'engager dans un processus d'intervention.

Je suis un itinérant depuis 4 ans. Je suis parti de Québec en 1994 et je suis dans la région de l'Outaouais depuis ce temps. Je joue au Casino pour faire de l'argent dans le but d'améliorer mes conditions de vie. Je viens au Gîte pour les repas et le coucher sur des périodes plus ou moins longues (Résumé d'entretien, H.1, 1998).

Ces trois types de bénéficiaires correspondent aux trois phases descendantes ou de glissement vers une plus grande marginalisation. Cependant une partie des bénéficiaires du premier type peuvent se rapprocher d'une phase ascendante ou d'amorce d'insertion sociale. Nous pouvons les associer au quatrième type de bénéficiaires. Le quatrième type sont des personnes qui ont commencé à se prendre en main après plusieurs tentatives. Elles initient elles-mêmes une démarche ou acceptent de participer à l'élaboration d'un plan d'intervention. Par exemple, elles vont accepter non seulement de faire une thérapie mais se donnent des moyens concrets pour maintenir leur progression. D'autres personnes qui correspondent à ce type de bénéficiaires vont demander des services comme l'administration des revenus ou demandent des services de référence et de soutien selon le type de démarches qu'elles entreprennent.

Comme j'ai peur de ma colère, j'en ai parlé avec quelqu'un du Gîte Ami. C'est Paul qui m'a donné le numéro de téléphone de l'AFMRO (Association des familles monoparentales et recomposées de l'Outaouais). Quand j'ai appelé à l'AFMRO, la fille au téléphone m'a dit que j'étais le bienvenu et qu'il y avait des rencontres pour

m'aider. [...] J'ai participé à ma première rencontre la semaine passée (Entrevue avec H.31, 1998).

Le cinquième type de bénéficiaires sont des personnes insérées socialement. Ce sont d'anciens bénéficiaires qui ont réussi une ou plusieurs thérapies, participent à des activités de bénévolat, ont trouvé un emploi ou sont retournés aux études. Ces individus ont un logement et administrent eux-mêmes leurs revenus. Parmi ces individus, quelques-uns travaillent au Gîte Ami à titre d'employés, d'autres ont été élus au conseil d'administration du Gîte Ami ou travaillent à titre d'intervenant ou de bénévole dans d'autres organisations communautaires. Par souci de confidentialité nous ne donnerons aucun détail concernant leur fonction pour qu'ils ne soient pas identifiés. Nous voyons que l'intervention du Gîte Ami auprès des bénéficiaires correspond à des phases de leur parcours.

De leur côté, les bénéficiaires de type 4 et de type 5 ont tendance à avoir plus de tolérance et de respect envers l'ensemble des bénéficiaires.

Je te dirais que ça prend un accueil fou, un amour inconditionnel lorsque l'on reçoit des personnes ici au Gîte Ami. Le plus important, c'est de laisser le temps à la personne. Quand une personne se présente au Gîte, on sait qu'elle est souffrante et que ça prend une bonne dose d'amour pour l'accueillir. Il faut lui laisser le temps. Mais cela ne veut pas dire qu'il faut laisser passer n'importe quoi (Entrevue, H.57, 1999).

5.1.2 Des interventions diversifiées

L'intervention du Gîte Ami s'élabore à partir des besoins des bénéficiaires et selon les phases dans lesquelles ils se retrouvent. Avec les bénéficiaires de type 1, l'intervention est le plus souvent de l'ordre de l'assistance et de la référence. En ce qui concerne les personnes qui arrivent au Gîte Ami pour la première fois, en plus de répondre à leurs besoins primaires, les interventions vont dans le sens d'un soutien dans leurs démarches. Il peut s'agir d'aider une personne à se trouver un médecin, obtenir ses cartes d'assurance-sociale, d'assurance-maladie, d'assurance-médicament, etc. Des démarches peuvent être entreprises auprès du Centre local d'emploi, du CLSC, de la Clinique juridique, etc.

L'intervention qui se fait auprès des bénéficiaires de types 2 et 3 est sensiblement la même. Puisqu'il s'agit le plus souvent de bénéficiaires réfractaires à entreprendre un cheminement, le Gîte Ami va chercher à répondre à leurs besoins de base en ayant un plan précis pour les stimuler à entreprendre des démarches. Ainsi, dans le cas des bénéficiaires de type 2, la politique des 7 jours est rigoureuse et s'applique de manière ferme. Depuis, 1994, cette politique a été réactivée et a eu des impacts significatifs. Ainsi, des bénéficiaires du type 2, après plusieurs années, ont commencé à demander le service de l'administration des revenus, par exemple, et sont en voie de passer dans la catégorie de type 4.

Ainsi, ces personnes ne viennent plus coucher au Gîte Ami puisqu'elles peuvent maintenant garder leur logis sans être expulsées pour non-paiement du loyer. Dans d'autres cas, le service de l'administration des revenus leur a été imposé soit par un propriétaire de logement, le Curateur public ou par leur famille. Nous pouvons dégager de l'intervention du Gîte Ami qu'elle se réalise en collaboration avec les services du milieu. De plus, nous pouvons en déduire que l'intervention auprès des bénéficiaires de type 2 et de type 3 se fait rarement en contexte volontaire sauf en ce qui a trait aux demandes d'assistance.

Il en va autrement pour les bénéficiaire de type 1 ou de type 4. Dans la majorité des cas, les interventions se font en contexte volontaire. C'est la personne elle-même qui fait la demande de services et s'implique activement dans ses démarches. Nous avons vu des bénéficiaires participer à l'élaboration de leur plan d'intervention ou de leur plan de services. Ces personnes répondent volontiers aux démarches proposées, se présentent à leur rendez-vous avec la travailleuse sociale, le médecin, l'agent d'aide sociale, etc. Dans plusieurs cas, nous avons vu des bénéficiaires du type 1 et 4 régler leur situation à l'intérieur de quelques mois. Ainsi, certains se sont trouvé un logement, d'autres, un emploi ou sont retournés aux études. De façon moins spectaculaire, des bénéficiaires ayant des problèmes sévères et persistants de santé mentale gèrent leurs médicaments de manière autonome. Dans ces cas, l'intervention est de l'ordre du suivi communautaire.

Nous devons préciser que les types de bénéficiaires que nous avons identifiés ne représentent pas nécessairement des catégories étanches. Il en va de même pour l'intervention. Par exemple, nous avons vu des personnes de type 4 régresser et devenir réfractaires à l'intervention. Ces

personnes vont le plus souvent laisser une thérapie en chemin ou signer un refus de traitement. Sur le plan de l'intervention, ces personnes vont revenir alimenter des études de cas pour cerner d'une part, la déficience du côté de l'intervention et, d'autre part, analyser la stratégie du bénéficiaire. Bien que le Gîte Ami n'a pas établi de catégories formelles de bénéficiaires en tant que telles, il organise son intervention selon les différents types de bénéficiaires. Nous avons cherché à faire valider notre catégorisation des bénéficiaires par les intervenants du Gîte Ami lors des entrevues. Lorsque nous leur demandions de nous parler des bénéficiaires, ils faisaient eux-mêmes une distinction entre les bénéficiaires selon leur motivation et leur rapport aux services.

Nous pouvons dégager du discours des bénéficiaires plusieurs indices qui nous portent à croire que le Gîte Ami est en train de modifier son intervention de manière importante. D'une part, il continue à offrir des services pour répondre aux besoins primaires des bénéficiaires comme le gîte, le couvert et la référence. D'autre part, nous voyons des interventions plus structurées qui donnent la priorité aux personnes qui veulent faire un cheminement. Nous arrivons au même constat que plusieurs bénéficiaires. Il est vrai que les intervenants mettent énormément de temps pour répondre aux besoins multiples de certains bénéficiaires. Toutefois, nous constatons que l'énergie des intervenants s'orientent selon les types de bénéficiaires.

Si nous mettons à part les interventions qui se font auprès des bénéficiaires qui ont des problèmes de santé mentale, les interventions du Gîte Ami accordent la priorité aux personnes qui ont enclenchées des démarches particulières. Par contre, il est tout aussi vrai que des interventions se font également auprès des bénéficiaires réfractaires qui se présentent avec leurs demandes. Dans certains cas, ces demandes sont très exigeantes et ne tiennent pas toujours compte des limites du raisonnable. À titre d'exemple, un bénéficiaire de type 3 voulait, au moment de la remise de son chèque de la Sécurité du revenu, que l'intervenante l'accompagne pour régler une dette avec une personne à l'extérieur du Gîte Ami. Ne trouvant pas les options proposées par l'intervenante satisfaisantes, il a exprimé sa frustration par des comportements violents. De son côté, l'intervenante l'a fait expulser du Gîte Ami par une intervention policière.

5.2 L'insertion sociale

L'intervention auprès des bénéficiaires tient compte du “cheminement” des individus en position de marginalité et de pauvreté. Cette intervention favorise un processus interactif entre les intervenants et les bénéficiaires. Dans un sens, le processus d'insertion va du minimal vers l'optimal sans nécessairement atteindre ce qui pourrait être considéré comme le maximum de l'insertion sociale. Par contre, dans le cas des bénéficiaires de type 1, comme H.4, qui se tiennent en dessous des limites de la légalité, nous ne pouvons parler d'insertion sociale proprement dite. À nos yeux, il s'agit davantage d'une insertion dans un monde parallèle. Ainsi, il se peut fort bien que ce type de bénéficiaires reviennent au Gîte Ami un jour ou l'autre avec des problèmes plus importants.

Dans le processus d'insertion des bénéficiaires de type 2, il peut s'agir de les amener à faire des apprentissages dans le but de les habiliter à accepter les règles minimales de vie en société comme payer leur loyer. Ainsi, nous pouvons identifier dans l'intervention du Gîte Ami des critères à partir desquels nous pouvons commencer à parler d'intégration et d'insertion sociale. Ces critères nous permettent de comprendre le passage d'un individu en position de pauvreté et de marginalité vers un ordre plus légitime de participation sociale (Eme, 1998).

Socialement, si un individu refusait d'aller vers les services publics et qu'il commence à les utiliser, nous pouvons dire qu'il progresse vers une plus grande insertion dans la communauté. Des bénéficiaires de type 3 qui étaient réfractaires à l'idée de se faire aider et qui acceptent les services d'une travailleuse sociale manifestent une volonté de s'intégrer et font des pas vers une phase ascendante d'insertion sociale. En ce sens, des bénéficiaires qui étaient dans la phase de stagnation ou de longue durée vivent maintenant en chambre depuis plusieurs mois parce qu'ils ont accepté le service de l'administration de leurs revenus. Ils peuvent encore vivre leur problème de toxicomanie ou d'alcoolisme, mais ils ont atteint une certaine stabilité résidentielle. Dans bien des cas, nous ne pouvons nous attendre, pour le moment, à une plus grande insertion sociale de leur part.

À titre d'exemple, prenons le cas de F. 5 qui avait un profil d'itinérance au moment où elle est arrivée au Gîte Ami. En plus d'un problème de schizophrénie non traité, elle était réfractaire à l'intervention.

J'ai été malade, un problème de maladie mentale si tu veux appeler cela comme ça. C'était mes nerfs. Puis je faisais de la grande dépression, puis des choses comme ça. Puis je me suis en allée au Gîte. Je n'avais rien, je n'avais pas de possession, je n'avais pas de chez-nous, je me promenais, je n'avais pas ma tête. Je me promenais d'un hébergement à l'autre, puis je n'avais pas d'argent, j'étais vraiment démunie (Entrevue avec F.5, 1998).

Elle fait ressortir, dans son récit, le rôle qu'a joué le Gîte Ami dans l'appropriation progressive de son autonomie. Cette personne nous a confié que le fait d'avoir vécu dans une des résidences du Gîte Ami lui a permis de développer une plus grande autonomie et d'améliorer ses conditions de vie. Sur ce plan, elle affirme que depuis son déménagement en logement, elle a l'impression de commencer une nouvelle vie. Elle raconte qu'elle fait son épicerie, joue aux cartes avec d'autres femmes du même immeuble, va au bingo, etc.

Sur le plan économique, même s'il y a peu de bénéficiaires qui se sont trouvé un emploi pendant leur séjour, plusieurs ont amélioré leur qualité de vie depuis qu'ils ont accepté l'aide du Gîte Ami dans l'administration de leurs revenus. D'autres, en faisant du bénévolat, ont trouvé un terrain de stabilité leur permettant éventuellement de se trouver un emploi et de s'y maintenir. Ainsi le Gîte Ami, en offrant la possibilité à des bénéficiaires de faire du bénévolat, leur a permis de développer la capacité de maintenir une régularité comme respecter un horaire de travail. Le plus souvent, ce sont les bénéficiaires de type 1 et 4 qui se proposent pour faire du bénévolat au Gîte Ami, c'est-à-dire rendre service à la buanderie, participer à l'entretien, aider à la cuisine, etc. Cette dimension de l'intervention a un impact sur le processus d'insertion sociale de ces bénéficiaires. De plus, en intégrant le bénévolat à son intervention, le Gîte Ami se trouve à tenir compte de la dissociation des bénéficiaires par rapport au travail, à la consommation et aux réseaux de sociabilité. Nous pouvons nous demander si le bénévolat ne serait pas une autre forme d'insertion sociale puisque dans certaines de ses dimensions, il permet d'acquérir des compétences, des savoirs, des qualifications en plus d'accroître des réseaux de relations et de créer d'autres liens sociaux (Ferrand-Bechmann, 1992 : 42).

Vu sous cet angle, le Gîte Ami agirait comme une instance intermédiaire qui permet à des individus de se mettre sur la voie de l'insertion sociale. Il permettrait à des individus en position

de marginalité de passer d'un ordre¹⁹ considéré comme non légitime vers un ordre plus légitime de participation sociale (Eme, 1998). Selon le type de bénéficiaires, l'intervention du Gîte Ami leur permet de s'approprier les mécanismes de reconstruction d'une identité positive. Dans bien des cas, il s'agit pour eux d'une première phase dans le processus d'insertion sociale. De plus, dans sa manière d'intervenir auprès des bénéficiaires, le Gîte Ami leur offre des occasions où ils peuvent prendre des décisions les concernant. Par exemple, ils ont à faire des choix comme accepter ou refuser les règlements du Gîte Ami. Ils peuvent également participer à l'élaboration d'un plan d'intervention avec un intervenant, identifier et préciser leurs besoins et les moyens à prendre pour atteindre leurs objectifs personnels. Pour des bénéficiaires de types 2 et 3, le fait d'avoir à se positionner face aux règlements du Gîte Ami concernant le respect des autres, la non-violence, etc., les amène, dans certains cas, à développer des habiletés de socialisation. En ce sens, le Gîte Ami agit comme un instrument de socialisation en dehors des sphères traditionnelles comme le travail salarié, la famille, etc.

5.3 La recomposition des liens sociaux

Si nous tenons compte des phases de désaffiliation des individus qui recourent aux services du Gîte Ami, leur insertion sociale ne veut pas toujours dire un retour vers la normalité. Cependant, elle peut vouloir dire, dans certains cas, une capacité de restaurer des liens sociaux significatifs à leurs yeux. En ce sens, si nous acceptons l'idée que l'insertion sociale est un processus qui permet à un individu de passer par divers seuils d'intégration, nous retrouvons dans cette logique une des conditions qui favorisent la recomposition des liens sociaux. Dans sa stratégie d'intervention, lorsque le Gîte Ami accueille des individus fortement en marge des valeurs de la société, il leur demande de se conformer à ses règlements de non-violence, d'hygiène, etc., qui demeurent des conditions minimales du vivre en société.

Lorsque les bénéficiaires acceptent les normes et les règlements du Gîte Ami comme celui relatif à l'hygiène corporelle, il s'agit bien d'une norme minimale. Si un bénéficiaire, par exemple, refuse de prendre sa douche, non seulement il est rappelé à l'ordre par l'intervenant mais aussi par d'autres bénéficiaires. Il y a souvent une influence positive par les pairs qui amène un individu à se conformer aux règlements du Gîte Ami. Il s'agit d'une forme de reconnaissance par les

¹⁹ Bernard Eme emprunte la notion d'«ordres légitimes» à Max Weber dans *Économie et société*, Paris, Plon, 1971

bénéficiaires des valeurs proposées par le Gîte Ami. De plus, sur le plan de la participation des bénéficiaires dans l'élaboration des services qui les concernent, un siège de représentant des bénéficiaires est réservé sur le conseil d'administration. Ainsi, les bénéficiaires peuvent faire entendre leur point de vue et participer à la prise de décision concernant l'orientation des services du Gîte Ami.

Vue d'un autre angle, la recomposition des liens sociaux par l'intervention du Gîte Ami est perceptible dans la reconnaissance des bénéficiaires qui considèrent le Gîte Ami comme une famille. Si nous tenons compte de la faiblesse des réseaux relationnels des bénéficiaires, le Gîte Ami constitue souvent un réseau primaire pour un bon nombre d'entre eux.

C'est plus que de la nourriture que je viens chercher ici, je rencontre mes amis (Résumé d'entretien, H.3, 1998).

Je reviens souvent au Gîte, le soir, à l'heure du lunch. Ça me permet de voir d'autres personnes. Je me sens bien ici. Je viens faire mon petit tour et je retourne chez nous (Entrevue avec H.31, 1998).

J'aime venir au Gîte Ami pour rencontrer des amis et briser mon isolement. L'important pour moi ce n'est pas tant de prendre un repas mais rencontrer mes amis (Résumé d'entretien, H.10, 1998).

De plus, en participant à des activités sociales, sportives, culturelles ou religieuses, les bénéficiaires reconnaissent une forme d'appartenance à un groupe. C'est en ce sens que l'intervention du Gîte Ami utilise les capacités latentes des individus à recomposer des liens sociaux même s'il s'agit de liens constitués sur des bases ponctuelles.

Un autre effet de l'intervention sur la recomposition des liens sociaux des bénéficiaires est l'accès aux services dans la communauté : établissements de santé, emploi, logement, etc. Ainsi, l'intervention du Gîte Ami, lorsqu'elle assure une forme de suivi auprès des bénéficiaires dans la communauté, favorise non seulement une stabilité résidentielle mais développe également la capacité des individus à utiliser par eux-mêmes les services dans la communauté.

Je la revois aujourd'hui, elle va faire de la couture avec des femmes. Elle va magasiner. Elle a repris contact avec sa famille, elle a des liens. De plus, elle a une

(1^e éd. 1921), Pocket, 1995.

médication maintenant adaptée. Elle voit son médecin régulièrement. Elle n'a plus besoin du Gîte Ami. Mais cela a pris six ans (Entrevue avec I,1, 1998).

En guise de conclusion

Les effets de l'intervention sur les bénéficiaires montrent qu'il existe différents types de bénéficiaires et autant de positions face à l'intervention. L'analyse montre que des individus demeurent réfractaires à l'intervention tandis que d'autres font un bout de chemin vers une plus grande insertion sociale. Ceci nous amène à considérer des espaces d'insertion sociale autres que le travail salarié. Pour la majorité des individus qui demandent des services à un centre d'hébergement temporaire pour sans-abri, nous pouvons dire qu'il s'agit d'un pas vers un retour dans la société. Nous pensons qu'il existe divers degrés d'insertion sociale si nous tenons compte des différentes phases de désaffiliation sociale. Lorsqu'un individu passe d'un ordre considéré non légitime vers un ordre de participation sociale considéré comme plus légitime, il évolue à partir d'un point particulier de son parcours. Il ressort de cette étude que l'intervention du Gîte Ami a la capacité de renverser la courbe descendante de désaffiliation sociale et de soutenir les personnes dans leur processus de réinsertion sociale. Nous voyons bien que ce ne sont pas tous les bénéficiaires du Gîte Ami qui arrivent à se réinsérer et que ce cheminement peut parfois prendre plusieurs années. En outre, cette étude montre que l'intervention du Gîte Ami atteint des réussites que les dispositifs publics n'arrivent pas à réaliser. Un autre effet de l'intervention du Gîte Ami repose sur la recomposition des liens sociaux. Nous avons vu qu'elle permet à des individus de commencer à créer des liens d'appartenance et de sociabilité. Dans le chapitre suivant, nous suivrons l'itinéraire d'un ancien bénéficiaire et nous verrons comment le Gîte Ami a contribué à son processus d'insertion sociale.

CHAPITRE VI

UN CAS D'INSERTION

À partir du récit d'un ancien bénéficiaire nous pouvons aussi voir la capacité du Gîte Ami de soutenir des individus dans un processus de réinsertion. De plus, ce récit nous permet de suivre l'influence des deux générations d'intervention du Gîte Ami sur son parcours. Nous proposons cette figure qui illustre comment s'est fait progressivement son processus d'insertion sociale. Nous pouvons voir les étapes parcourues entre son premier contact avec le Gîte Ami et son insertion dans la société. Le cas de Frédéric²⁰ est particulièrement intéressant puisqu'il est arrivé au Gîte Ami dès sa fondation. Ainsi, nous pouvons mieux comprendre les effets de l'intervention du Gîte Ami sur le parcours d'un individu en position de marginalité et de grande pauvreté.

6.1 Le cas de Frédéric

Frédéric entre dans la catégorie des personnes très appauvries, désaffiliées, qui se sont insérées à nouveau dans la société. Il s'agit d'un homme de plus de 45 ans qui est arrivé au Gîte Ami en décembre 1983 avec des problèmes importants de consommation d'alcool. En se présentant au Gîte Ami, sa demande explicite consistait à vouloir s'impliquer bénévolement tout en étant réfractaire à entreprendre une cure de désintoxication. De plus, il est atteint d'une maladie dégénérative chronique mais stable. Au moment où nous avons réalisé cette entrevue, Frédéric venait d'être élu au conseil d'administration d'une organisation communautaire et œuvrait à titre de bénévole dans un organisme en santé mentale.

Frédéric débute le récit de son parcours en appuyant fortement sur le fait qu'il a commencé au Gîte Ami comme bénévole. À cette époque, il ne se considérait pas comme un sans-abri. Il avait son appartement et subvenait à ses besoins par des emplois précaires, souvent payés sous la table. De plus, il était prestataire de la Sécurité du revenu. Dans un sens, lorsque Frédéric est arrivé au Gîte Ami, son profil correspondait à plusieurs caractéristiques des bénéficiaires de type 2 telles que décrites dans le tableau 2.3 (p.41 du deuxième chapitre). À mesure qu'il s'enfonçait

²⁰ Il s'agit d'un nom fictif.

dans son problème d'alcool, son instabilité résidentielle augmentait et sa qualité de vie en était d'autant diminuée. Ainsi, il a dû recourir aux services du Gîte Ami pour obtenir sa preuve de résidence sans laquelle il ne pouvait plus recevoir son chèque de la Sécurité du revenu. En ce sens, Frédéric correspondait aux caractéristiques des bénéficiaires de type 2, comme “jouer le jeu”, se trouver des raisons pour bénéficier des repas, etc., tout en apportant aucun changement à son mode de vie. Il dit lui-même qu'il était réfractaire à l'idée d'entreprendre une cure de désintoxication : “je ne me sentais pas vraiment coupable” (Entrevue avec Frédéric, 1999). Une fois au Gîte Ami, sa stratégie consistait essentiellement à rendre service par des activités de bénévolat comme aider à la cuisine, à la buanderie, etc., ce qui lui permettait de contourner la politique des 7 jours.

6.1.1 Les impacts de deux générations d'intervention

En suivant le récit de Frédéric nous pouvons voir comment chacune des générations d'intervention du Gîte Ami a influencé son parcours. Lorsque nous écoutons son récit, nous voyons qu'il a débuté son cheminement avec le Gîte Ami en se proposant comme bénévole. Si nous situons Frédéric dans la première génération de cette organisation, qui correspond aux années 1984-1994, l'accent était davantage mis sur la tolérance et l'accueil inconditionnel. Nous devons nous rappeler que le Gîte Ami tendait à répondre principalement aux besoins primaires des individus en difficulté en leur assurant le gîte, le couvert et un service de référence selon les besoins. Sa philosophie d'intervention reposait essentiellement sur la non-ingérence dans la vie privée des individus et surtout sur “l'accueil des pauvres”. Il s'agissait donc de créer une ambiance familiale en privilégiant la qualité du lien avec les bénéficiaires.

La première génération d'intervention du Gîte Ami a certainement eu l'effet de maintenir Frédéric dans sa dépendance par rapport aux services. Par contre, en privilégiant la qualité du lien, ce type d'intervention lui a permis de se rattacher à un groupe et d'atteindre une certaine stabilité. En ce sens, tout en continuant à consommer de l'alcool, il pouvait se rendre sur une base régulière au Gîte Ami en sachant qu'il serait accueilli. Cette dimension n'est pas à négliger compte tenu qu'elle a été à la base de la recomposition des liens sociaux de Frédéric. D'ailleurs, dans son récit, il insiste beaucoup sur cette caractéristique du Gîte Ami.

Mais il faut de l'accueil et il y a de l'accueil ici. Pour moi, c'est comme une famille ici. J'aime venir ici parce que je me sens de la famille. Je fais mes affaires, je me mêle de mes affaires, puis je suis heureux. Je m'en vais chez nous et je suis content (Frédéric, 1999).

Ce qui l'a le plus aidé, c'est le sentiment d'appartenir à une famille et l'accueil inconditionnel. Il insiste fortement sur le support que lui apporte son appartenance à des groupes d'entraide comme les Alcooliques Anonymes (A.A.) : "Je ne manquerais pas une rencontre". Il observe lui-même que lorsqu'il est arrivé au Gîte Ami, il avait un très faible réseau social. En fait, son réseau se limitait essentiellement à "ses compagnons de consommation". Il considère maintenant le Gîte Ami comme sa famille en plus d'élargir son réseau aux groupes d'entraide et de spiritualité auxquels il participe. Comme il le dit lui-même, ces groupes l'ont aidé à développer une "spiritualité" et un sens à sa vie.

L'intervention auprès de Frédéric dans la première génération du Gîte Ami consistait, en bonne partie, à lui permettre de faire du bénévolat. D'un autre côté, le fait de venir au Gîte Ami sur une base régulière lui permettait d'appriivoiser l'idée de se faire traiter. Le lien que Frédéric commençait à créer avec des intervenants a joué un rôle significatif dans ses démarches ultérieures de désintoxication. Dans son discours sur le Gîte Ami, il insiste fortement sur le soutien que lui procurait sa "nouvelle famille" sans toutefois préciser le type de soutien qu'il recevait. Outre l'accueil inconditionnel et l'accès au bénévolat, nous pouvons penser qu'il y a autre chose qui a influencé son parcours.

L'intervention auprès de Frédéric correspondait à deux phases de son processus de désaffiliation. Premièrement, il se retrouvait dans une zone de vulnérabilité compte tenu de son problème d'alcool, de sa situation économique précaire et de la fragilité de son réseau relationnel. Si Frédéric parle abondamment du soutien de sa nouvelle famille, il ne dit rien sur sa relation avec sa famille naturelle. Nous pouvons supposer qu'il entretenait peu de lien avec celle-ci et vice versa. Deuxièmement, en étant réfractaire à se faire traiter, Frédéric maintenait un style de vie qu'il ne remettait pas en cause.

Il faut chercher du côté de la deuxième génération d'intervention pour expliquer le changement de cap de Frédéric. Ainsi, pour être admis dans l'une des résidences supervisées, le candidat devait démontrer au moins une volonté implicite de s'impliquer dans un processus d'insertion sociale. De plus, le candidat devait établir avec l'intervenant une forme de plan d'intervention qui s'apparentait davantage à un contrat d'apprentissage par l'acceptation d'un code de vie. Ce code de vie ne permettait pas la consommation d'alcool ou de drogues à l'intérieur de la résidence et les comportements violents étaient proscrits. Il visait à développer chez les bénéficiaires des rapports respectueux.

Ainsi, la prise de décision de Frédéric de cesser de “consommer” coïncidait avec son admission dans une résidence supervisée. Dans son cas, on peut penser que le fait d'aller demeurer dans une des résidences du Gîte Ami répondait à un besoin de maintenir des liens avec d'autres personnes dans une perspective de continuer à briser son isolement et à surmonter sa phobie d'être seul. Frédéric est demeuré un an et demi dans cette résidence avant de partir vivre seul en logement.

6.1.2 La prise de décision

Dans un sens, il s'agit du parcours classique d'individus qui, après avoir frappé le fond du baril, prennent une décision de vivre ou de mourir. Dans le cas de Frédéric, il a choisi de vivre. Sur le plan subjectif et psychologique, Frédéric est un homme en quête de spiritualité. D'ailleurs, cette recherche intérieure a été pour lui un élément important de motivation. Lorsqu'il se raconte, Frédéric le fait sous le mode bien connu du témoignage comme nous pouvons le retrouver chez les A.A. Il insiste beaucoup sur la dimension spirituelle de son passage de la mort à la vie.

Je pensais qu'il ne me restait peut-être qu'un an, huit mois à vivre. J'étais pas mal désabusé et je consommais beaucoup. Je n'avais plus de raison de vivre. J'avais une mort intérieure, j'étais vraiment mort à l'intérieur. Tout ce que j'attendais, c'était la mort physique. C'était tout ce qui me restait. Quand on vit une mort de l'âme, il ne nous reste plus grand chose. Ce qui suit après, ça n'a pas toujours de l'importance (Entrevue avec Frédéric, 1999).

La dimension subjective est incontournable dans un processus de prise de décision vers l'insertion sociale. Comme le souligne Bergier (1996), les personnes qui arrivent à reconstruire leur vie ont

dû prendre des décisions à cet effet. S'il est vrai qu'une intervention peut influencer le parcours d'un individu, il n'en demeure pas moins que l'intervention est paralysée aussi longtemps que cet individu refuse de s'impliquer et de prendre la décision de se faire aider. Sur ce point, Frédéric résume bien le processus d'une prise de décision.

Même s'il y a des gens non concernés, ils vont faire quelque chose pour te soutenir. J'ai vécu ça. C'est sûr que le monde va dire que ça vaut la peine de faire quelque chose parce que la personne veut se donner un coup de main : “Il prend la peine de s'aider, on va l'aider” (Entrevue avec Frédéric, 1999).

D'un côté, nous pourrions toujours alléguer que, lorsqu'une personne est atteinte dans ses capacités physiques (maladie dégénérative), cela peut agir comme catalyseur dans une prise de décision. C'est vrai, mais pas dans tous les cas. Nous avons rencontré au Gîte Ami des personnes très hypothéquées sur le plan physique, comparables à Frédéric, qui demeurent encore réfractaires et dont le processus d'insertion sociale tient au strict minimum.

6.2 Stratégie de Frédéric

En dépit d'une question posée sur l'intervention du Gîte Ami, Frédéric passe sous silence plusieurs éléments. Il ne dit rien concernant le travail des intervenants auprès de lui, son plan d'intervention, les rencontres de relation d'aide, etc. Comme chez d'autres bénéficiaires qui se sont réinsérés, il laisse entendre qu'il s'agissait de sa démarche à lui. Cette insistance est révélatrice puisque, dans un sens, elle témoigne de l'appropriation que ces bénéficiaires ont fait de cette démarche. D'un autre côté, nous comprenons mieux la stratégie de Frédéric pour s'insérer dans la société et l'influence de l'intervention du Gîte Ami sur son parcours. Dans le cas de Frédéric, il est intéressant d'examiner, à partir de l'interactionnisme symbolique, sa position par rapport au Gîte Ami, comment il s'y est inséré et sa stratégie dans l'utilisation des services.

Jusqu'à un certain point, nous pouvons penser que Frédéric maîtrisait bien les stratégies manipulatrices des personnes en situation de marginalité. Dans son cas, connaissant les politiques du Gîte Ami, il pouvait les contourner en s'offrant gentiment pour faire du bénévolat. En ce sens, il répondait au besoin du Gîte Ami qui opérait essentiellement à partir de ressources humaines bénévoles. Deuxièmement, pour bénéficier des repas sur de plus longues périodes, il

évitait de se voir imposer la sanction de la politique des 7 jours. Il faut bien préciser que Frédéric avait plusieurs habiletés personnelles comme cuisiner, jardiner, etc.

6.3 Critères et plafonds d'insertion sociale

Dans un sens, nous pouvons penser que Frédéric pouvait tirer profit de plusieurs habiletés facilitant son retour vers une autonomie fonctionnelle. Par contre, sa difficulté majeure consistait dans sa dépendance à l'alcool. Outre sa difficulté à se maintenir en logement eu égard à ce problème, il avait développé une phobie majeure à vivre seul en appartement. Cependant, il est arrivé, avec le temps, à signer un bail et est locataire de son logement depuis plus d'un an. Au moment où nous rédigeons ce rapport, il habite toujours en logement, contrôle sa consommation d'alcool et ne requiert plus les services du Gîte Ami depuis deux ans. Toutefois, Frédéric est toujours prestataire de la Sécurité du revenu. Son prochain objectif est de quitter l'aide sociale, mais il aborde ce point avec quelques appréhensions.

J'aimerais ça, j'aimerais beaucoup ça. J'ai encore des craintes. Je me dis que si je m'en vais travailler 30-40 heures par semaine, j'ai peur de me dire : est-ce que je vais être en mesure de garder le *beat*, de me séparer totalement de la mamelle gouvernementale, la mamelle du bien-être. Je voudrais me prendre en main à tous les niveaux, ça, c'est mon but. C'est ce que je veux atteindre à l'intérieur de ça (Entrevue avec Frédéric, 1999).

Bien qu'il soit prestataire de la Sécurité du revenu, Frédéric a grandement amélioré sa qualité de vie. De plus, sa vision de l'aide sociale et du bénévolat a changé. Au début, il n'avait pas honte d'avoir besoin de l'aide sociale puisqu'il faisait du bénévolat. À mesure qu'il se prend en charge, son discours tend à se modifier. Il mentionne qu'il veut passer à autre chose sans en avoir une idée précise.

Bon, avant, si je rentrais dans un magasin puis je me disais que je voulais ce pantalon-là, de cette couleur-là, que je le voulais 32/32, bien, je le prenais, je le mettais dans le sac et je passais à la caisse. Ça, j'aimerais ça pouvoir refaire ça. Tu sais, tu veux un chandail, tu l'essaies, tu le prends et tu passes à la caisse et c'est fait. Pour ça, il faut que tu commences à 8 heures le matin jusqu'à 5 heures du soir. C'est vers ça que je voudrais aller. C'est la prochaine étape. Mais ça, c'est peut-être possible à l'intérieur du bien-être social. Mais si c'est pas ça, ça sera autre chose. Mais ça sera un gagne-pain et je pourrai me procurer ce que je veux. (Entrevue avec Frédéric, 1999).

Le contenu manifeste du discours de Frédéric montre bien une évolution dans son processus d'insertion sociale. En utilisant l'analyse de contenu, nous pouvons comprendre le discours de Frédéric en tenant compte de son cadre de référence. Ainsi Frédéric se réfère à plusieurs éléments importants pour lui : le sentiment d'appartenir à des groupes, les acquis en lien avec le bénévolat et son désir d'augmenter son pouvoir d'achat. Sur le plan macrosocial, l'analyse de contenu nous permet de situer le discours de Frédéric en rapport avec les valeurs et les attentes de la société.

En termes d'insertion sociale, Frédéric est plus inséré qu'au moment où il est arrivé au Gîte Ami. Cependant, il exprime que ce n'est pas totalement satisfaisant pour lui. Nous pouvons nous demander si Frédéric est réellement prêt à laisser “la mamelle du bien-être” compte tenu de ses limites physiques. D'un autre côté, si nous considérons l'importance accordée par la société à la régularité et au rendement attendu d'un salarié, nous pouvons comprendre les hésitations de Frédéric. Dans ses propos, il nous indique un passage vers une perception positive de son image et un mouvement d'enracinement dans son désir de maintenir son niveau d'autonomie actuel. Un autre critère qui nous permet de considérer Frédéric comme étant plus inséré dans la société est son engagement social dans une organisation communautaire à titre de membre bénévole d'un conseil d'administration. Outre cette fonction, Frédéric est activement impliqué à titre de bénévole dans une organisation en santé mentale depuis plus d'un an.

Nous pouvons dire que Frédéric, bien qu'il soit inséré dans la communauté, a gardé certaines fragilités. En ce sens, bon nombre d'individus peuvent avoir des fragilités et même des problèmes personnels sans qu'ils soient pour autant des personnes désaffiliées. Ce qu'il est intéressant de noter, c'est son processus d'insertion sociale. Il est passé par le Gîte Ami et ensuite à des groupes d'entraide. Dans une certaine mesure, ces groupes sont devenus un lieu d'ancrage et de sociabilité autres que le Gîte Ami.

Je parlais de mes amis. J'ai le goût de dire que mes amis, mes bons amis, sont fiers de moi parce que, c'est justement mes bons amis qui m'ont aidé à cheminer. Et ceux qui cheminent ce sont mes bons amis. (Entrevue avec Frédéric, 1999).

Si nous considérons la stratégie d'intervention du Gîte Ami dans le processus d'insertion de Frédéric, nous voyons que la première génération d'intervention lui a permis de prendre des

responsabilités à titre de bénévole. Dans un sens, cette stratégie s'est prolongée dans la deuxième génération d'intervention. Ainsi, lors de son passage dans une résidence supervisée, Frédéric continuait à rendre service comme aider à la préparation des repas, à l'entretien des lieux, etc., non pas à titre de bénévole mais de résidant. Il allait cependant poursuivre son bénévolat au Gîte Ami. Frédéric est passé par différents seuils d'insertion sociale. Il est passé de l'état de bénéficiaire dépendant des services du Gîte Ami à celui de citoyen actif en s'impliquant comme bénévole dans un conseil d'administration d'une organisation communautaire.

Nous pouvons penser que la possibilité pour Frédéric d'accéder à l'une des résidences supervisées par le Gîte Ami a eu un impact positif sur son parcours. Le fait de s'impliquer dans l'élaboration d'un plan d'intervention, d'établir avec l'intervenante des objectifs, etc., lui a permis de consolider ses démarches vers un contrôle de sa consommation d'alcool, de restaurer sa capacité de se maintenir en logement et d'augmenter l'estime de lui-même. Il est évident que le fait d'avoir cessé une "consommation" abusive a eu des impacts sur sa qualité de vie en termes de logement, d'alimentation, de tenue vestimentaire, etc. En ce sens, Frédéric peut planifier dans son budget ses déplacements en autobus, ses "médicaments" naturels et d'autres biens de consommation qu'il ne se permettait pas antérieurement. Il est intéressant également de noter son passage vers une plus grande estime de soi.

Je suis rendu dans les huiles essentielles. Je me caresse la peau avec des huiles essentielles puis avec des locations. Tu vas dire que ce n'est que physique cette affaire-là. Mais, je me dis que j'ai tellement massacré mon corps longtemps, j'ai décidé que maintenant, quand je vais chercher mon millepertuis à la pharmacie et que je paye 9 piastres la bouteille, penses-tu que je trouve ça cher ? Oui, je trouve ça cher, mais j'en vaud la peine. (Entrevue avec Frédéric, 1999).

Si la première génération d'intervention du Gîte Ami a permis à Frédéric de commencer un cheminement, la deuxième génération lui a permis de préciser ses objectifs et de les atteindre d'une manière satisfaisante à ses yeux. Ce que nous comprenons de ses objectifs, c'est qu'ils sont en lien avec l'amélioration de sa qualité de vie et de la possibilité de se procurer ce qu'il veut en termes d'habitation, de vêtements, de produits naturels, etc.

La situation actuelle de Frédéric dépasse les seuils minimaux d'insertion à plus d'un égard. Tels que définis dans le premier chapitre, ces seuils se rapportent à des habiletés de prise en charge de soi-même comme participer à l'identification de ses besoins et d'entreprendre les démarches pour y répondre. Si sur le plan théorique l'insertion est un processus et implique l'idée d'une progression par phases successives, nous devons bien admettre qu'il existe aussi des plafonds, des limites à l'insertion sociale. Frédéric exprime lui-même qu'il a encore un bout de chemin à faire pour se rendre plus loin. Si nous comparons Frédéric à d'autres bénéficiaires de type 5, certains ont maintenant un emploi régulier, ont fondé une famille, participent à des activités politiques, etc.

Mais, dans le cas de Frédéric, compte tenu de ses limites physiques, nous pensons qu'il a vraisemblablement atteint le quasi maximum d'insertion sociale. En effet, bien qu'il ne parle jamais de sa condition physique, le type de maladie qui l'affecte le limite considérablement. Cependant, bien qu'il ne soit pas un travailleur salarié régulier, Frédéric ne participerait-il pas à une forme de production dans la société par son bénévolat ?

6.4 Le processus de la reconstruction des liens sociaux

Si nous considérons les phases ascendantes du processus d'insertion sociale de Frédéric, il bénéficie d'une forme de reconnaissance sociale par ses activités de bénévolat. Sur le plan du lien symbolique, Frédéric nous laisse voir qu'il s'est construit une image plus positive de lui-même. Par contre, bien que le bénévolat d'une personne comme Frédéric soit reconnu par des organisations communautaires, il en va autrement dans la société. Le bénévolat reconnu aux yeux de la société est celui d'une personne qui, en plus de son emploi ou de son temps de retraite, s'investit dans une cause noble. Aux yeux de la société, une personne qui fait du bénévolat au Gîte Ami comme retraité n'a pas la même valeur que le bénévolat accompli par une personne prestataire de la Sécurité du revenu. En ce sens, le bénévolat a toujours été paradoxal, ambivalent et critiqué (Ferrand-Bechmann, 2000), mais il n'a rien perdu de sa pertinence et de son utilité sociale. Selon cette auteure, le bénévolat permet même de réduire la fracture sociale en apportant ce que la travail ne peut plus toujours apporter, c'est-à-dire un sens, une motivation qui s'appuie sur le sentiment d'être utile aux autres.

Nous pouvons penser que, dans un processus de recomposition des liens sociaux, le bénévolat peut jouer un rôle déterminant comme c'est le cas chez plusieurs bénéficiaires et anciens bénéficiaires du Gîte Ami. Non seulement le Gîte Ami souligne l'apport des bénévoles mais favorise, dans la mesure de leurs capacités, l'implication des bénéficiaires. Si, dans un premier temps, le bénévolat de Frédéric reposait sur un calcul d'intérêt, son récit nous donne à penser que sa motivation a changé. En acceptant de s'impliquer dans un conseil d'administration, il accepte d'y exercer un rôle de citoyen actif et participe ainsi à une forme de production sociale. Dans son cas, le fait qu'il ait été proposé et élu par une assemblée générale à titre de membre bénévole d'un conseil d'administration vient confirmer non seulement une reconnaissance sociale mais également un lien politique.

Sur le plan social, Frédéric nous laisse voir qu'il s'est intégré dans des groupes diversifiés et qu'il s'est construit un réseau de “bons” amis. Nous pouvons supposer une transformation dans le choix des personnes qu'il veut autour de lui. Au début, Frédéric faisait du bénévolat en vue d'avoir accès à des repas et à une forme de socialité. Avec le temps, Frédéric a développé un sentiment d'appartenance à une famille et une stabilité résidentielle. Le paiement régulier de son loyer et des commodités publiques comme le téléphone, les transports, etc., avec ses prestations de la Sécurité du revenu dénote non seulement une capacité de gérer lui-même son budget mais également d'entretenir des rapports sociaux positifs. En ce sens, il répond à la norme sociale de gérer lui-même ses revenus et de participer à différentes formes de production. Sur le plan économique, la gestion de ses revenus lui permet de conserver son logement et de se nourrir de manière adéquate. Il ne compte plus sur les banques alimentaires ou les repas du Gîte Ami.

Du côté de l'intervention, le Gîte Ami a favorisé la recomposition des liens sociaux de Frédéric en recadrant ses activités de bénévolat et en lui offrant la possibilité d'avoir accès à des résidences supervisées. Il s'est opéré un passage dans sa motivation à faire du bénévolat et dans sa capacité de se prendre en main par rapport à sa consommation et ses “compagnons de consommation”. Frédéric a acquis les outils nécessaires pour répondre lui-même à ses besoins primaires et sociaux.

En guise de conclusion

Frédéric a vécu une remontée qui s'étale sur plusieurs années. Nous pouvons retracer, à travers son discours, les stratégies qu'il a mis en œuvre face à l'intervention du Gîte Ami. Ainsi, nous

pouvons replacer l'évolution de son parcours dans le contexte des deux générations d'intervention de cette organisation communautaire. Son insistance sur l'accueil du Gîte Ami et son sentiment d'appartenance montre que Frédéric s'est réinventé progressivement un autre réseau de sociabilité. De plus, ses activités de bénévolat dans des organisations communautaires lui permettent d'actualiser ses compétences en les mettant aux services des autres. Sous plusieurs aspects, nous pouvons voir un changement dans sa vie et une plus grande capacité de se prendre en charge et de créer des liens avec d'autres groupes. Mais Frédéric n'est pas un salarié. Le modèle dominant de l'insertion sociale demeure encore aujourd'hui l'accès à un travail salarié comme forme la plus légitime de participation sociale. La représentation de l'insertion qui tend à dominer est "l'emploi salarié dans l'ordre économique marchand à travers une vision instrumentale de l'insertion" (Eme, 1998 : 314). Mais l'insertion sociale peut aussi se réaliser de manière progressive à travers des formes différenciées d'intégration qui tiennent compte de la particularité du parcours des individus. Le cas de Frédéric nous force à penser qu'il est possible de se réinsérer dans la société même à travers les services d'une organisation communautaire vouée aux sans-abri.

CHAPITRE VII

GRANDE PAUVRETÉ, ORGANISATION COMMUNAUTAIRE

ET INSERTION SOCIALE

Le parcours de Frédéric nous a permis de suivre une première génération d'intervention axée sur l'assistance et une deuxième qui émerge dans le sens d'une plus grande insertion sociale des bénéficiaires. Le récit de vie de Frédéric démontre bien l'influence de l'intervention du Gîte Ami sur son parcours. L'analyse de cette intervention communautaire montre non seulement son évolution mais aussi son adaptation auprès des différentes catégories de bénéficiaires. Ainsi, les diverses façons d'intervenir auprès des bénéficiaires sont étroitement liées aux dispositions subjectives et à aux stratégies individuelles des sujets. Au départ de notre recherche nous nous demandions si l'insertion sociale des personnes en position de marginalité et proches de la grande pauvreté étaient possible dans le cadre de l'intervention du Gîte Ami. Nous partions de l'hypothèse générale que, dans son intervention, le Gîte Ami tenait compte des phases descendantes de désaffiliation et ascendante d'insertion sociale. Au terme de cette étude, des réponses émergent. Dans ce chapitre, nous voulons pousser un peu plus loin notre analyse en confrontant à nouveau les données à nos hypothèses de départ.

7.1 Le cas d'une intervention : le Gîte Ami

Cette recherche montre que l'intervention du Gîte Ami contribue à la réinsertion sociale d'individus en position de marginalité et de grande pauvreté. À côté des cheminements de bénéficiaires vers un certain degré d'insertion, il existe bien des cas qui n'y arrivent pas. Nous nous sommes donc intéressé aux parcours des individus qui avaient fait un bout de chemin significatif dans un processus d'insertion sociale. Si nous avons arrêté notre choix plus particulièrement sur ces bénéficiaires, c'était dans le but de mieux comprendre les facteurs et le contexte de l'intervention qui ont permis à ces individus de reprendre pied dans notre société. Nous retenons plusieurs facteurs qui ont eu une incidence significative sur le parcours d'individus en grande difficulté.

Du côté de l'intervention, nous avons identifié trois facteurs ou ingrédients récurrents : la dimension régulatrice des politiques ou règlements du Gîte Ami, la capacité de cette organisation communautaire à établir des liens de confiance avec les bénéficiaires et les habiletés à opérer rapidement un diagnostic sur leurs situations en identifiant leurs besoins particuliers. De plus, un autre facteur important qui contribue au processus d'insertion sociale des bénéficiaires réside dans la capacité de l'intervention d'offrir divers services adaptés aux dispositions subjectives des individus. Du côté des bénéficiaires, nous retenons comme facteurs les dispositions positives des individus à vouloir s'en sortir et leur acceptation de participer à l'établissement d'un plan d'intervention ou de service. Dans ce contexte, l'intervention du Gîte Ami favorise l'amorce d'un processus d'insertion sociale pour plusieurs bénéficiaires.

À partir de nos données, nous pouvons dégager que l'attitude des intervenants et le rapport qu'ils entretiennent avec les bénéficiaires ont une répercussion positive sur l'intervention. Tout en offrant des services professionnels aux bénéficiaires, le personnel du Gîte Ami vise à respecter l'individu qui fait une ou plusieurs demandes de service. Il s'agit à la fois d'une attitude sans complaisance (il y a des politiques et des règlements dans le Gîte Ami à respecter) et d'un rapport qui vise à restaurer chez l'individu sa capacité d'agir adéquatement sur sa situation. En plus d'offrir un service d'hébergement temporaire, le Gîte Ami met à la disposition des bénéficiaires différents services comme l'administration des revenus, l'aide dans une recherche de logement, le soutien dans leurs démarches personnelles et professionnelles, etc.

7.2 Les possibilités d'insertion sociale du Gîte Ami

Nos données ouvraient sur plusieurs pistes d'analyse. Ainsi, la recherche empirique nous a donné accès à plusieurs informations qui sont venues influencer notre catégorisation de départ. En cherchant à voir l'hétérogénéité des parcours des individus qui gravitaient autour des services du Gîte Ami nous avons fait le constat, à partir de leur propre discours, que le Gîte Ami n'était plus le même qu'au début. Nous soupçonnions que le Gîte Ami avait dû s'adapter au cours des années mais pas selon l'ampleur que cette adaptation prenait aux yeux des bénéficiaires. Pour certains, le Gîte Ami ne répondait plus à sa mission d'accueil inconditionnel alors que pour d'autres, il n'allait pas assez loin dans ses mesures d'accompagnement et de suivi dans la communauté. En effet, des bénéficiaires de type 1 auraient souhaité plus de soutien dans leur démarche. Par exemple, certains nous demandaient pourquoi les intervenants ne prenaient pas le

temps de les aider à rédiger un *curriculum vitae* ou de les accompagner dans des démarches vers l'emploi.

Par contre, des bénéficiaires de type 2 nous ramenaient “au bon vieux temps” des débuts du Gîte Ami qui nous a semblé à certains égards un peu idyllique. Ainsi, l'insistance sur l'accueil inconditionnel et sans règlement du Gîte Ami, où chacun trouvait une bonne oreille, nous laisse un peu perplexe. En effet, avec un nombre plus grand de bénéficiaires et un nombre plus restreint d'employés nous nous demandons comment pouvait s'opérationnaliser la mission du Gîte Ami sans règlement consistant. La recherche documentaire nous a apporté des informations précieuses à ce propos. Ainsi, la presque totalité des règlements actuels du Gîte Ami existaient depuis le début. Par contre, c'est dans la manière de les appliquer et dans une forme plus structurée d'intervention que réside l'innovation.

Notre hypothèse de départ stipulait que le Gîte Ami tenait compte des différentes phases du processus descendant de désaffiliation sociale. En confrontant cette hypothèse à nos données nous avons compris que les interventions tenaient compte explicitement du parcours des individus. Ainsi, plusieurs expressions récurrentes venaient confirmer cette hypothèse : “les besoins des bénéficiaires ne sont pas les mêmes pour tous” ; “parfois l'accueil se fait rapidement, pour d'autres c'est plus long” ; “les problématiques sont différentes d'un bénéficiaire à l'autre”, etc. Nous retrouvions autant d'expressions et d'indices qui venaient nous signifier que l'intervention tenait compte de l'hétérogénéité des parcours des bénéficiaires.

La première hypothèse avançait que si les bénéficiaires avaient des parcours différenciés, donc étaient dans des phases différentes, ils devaient tenir des positions également différentes face aux services du Gîte Ami. C'est ainsi que les données nous ont permis d'identifier au moins 5 types de bénéficiaires et autant de manières d'intervenir auprès d'eux. Nous avons eu accès à deux sources endogènes de confirmation. Une première source provenait d'une bonne majorité des bénéficiaires de type 2 qui récriminaient contre les intervenants qui laissaient, selon eux, trop de place aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. De plus, ils accusaient le Gîte Ami de favoriser certains bénéficiaires en leur permettant de demeurer plus de 7 jours. En y regardant de près, nous avons compris que les bénéficiaires qui demeuraient plus longtemps au Gîte Ami étaient des individus qui entreprenaient des démarches particulières pour apporter une

solution à leur problème. La deuxième confirmation nous est venue des interventions diversifiées des intervenants. Ainsi, la deuxième hypothèse supposait que le Gîte Ami tenait compte de la position de chacun des bénéficiaires eu égard à leurs parcours. C'est de cette manière que s'est raffinée à la fois notre grille d'observation et notre analyse de l'intervention du Gîte Ami.

La troisième hypothèse était à l'effet que le Gîte Ami favorisait la reconstruction des liens sociaux. Encore une fois, ce sont les données recueillies sur les terrains qui nous ont amené à voir que des individus n'étaient plus des bénéficiaires mais des bénévoles et même des employés salariés du Gîte Ami. Nous avons eu accès à des informations nouvelles lorsque nous avons appris que quelques-uns de nos collègues de travail étaient d'anciens bénéficiaires. La reconstruction des liens sociaux était perceptible jusqu'au plan économique et politique. Sur le plan social, ces personnes avaient formé un couple, fondé une famille, élargi leur réseau social, etc. De plus, les activités du Gîte Ami nous ont permis également de voir que des individus identifiaient ce centre d'hébergement temporaire comme un lieu de socialisation et d'ancrage. Par exemple, d'anciens bénéficiaires préféraient venir à la messe de minuit au Gîte Ami parce qu'ils se sentaient toujours de la famille. Ainsi, une fois par année, ils venaient renouer leurs liens avec le Gîte Ami. D'autres venaient au Gîte Ami sur une base régulière pour des activités de bénévolat.

Le Gîte Ami démontre qu'il a la capacité d'aider des personnes dans un processus vers la réinsertion sociale. Cette intervention communautaire réussit à faire progresser des personnes en position de marginalité et de grande pauvreté alors que des organismes du secteur public, beaucoup mieux financés, n'y arrivent pas. Dans le contexte de crise du providentialisme, de ses limites et incapacités de relever de nouveaux défis reliés notamment au processus d'appauvrissement des individus, le mouvement communautaire montre, de son côté, qu'il peut contribuer à inverser ce processus chez des personnes très appauvries. Le Gîte Ami illustre bien la capacité des organisations communautaires de s'ajuster à des demandes sociales nouvelles. Sous plusieurs aspects, le cas du Gîte Ami témoigne de l'évolution qu'a connu le mouvement communautaire. En ce sens, une des caractéristiques du mouvement communautaire réside dans sa capacité de renouvellement devant les transformations sociales et économiques. Cette capacité de rebondissement du mouvement communautaire s'illustre, entre autres, par l'interaction

dynamique entre des composantes (organismes publics et organisations communautaires) qui évoluaient en parallèle (Favreau, 1989 ; Favreau et Lévesque, 1996).

7.3 Les limites de l'insertion sociale du Gîte Ami

Si nous pouvons identifier des effets positifs de l'intervention du Gîte Ami sur des bénéficiaires, force est d'admettre qu'elle n'a pas une capacité illimitée d'offrir des cheminements vers l'insertion sociale. D'ailleurs, plusieurs intervenants nous ont dit que le but du Gîte Ami ne visait pas l'insertion sociale des bénéficiaires. Cela nous est apparu étonnant que des intervenants nous disent que la mission du Gîte Ami ne visait pas l'insertion sociale. Cette situation nous a permis de voir l'ambiguïté que pouvait comporter le terme "insertion sociale". Dans une certaine mesure, les faits sont venus contredire les dires de ces intervenants par leur façon d'intervenir auprès des bénéficiaires. Ainsi, le fait d'aider une personne à développer de nouvelles habiletés à administrer son budget est certainement un pas vers une plus grande insertion dans la société. De plus, lorsque l'intervention vise à aider des individus à réduire leur fréquence d'instabilité résidentielle et à développer des attitudes positives face aux services dans la communauté, il s'agit encore là d'éléments faisant partie d'un processus visant une plus grande insertion sociale. Si le processus d'insertion sociale que nous retrouvons dans l'intervention du Gîte Ami permet à des individus de passer de la marginalité vers une plus grande inclusion dans la société, cette intervention comporte aussi des limites. Par exemple, le Gîte Ami n'est pas en mesure d'offrir des services à long terme notamment dans le soutien en emploi. De plus, il aura sans doute toujours à offrir des services temporaires aux individus en grande difficulté et à ceux qui n'arrivent pas à s'en sortir. Cependant, son intervention s'inscrit tout de même dans une logique d'insertion sociale. Des individus qui se retrouvaient dans un ordre considéré comme non désirable (errance, dépendance aux services de dernier recours, etc.) et qui maintenant peuvent utiliser de façon responsable les ressources mises à leur disposition pour répondre à leurs besoins nous amène à dire qu'ils se rapprochent d'un seuil minimal d'insertion sociale. Bien que d'anciens bénéficiaires comme Frédéric ou F.5 ne se sont pas insérés par un emploi rémunéré, il existe "une pluralité de possibles où les personnes peuvent entrevoir et définir leur parcours de vie" (Eme, 1998 : 309).

Les limites du Gîte Ami à aider les bénéficiaires à s'insérer socialement sont de trois ordres : la diversité des bénéficiaires, la complexité de leur situation et l'impossibilité d'offrir un suivi

continu dans la communauté à tous les bénéficiaires. Ces trois limites ne sont pas mutuellement exclusives. D'abord, la diversité des bénéficiaires ainsi que la grande hétérogénéité de leurs situations imposent des limites à l'intervention du Gîte Ami. Bien que le Gîte Ami donne la priorité aux personnes qui font des démarches pour se prendre en main, il n'en demeure pas moins que les demandes de services pour répondre aux besoins primaires de l'ensemble des bénéficiaires se font constamment pressantes et ralentissent même l'intervention la mieux structurée. De plus, la complexité des situations des bénéficiaires impose une autre limite à l'intervention du Gîte Ami. Bien qu'il travaille en partenariat ou en alliance avec d'autres ressources du milieu, le Gîte Ami accueille des personnes dont les problèmes ne sont pas simples. Si c'était le contraire, ces personnes ne viendraient pas au Gîte Ami. Dans leur jargon, les intervenants utilisent l'expression "double problématique" pour qualifier la situation d'un individu qui a à la fois un problème de santé mentale, de toxicomanie, de criminalité, de rejet familial et une faiblesse extrême de revenu. Les personnes qui vivent ces situations ne sont pas rares au Gîte Ami. Sans tomber dans le misérabilisme, des bénéficiaires ont atteint un point tel d'enlèvement qu'ils nécessitent énormément de soutien et d'énergie.

De plus, il faut bien remarquer que la résistance des bénéficiaires face à l'intervention augmente à mesure qu'ils se rapprochent des phases d'enlèvement et de fixation. En effet, nous retrouvons des bénéficiaires de type 2 qui vivent un problème majeur de santé mentale et qui nécessitent plus d'énergie qu'un bénéficiaire de type 4 avec trois ou quatre problèmes majeurs. La complexité de la situation des bénéficiaires ne tient pas toujours au nombre de problèmes auxquels ils ont à faire face mais à la phase où ces individus se retrouvent. Par contre, la complexité des problèmes des individus impose une limite à l'intervention compte tenu du caractère temporaire des services du Gîte Ami.

L'impossibilité d'offrir actuellement un suivi continu dans la communauté s'inscrit dans la configuration temporaire des services du Gîte Ami. Le suivi se fait davantage à l'intérieur du Gîte Ami qu'à l'extérieur. Sauf en ce qui a trait à la seule intervenante qui fait du suivi communautaire auprès des personnes ayant des problèmes de santé mentale, aucun intervenant n'a la disponibilité d'offrir un suivi aux autres bénéficiaires dans la communauté. En ce sens, le Gîte Ami ne dispose ni du nombre suffisant d'intervenants ni de la logistique nécessaire pour mettre sur pied ce type de service. Sur ce plan, il appartient au Gîte Ami de se positionner.

Plusieurs indices nous portent à croire que le Gîte Ami ira davantage dans le sens d'augmenter, d'intensifier et maintenir un niveau de collaboration élevé avec les partenaires du milieu comme le suggère l'étude de Collerette (1993). De son côté, le Gîte Ami peut faire profiter les organismes tant communautaires que publics de son expertise auprès des sans-abri dans l'optique d'un suivi et de l'établissement de mesures de soutien.

7.4 Des hypothèses au creuset des données

Si nos hypothèses se sont avérées prudentes, les données nous en ont appris plus que nous nous y attendions. Ainsi, une des demandes explicites d'une partie des bénéficiaires interrogés allait dans le sens d'un suivi individualisé à court, moyen et long terme selon les cas. De plus, si la question de l'augmentation des revenus est une préoccupation importante des personnes en position de grande pauvreté économique, le besoin le plus souvent exprimé était de briser le cycle de l'isolement.

À ce moment-ci, un retour sur les résultats de l'intervention du Gîte Ami nous ouvre le chemin vers la formulation d'une nouvelle hypothèse. La question de l'accès à un logement, à des résidences supervisées et même à un hébergement temporaire a un impact significatif sur un processus d'insertion des personnes en position de marginalité et de grande pauvreté. Presque tous les cas réussis d'insertion sociale auxquels nous avons eu accès dans cette étude avaient bénéficié, outre l'accès à l'hébergement temporaire du Gîte Ami, d'une place dans une résidence supervisée. Si l'administration des revenus offerte par le Gîte Ami peut aider des personnes à se maintenir en logement, ce n'est pas une garantie qu'elle va permettre une plus grande insertion sociale dans tous les cas. Dans plusieurs cas, nos données nous ont révélé que des bénéficiaires qui demandaient ce service ne sont pas davantage insérés dans la société. Il s'agit sans doute d'un premier pas vers l'insertion ou d'un seuil très minimal d'insertion sociale. En ce sens, au lieu d'être continuellement à la rue et de venir constamment demander au Gîte Ami de les héberger, ces personnes peuvent maintenir une habitation qui leur est propre. Par contre, le fait d'avoir une chambre n'a pas nécessairement beaucoup d'impacts sur leur problème de toxicomanie, de prostitution, de santé physique, etc., ou sur l'acceptation des règles de vie en société.

Sous l'angle de l'accès à un logement ou à une résidence supervisée, l'intervention a eu des impacts positifs sur le cheminement de personnes ayant des problèmes personnels importants. Dans les cas de Frédéric et de F. 5, le fait d'avoir eu accès à une résidence supervisée par une intervenante a permis d'atteindre leurs objectifs personnels. De son côté, non seulement Frédéric a appris à contrôler sa consommation d'alcool, il affirme lui-même avoir amélioré sa qualité de vie. Dans d'autres cas, l'accès à un logement social avec support communautaire a eu des impacts considérables sur la qualité de vie d'individus qui étaient des bénéficiaires du Gîte Ami. Ainsi, d'anciens bénéficiaires, qui habitent maintenant à *Mon Chez Nous* ou aux *Habitations Nouveau Départ* sont retournés aux études, participent à des activités sociales ou culturelles dans la société, etc. Nous avons constaté que parmi ces individus certains ne revenaient que rarement au Gîte Ami.

Dans cette étude, nous avons identifié les ingrédients qui permettent cette plus grande insertion dans la communauté. Outre le respect du rythme des individus, l'établissement d'un lien de confiance et l'accès à un milieu de vie leur permettant de développer des compétences sociales favorisent une reconstitution des liens sociaux. Cette recherche montre également que l'insertion sociale dépend des dispositions de l'individu, de l'état de son parcours mais aussi de son environnement : ressources adéquates à sa disposition et représentations (regards) que la société portent sur lui. Une nouvelle hypothèse se précise : l'accès à un service de suivi personnalisé et de soutien communautaire agirait comme facteur de protection contre le glissement vers l'itinérance. Les résultats de cette étude nous permettent d'avancer cette hypothèse.

7.5 Limites de notre étude

Nous avons surtout insisté dans ce travail d'analyse sur l'intervention du Gîte Ami et de ses effets sur des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. À côté des autres bénéficiaires du Gîte Ami qui n'arrivent pas à s'insérer dans la société, nous avons privilégié l'examen des parcours de ceux qui ont réussi à s'insérer à divers degrés. Notre recherche consistait à identifier et expliquer des cas réussis d'insertion sociale. Notre but n'était pas de faire une compilation statistique et d'établir le pourcentage du nombre d'individus qui arrivait à s'insérer dans la société. Pour accomplir cet exercice, il aurait fallu faire une étude longitudinale sur plusieurs années. Cependant, une recherche qualitative devait nous permettre de mieux

comprendre les parcours des individus et les différents types de rapports qu'ils entretiennent en regard des services d'un centre d'hébergement et de soutien temporaire pour les sans-abri.

En guise de conclusion

En cherchant à mieux comprendre les facteurs et le contexte de l'intervention qui ont permis à des bénéficiaires du Gîte Ami à reprendre pied dans notre société, nous retenons la conjugaison de deux ordres de facteurs. Les uns se rattachent à l'organisation de l'intervention et les autres sont en lien avec les dispositions subjectives des individus. En réponse à notre question de recherche, nous pouvons dire que le Gîte Ami a aidé des personnes à reprendre pied dans la société. Nous avons aussi souligné les limites d'insertion sociale d'une intervention comme celle du Gîte Ami. Si plusieurs indices nous portent à croire que le Gîte Ami a la capacité d'agir comme instance intermédiaire entre la marginalité et l'insertion sociale, il laisse surtout entrevoir d'autres formes d'insertion sociale que celles reliées au marché de l'emploi tel que nous le connaissons dans notre société.

En outre, nous avons pu identifier les dispositifs mis en place par le Gîte Ami qui favorisaient chez plusieurs bénéficiaires un parcours d'insertion sociale en leur permettant d'adopter un regard nouveau sur leur existence. Ainsi, l'accès à un logement a souvent été rendu possible par un soutien sur le plan de l'administration des revenus. De toute évidence, ce sont les dispositions subjectives des bénéficiaires qui font toute la différence. Notre analyse nous a permis de comprendre que l'intervention du Gîte Ami devait travailler en priorité sur les dispositions des individus par un lien de confiance de qualité. Cette étape est primordiale puisqu'elle est en amont de tout autre intervention en favorisant chez les individus le développement d'une image plus positive d'eux-mêmes.

CONCLUSION

Notre question de départ était de savoir si l'intervention d'un centre d'hébergement temporaire pour sans-abri pouvait contribuer à un processus d'insertion sociale des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté. Dans cette étude, nous voulions décrire et analyser l'intervention du Gîte Ami et ses effets sur le parcours des bénéficiaires. Si nous nous sommes intéressé au Gîte Ami, c'est parce qu'il offrait suffisamment de caractéristiques nous permettant de croire qu'il dépassait la seule logique de dépannage que nous reconnaissons habituellement à ce type d'organisation. Dès ses débuts, il se démarque des autres organisations de type caritatif de l'Outaouais par son service de référence et d'accompagnement qu'il ajoute à ses services de base comme les repas et les couchers. Dans sa trajectoire, le Gîte Ami a évolué dans son style d'intervention pour plusieurs raisons. Parmi celles-ci, nous retrouvons un accroissement de ses revenus et une augmentation du nombre d'employés formés dans des spécialités de relation d'aide.

À cet égard, le Gîte Ami peut attirer l'attention des chercheurs préoccupés par des questions relatives à des formes d'organisation communautaire qui visent non pas à gérer la pauvreté mais à aider des personnes à s'en sortir avec dignité. Cette question est pertinente puisqu'elle intéresse non seulement les chercheurs mais également les organisations, les conseils d'administration et le personnel de ces organisations qui œuvrent auprès de cette population. Elle intéresse aussi bien les bailleurs de fonds que la population en général qui veulent voir des résultats en bout de ligne. Encore faut-il comprendre ce que peut représenter un processus d'insertion sociale pour cette partie de la population. Nous devons donc comprendre le processus d'appauvrissement, les phases descendantes de la désaffiliation et les phases ascendantes de l'insertion sociale.

Pauvreté, marginalité et insertion sociale

En présentant la problématique dans le premier chapitre nous voulions mettre en relief l'articulation entre l'intervention et l'insertion sociale des personnes en position de marginalité et proches de la grande pauvreté. Nous voulions faire ressortir les principales dimensions du processus qui conduit des individus à glisser vers la marginalité et la grande pauvreté. Qu'il s'agisse de la désaffiliation (Castel, 1991), de la désinsertion (Gaulejac et Taboada Leonetti,

1994) ou de la disqualification (Paugam, 1991), ces concepts nous renvoient à la notion de processus et nous aident à mieux découper les phases dans lesquelles se retrouvent des individus. Ainsi, dans le deuxième chapitre, nous avons élaboré notre cadre d'analyse à partir de la notion de processus qui transparait dans la littérature sur la pauvreté. Nous avons retenu la notion de désaffiliation qui montre bien que les individus passent par différentes phases qui aboutissent en bout de piste à la marginalité. Des auteurs comme Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti (1994) font ressortir d'autres dimensions importantes du processus d'appauvrissement. Ils insistent plus particulièrement sur la dimension symbolique, à savoir les valeurs dominantes de notre société et les répercussions qu'elles ont sur des personnes en position de vulnérabilité sociale et de pauvreté. Serge Paugam (1991), quant à lui, fait ressortir la dimension des rapports sociaux entre les individus et les institutions d'assistance sociale. Il s'agissait de laisser décanter ces propositions théoriques pour ensuite élaborer nos hypothèses notamment en ce qui concerne la question de l'insertion sociale des personnes en grande difficulté.

La question de fond qui a guidé cette recherche était de savoir si l'insertion sociale des personnes en position de marginalité et de grande pauvreté était possible. Nous nous sommes rendu compte que la réponse n'était pas évidente compte tenu de la diversité et de la complexité des parcours d'une population comme celle du Gîte Ami. Nous avons donc formulé une hypothèse générale selon laquelle l'intervention du Gîte Ami tenait compte des phases du processus de désaffiliation de cette population. Trois propositions complémentaires ont été nécessaires pour approfondir notre recherche. La première voulait comprendre le parcours des personnes qui viennent chercher des services au Gîte Ami. La deuxième avançait que le Gîte Ami tenait compte de la position de chacun des bénéficiaires eu égard à leur parcours personnel. La troisième hypothèse soutenait que la pratique du Gîte Ami contribuait à la recomposition du lien social des bénéficiaires.

Dans le troisième chapitre nous avons exposé les raisons qui nous ont conduit à opter pour une étude monographique de l'intervention du Gîte Ami et de ses effets sur les bénéficiaires. Nous avons procédé en deux démarches d'analyse pour bien comprendre l'intervention et examiner ses effets. Nous avons rendu compte du choix de nos techniques de collecte de données et des adaptations que nous avons dû faire en cours de route. Nous avons combiné plusieurs

techniques pour couvrir une réalité sous plusieurs angles à la fois. Ainsi, nous avons utilisé l'observation participante pendant plusieurs mois, l'examen des documents d'archives de l'organisation et nous avons réalisé des entrevues avec le personnel et des bénéficiaires du Gîte Ami. Il s'agissait de laisser émerger, avec le moins d'interférence possible, autant l'intervention du Gîte Ami que le discours des acteurs. Nous voulions recueillir non seulement leur perception mais aussi dégager la signification qu'ils donnent à l'intervention du Gîte Ami. Nous espérions ainsi avoir accès à des informations inédites qui peuvent parfois être difficilement quantifiables. Nous avons donc opté pour une approche monographique puisqu'elle permet d'appréhender un cas particulier et de l'étudier en profondeur.

Pour analyser nos données, nous avons utilisé l'analyse de contenu. À mesure que nous avançons dans notre démarche analytique nous avons cherché à comprendre l'organisation de l'intervention du Gîte Ami. Ainsi, dans le quatrième chapitre, nous avons cerné une pratique en constante évolution. En adoptant une perspective diachronique, nous voulions voir à partir du discours de l'organisation et de celui des bénéficiaires si des modifications avaient influencé la pratique quotidienne du Gîte Ami. Deux générations d'intervention se dessinaient sous nos yeux. Nous avons cherché à voir comment cette évolution s'est faite à partir des continuités et des innovations dans la trajectoire du Gîte Ami. De plus, nous devons rendre compte de cette évolution et de son impact autant sur l'organisation elle-même que sur l'intervention auprès des bénéficiaires. Sous un autre angle, nous devons mettre à l'épreuve l'hypothèse selon laquelle le Gîte Ami tenait compte de la diversité des parcours de cette population.

Dans le cinquième chapitre, nous avons analysé les effets de l'intervention à partir de différents types de bénéficiaires. Nous avons cherché à savoir comment, par exemple, le Gîte Ami adaptait son intervention auprès d'une clientèle aussi diversifiée et dont le parcours pouvait varier considérablement d'un bénéficiaire à l'autre. Dans ce chapitre, nous avons exposé les effets de l'intervention du Gîte Ami en termes d'insertion sociale et de recomposition des liens sociaux. Nous voulions voir le rapport entre l'intervention et les seuils d'insertion sociale. Selon les critères établis dans cette étude, nous avons pu retracer des individus qui ont modifié leur parcours dans le sens d'une plus grande insertion dans la société. Du côté de certains bénéficiaires, nous avons vu qu'ils avaient fait un bon bout de chemin en ce sens. Dans d'autres

cas, leur seuil minimal d'insertion sociale résidait dans leur capacité à se maintenir dans un logement alors qu'auparavant ils avaient une forte instabilité résidentielle.

Par contre, pour un autre type de bénéficiaires, le caractère chronique de leur situation fait en sorte qu'ils se maintiennent dans la marge en adoptant des attitudes de forte intolérance autant vis-à-vis des intervenants sociaux que des autres bénéficiaires. Nous devons donc analyser des parcours d'insertion sociale dans une perspective synchronique en opérant des comparaisons entre diverses catégories de bénéficiaires qui avaient accès aux mêmes services. Ainsi les seuils d'insertion nous sont apparus non seulement à partir des exigences de la société contemporaine mais également en tenant compte du degré d'insertion d'un bénéficiaire par rapport à d'autres catégories de bénéficiaires.

Nous voulions pousser l'analyse pour voir si la pratique du Gîte Ami favorisait une forme de recomposition des liens sociaux. S'il est vrai que le vide social total n'existe pas, il n'en demeure pas moins que des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté n'ont souvent d'autres liens que ceux qui les rattachent à des modes de vie qui les gardent dans la marge. Plusieurs n'ont qu'un lien très faible avec un réseau primaire ou secondaire. Certains en viennent même à rompre leur lien avec des ressources d'hébergement pour sans-abri dès qu'elles évoquent la possibilité de leur offrir un cheminement.

D'un autre côté, le fait que des bénéficiaires entreprennent des démarches dans le but de "s'en sortir" nous a amené à questionner ce qui pouvait, dans l'intervention du Gîte Ami, favoriser un processus d'insertion sociale. Il nous est apparu que l'insertion passait, entre autres, par des formes de recomposition du lien social en permettant à des bénéficiaires de s'impliquer dans les tâches quotidiennes du Gîte Ami, le bénévolat, l'accès à des services de soutien pour réintégrer le marché du travail, etc. Nous avons donc insisté sur l'aspect symbolique du lien social, c'est-à-dire sur ce qui permet à un individu de se créer une identité positive et d'accéder à des formes de reconnaissance sociale.

Ainsi, dans le sixième chapitre nous avons pu suivre le parcours d'un ancien bénéficiaire qui s'est inséré dans la société. À partir de son récit de vie, nous avons vu que l'issue positive de son

parcours ne tenait pas uniquement à l'intervention. La dimension subjective des individus joue un rôle incontournable dans un processus d'insertion sociale. Du côté de l'intervention, lorsqu'une organisation respecte le rythme des individus, les résultats sont probants. Par contre, s'il n'y avait que cette dimension, sans offrir simultanément des lieux réels d'insertion sociale, l'objectif visé risquerait de ne demeurer qu'un vœu pieux. En ce sens, pour favoriser la prise de décision des individus à s'impliquer dans un processus d'insertion sociale, une organisation comme le Gîte Ami doit être en mesure de leur offrir plusieurs options. Dans le cas de Frédéric, nous pouvons voir comment le Gîte Ami a agi comme dispositif intermédiaire favorisant le passage entre la marginalité et le retour à un style de vie plus normalisé.

Connaissances nouvelles dans le champ de l'itinérance

Dans le septième chapitre, nous revenons à nos hypothèses de départ pour mieux circonscrire les possibilités et les limites d'une intervention comme celle du Gîte Ami. La grande découverte que nous avons faite en cours d'analyse a été de voir l'importance du bénévolat dans le parcours d'insertion sociale des bénéficiaires. Dans le cas de Frédéric, l'accès à des activités de bénévolat jette un éclairage particulier sur son cheminement en termes d'appartenance et de recomposition des liens sociaux. Dans ce cas, nous pouvons parler d'une insertion même si elle ne passe pas par l'emploi ou le travail salarié. Si l'intervention du Gîte Ami a aidé des personnes à se stabiliser, à cheminer vers une plus grande confiance en soi et une plus grande autonomie, un des ingrédients majeurs de l'intervention est sans contredit sa capacité à se diversifier. De plus, le fait que des bénéficiaires gravitent autour du Gîte Ami pour un suivi dans leurs démarches, cela indique que cette organisation peut agir comme un point d'ancrage dans leur désir d'apporter des modifications à leur situation.

Cette recherche sur une intervention auprès des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté ouvre donc la voie sur de nouvelles perspectives. Ainsi, sur le plan de l'organisation communautaire, l'analyse de l'intervention du Gîte Ami nous permet de constater que des organisations communautaires évoluent en fonction de nouvelles demandes sociales et de problèmes sociaux qui se transforment. Vu sous cet angle, le phénomène de l'itinérance s'est beaucoup modifié et nécessite de nouvelles approches. Même si l'itinérance n'est pas un problème nouveau, des constantes se dégagent comme la grande hétérogénéité des situations parmi les sans-abri et la complexification de leurs difficultés. En cela, notre étude montre que le

Gîte Ami tend à transformer son intervention en fonction non seulement des besoins primaires des bénéficiaires mais également de la position qu'ils tiennent selon les phases descendantes de désaffiliation ou ascendante d'insertion sociale.

Sur ce plan, notre étude tend à rejoindre une composante théorique qui a une incidence directe sur la façon d'intervenir auprès des sans-abri. Si nous considérons l'itinérance moins comme une condition chronique mais davantage comme un incident de parcours (Fournier et Mercier, 1996 : 331), il s'ensuit un changement important de perspective dans la manière d'intervenir. C'est particulièrement vrai pour les personnes qui en sont à leur première expérience avec les ressources pour sans-abri. Ce changement de perspective devrait avoir une incidence sur les services offerts à cette population. En ce sens, l'intervention doit éviter de favoriser un rapport de dépendance et développer des formes de participation de ces individus dans un processus ascendant d'insertion sociale. Divers degrés d'insertion sociale sont possibles tout dépendant des forces, des habiletés, de la motivation et des ressources de ces individus. Mais le processus d'insertion sociale dépend également des dispositifs disponibles dans la société pour favoriser des lieux d'insertion comme l'accès à un logement, à des mesures de soutien et à des mécanismes qui permettent de rebâtir une image plus positive de soi.

Nous nous sommes attardés à comprendre une intervention et ses effets en termes d'insertion sociale. La priorité a été accordée aux cas des individus qui se sont réinsérés dans la société. Cette étude monographique sur l'intervention du Gîte Ami nous amène à conclure qu'il faudrait pousser plus loin la recherche sur d'autres espaces intermédiaires qui peuvent permettre à des individus de recréer pour eux-mêmes des liens significatifs avec la société et d'y trouver une place. D'autres recherches seraient utiles pour mieux comprendre des approches qui favorisent la prévention de l'itinérance par le biais du soutien communautaire auprès des individus en position de vulnérabilité sociale. Ainsi, trois champs d'intervention mériteraient d'être explorés en regard de la prévention de l'itinérance : l'intervention auprès des prisonniers, l'intervention auprès des personnes ayant des troubles graves de santé mentale et l'intervention en milieu scolaire auprès des jeunes présentant un risque élevé de décrochage social. Autrement dit, divers types d'intervention existent en regard de la prévention de l'itinérance mais ne sont pas encore suffisamment étudiés. Un bilan des activités d'insertion sociale auprès des populations à haut risque de glisser vers la marginalité et la grande pauvreté ne semble pas avoir été fait. Les

résultats de notre étude nous poussent à penser que des dispositifs de suivi et des mesures de soutien sont des ingrédients indispensables dans une perspective de prévention de l'itinérance.

BIBLIOGRAPHIE

- Assogba, Yao, Daniel Turcotte, Caroline Gagnon et Sébastien Savard. 1996. *Insertion de l'autre jeunesse dans l'Outaouais : le cas du Carrefour jeunesse emploi*. Hull : Université du Québec à Hull, Département de travail social.
- Beck, Ulrich. 1998. "Le conflit des deux modernités et la question de la disparition des solidarités". *Lien social et Politiques*, RIAC, no 39, p. 15-25.
- Becker, Howard. 1985. *Outsiders, études de sociologie de la déviance*. Paris : A.-M. Métailié, 249 p.
- Bélanger, Paul et Benoît Lévesque. 1988. "Une forme mouvementée de gestion du social : les CLSC". *Revue internationale d'action communautaire*, 19/59, p. 49-64.
- Bélanger, Paul, et Benoît Lévesque. 1992. "Le mouvement populaire et communautaire : de la revendication au partenariat (1963-1992)". In *Le Québec en jeu. Comprendre les grands défis*, sous la dir. de Gérard Daigle et Guy Rocher, p. 713-747. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Bergier, Bertrand. 1996. *Les affranchis : parcours de réinsertion*. Coll. "Sociologie clinique", Paris, Desclée de Brouwer, 232 p.
- Bertaux, Daniel. 1980. "L'approche biographique : sa validité méthodologique, ses potentialités", p.197-225, *Cahiers internationaux de sociologie*, no LXIX.
- Bibeau, Gilles, et Marc Perreault. 1995. *Dérives montréalaises : à travers des itinéraires de toxicomanies dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal : Boréal, 238 p.
- Bouchard, Edith, Brenda White et Suzanne Fontaine. 1988. *Les femmes itinérantes : Une réalité méconnue*. Québec : Conseil du statut de la femme.
- Boucher, Jacques, et Louis Favreau. 1996. *Développement local et économie sociale : nouveau défi du travail social*. Cahiers de la Chaire de recherche en développement communautaire, Hull : Université du Québec à Hull.
- Boucher, Jacques, et Louis Favreau. 1997. "Les misères de la pauvreté". *Relations*, no 634, p. 244-248.
- Boucher, Jacques, et André Inkel. 1998. Séminaire sur le logement social, Université du Québec à Hull, février 1998.
- Buhrig, Martine. 1996. *Réussir l'insertion : Accompagner la reconnaissance sociale*. Lyon : Chronique Sociale, 161 p.
- Castel, Robert. 1991. "De l'indigence à l'exclusion : la désaffiliation", In *Face à l'exclusion : le modèle français*, Jaques Donzelot, (éd.), Paris : Esprit.

- Castel, Robert. 1994. “La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation”. *Cahiers de recherche sociologique*, no. 22, p. 11-27, Montréal : Université du Québec à Montréal.
- Castel, Robert. 1995a. *Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat*. Paris : Fayard, 490 p.
- Castel, Robert. 1995b. “Les pièges de l'exclusion”. *Lien social et Politique*, RIAC, no.34, p. 13-21.
- Castel, Robert. 1996. “Les marginaux dans l’histoire”. In *L'exclusion : l'état des savoirs*, sous la dir. de Serge Paugam, p.32-41, Paris : La Découverte.
- Collerette, Pierre. 1993. “Le Gîte Ami : Orientations de développement pour la période 1994-1997”, Rapport de recherche, Aylmer : Pierre Collerette Consultant en organisation.
- Comeau, Yvan. 1996. *Grille de collecte et de catégorisation des données pour l'étude d'activités de l'économie sociale*, Cahiers du Collectif de recherche sur les innovations sociales dans les entreprises et les syndicats (CRISES), 13 p.
- Comeau, Yvan. 1997. “Problématique de l'exclusion et approches d'insertion”. *Économie et Solidarités*, vol. 28 no 2, p. 11-22.
- Comité des sans-abri Ville de Montréal. 1987. *Vers une politique municipale pour les sans-abri*. Montréal : Ville de Montréal.
- Coulon, Alain. 1992. *L'École de Chicago*. Coll. “Que sais-je ?”, no. 2639, Paris : Presses Universitaires de France, 127 p.
- Damon, Julien et Jean-Marie Firdion. 1996. “Vivre dans la rue : la question SDF”. In *L'exclusion : L'état des savoirs*, sous la dir. de Serge Paugam, p. 374-386, Paris : La découverte.
- De Robertis, Cristina, et Henri Pascal. 1987. *L'Intervention collective en travail social*, Paris : Le Centurion, 300 p.
- Deslauriers, Jean-Pierre. 1982. “Guide de recherche qualitative”, In *Bulletin de recherche*, no 62, Sherbrooke, Département de géographie, Université de Sherbrooke, 27 p.
- Deslauriers, Jean-Pierre. 1987. “L'analyse en recherche qualitative”, In *L'autre sociologie*, p.145-152, Cahiers de recherche sociologique, vol. 5, no 2, Département de sociologie, Université du Québec à Montréal.
- Deslauriers, Jean-Pierre. 1991. *Recherche qualitative. Guide pratique*. Montréal : McGraw-Hill, 142 p.

- Deslauriers, Jean-Pierre, et Marie-Joëlle Brassard. 1989. *Pouvoir habiter*. Coll. “Département régional”, Groupe de recherche et d'intervention régionales, Chicoutimi : Université du Québec à Chicoutimi.
- Donzelot, Jacques. 1984. *L'invention du social : Essai sur le déclin des passions politiques*. Paris : Fayard. 265 p.
- Dubar, Claude. 1996. “Socialisation et processus”. In *L'exclusion : l'état des savoirs*, sous la dir. de Serge Paugam, p. 111-119, Paris : La découverte.
- Dufour, Stéphane, Dominic Fortin et Jacques Hamel. 1991. *L'enquête de terrain en sciences sociales : L'approche monographique et les méthodes qualitatives*. Montréal : Saint-Martin, 183 p.
- Durkheim, Émile. 1973. *De la division du travail social*. Paris : Presses universitaires de France, 416 p.
- Eme, Bernard. 1996. “ Les régies de quartier, creuset de lien civil ”. *Économie et solidarités*, vol. 28, no 2, p. 33-54.
- Eme, Bernard. 1998. “Participation sociale et formes plurielles d'insertion”. In *Insertion et nouvelle économie sociale*, sous la dir. de Jacques Defourny, Louis Favreau et Jean-Louis Laille, p. 293-320, Paris : Desclée de Brouwer.
- Favreau, Louis. 1989. *Mouvement populaire et intervention communautaire de 1960 à nos jours : Continuités et ruptures*. Montréal : Centre de formation populaire, Éditions du fleuve, 308 p.
- Favreau, Louis. 1998. “L'Insertion conjuguée avec le développement économique communautaire”. In *Insertion et nouvelle économie sociale*, sous la dir. de Jacques Defourny, Louis Favreau et Jean-Louis Laille, p. 159-182, Paris: Desclée de Brouwer.
- Favreau, Louis, et Benoît Lévesque. 1996. *Développement économique communautaire*. Sainte-Foy (Qué.) : Presses de l'Université du Québec, 230 p.
- Favreau, Louis, et Lucie Fréchette. 1995. “Pauvreté urbaine et exclusion sociale : les nouvelles figures du travail social auprès des personnes et des communautés locales en difficulté”, *Service social*. vol. 44, no 3, p. 71-93.
- Ferrand-Bechmann, Dan. 1990. “Très pauvres et très mal logé : l'action des grandes associations face à l'extrême pauvreté”. In *Pauvre et mal logé : les enjeux sociaux de l'habitat*, sous la dir. de Dan Ferrand-Bechmann, p. 71-86, Coll. “Habitat et Sociétés”, Paris : L'Harmattan.
- Ferrand-Bechmann, Dan. 2000. *Le métier de bénévole*. Coll. Ethnosociologie, Paris : Anthropos, 160 p.

- Fortin, Andrée. 1982. "Au sujet de la méthode". In *Les pratiques émancipatoires en milieu populaire*, Jean-Pierre Dupuis, p. 79-123, Coll. "Documents préliminaires", no 2, Québec : Institut de recherche sur la culture.
- Fortin, Andrée. 1987. "L'observation participante : au cœur de l'altérité". In *Les méthodes de la recherche qualitatives*, sous la dir. de Jean-Pierre Deslauriers, p. 23-33, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Fournier, Louise. 1991. *Itinérance et santé et santé mentale à Montréal : Étude descriptive de la clientèle des missions et refuges*. Rapport de recherche, Québec: Conseil québécois de la recherche sociale.
- Fournier, Louise et Céline Mercier (sous la dir.). 1996. *Sans domicile fixe : Au-delà du stéréotype*. Montréal : Méridien.
- Fréchette, Lucie. 1997. "Les cuisines collectives. Une intervention au carrefour de l'entraide et du développement local", sous la dir. de Lucie Fréchette, GÉRIS, Université du Québec à Hull.
- Gaulejac, Vincent, de, et Isabel Taboada Leonetti. 1994. *La lutte des places. Insertion désinsertion*. Paris : Desclée de Brouwer, 287 p.
- Gaullier, Xavier. 1994. "La société flexible". In *Cohésion sociale et emploi*, sous la dir. de Bernard Eme et Jean-Louis Laville, p. 47-71. Paris : Desclée de Brouwer.
- Gîte Ami. 1984. Lettres patentes.
- Gîte Ami. 1984-1999. Bilan financier.
- Gîte Ami. 1984-1999. Rapport annuel d'activité.
- Gîte Ami. "s.d". Un organisme bien ancré dans sa région.
- Glaser, Barney et Anselm Strauss. 1967. *The Discovery of Grounded Theory : Stratégies for Qualitative Research*. Chicago : Aldine Publishing Company, 272 p.
- Guédon, Marie-Chantal. 1984. "Les réseaux sociaux". In *L'intervention de réseaux : une pratique nouvelle*, sous la dir. de Claude Brodeur et Richard Rousseau, p. 16-33. Montréal (Qué.) : Éditions France-Amérique.
- Hamel, Jacques. 1997. *Étude de cas et sciences sociales*. Montréal : L'Harmattan, 123 p.
- Jetté, Christian, Luc Thériault, Réjean Mathieu et Yves Vaillancourt. 1998. "Évaluation du logement social avec support communautaire à la Fédération des OSBL d'habitation de Montréal (FOHM)". Rapport de recherche, Montréal : LAREPPS, Université du Québec à Montréal.

- Kelly, Michael. 1984. "L'analyse de contenu". In *La recherche sociale*, sous la dir. de Benoît Gauthier, p. 293-315, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Laberge, Danielle, Marie-Marthe Cousineau, Daphné Morin et Shirley Roy. 1995. "De l'expérience individuelle au phénomène global : configuration et réponses sociales". *Cahiers de recherche du CRI*, no 1, Département de sociologie de l'UQAM, juin.
- Laville, Jean-Louis. (dir.) 1994. *L'économie solidaire, une perspective internationale*. Paris : Desclée de Brouwer.
- Laville, Jean-Louis. 1996. "Un enjeu de société". *Interaction communautaire*, no.36-37, Hiver.
- L'Écuyer, René, 1987."L'analyse de contenu : notion et étapes". In *Les méthodes de la recherche qualitative*, sous la dir. De Jean-Pierre Deslauriers, p. 49-65, Québec : Presse de l'Université du Québec.
- Le Gall, Didier. 1987. "Les récits de vie : approcher le social par le pratique". In *Les méthodes de la recherche qualitatives*, sous la dir. De Jean-Pierre Deslauriers, p. 35-48, Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Lévesque, Benoît. 1995. "Repenser l'économie pour contrer l'exclusion sociale : de l'utopie à la nécessité", In *Contre l'exclusion, repenser l'économie*, sous la dir. de Juan-Luis Klein et Benoît Lévesque, p. 17-44, Sainte-Foy (Qué) : Presses de l'Université du Québec.
- Lipietz, Alain. 1989. *Choisir l'audace*. Paris : La découverte.
- Lipietz, Alain. 1996. *La société en sablier : le partage du travail contre la déchirure sociale*. Paris : La Découverte, 332 p.
- Mayer, Robert, et Francine Ouellet. 1991. *Méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux*. Montréal : Gaëtan Morin, 537 p.
- Mercier, Céline. 1996. "Les femmes". In *Sans domicile fixe*, sous la dir. de Louise Fournier et Céline Mercier, p. 215-246, Montréal : Méridien.
- Mercier, Céline et Guylaine Racine. 1991. *Évaluation d'un programme de suivi communautaire pour femmes itinérantes*. Verdun : Unité de recherche psychosociale, Centre de recherche de l'Hôpital Douglas.
- Mercier, Céline, Louise Fournier et Guylaine Racine. 1994. "L'itinérance". In *Traité des problèmes sociaux*, sous la dir. de Fernand Dumond, Simon Langlois et Yves Martin, p. 739-764, Québec: Institut québécois de recherche sur la culture.
- Mercier, Lucie. 1995. "La pauvreté : phénomène complexe et multidimensionnel". *Service social*, vol. 44, no. 3, p. 7-27
- Mothé, Daniel. 1994. " Critique des utopies du temps libre ". In *Cohésion sociale et emploi*, sous la dir. de Bernard Eme et Jean-Louis Laville, p. 85-112. Paris : Desclée de Brouwer.

- Noraz, Christel-Anne. 1996. "Processus et stratégies d'insertion dans un projet communautaire : le cas de la cuisine collective Hochelaga-Maisonneuve". *Cahiers du CRISE*, collection thèses et mémoire, vol. 1995, no 3.
- Ouellette, Françoise-Romaine. 1989. *Femmes sans toit ni voix : Problématique des femmes dites sans-abri ou itinérantes*. Québec : Conseil du statut de la femme.
- Paugam, Serge. 1991. *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*. 2^e éd. rev. et corr., coll. "Sociologies, Paris : Presses universitaires de France, 254 p.
- Paugam, Serge. 1996. "Pauvreté et exclusion : la force des contrastes nationaux". In *L'exclusion : l'état des savoirs*, p. 389-404, sous la dir. de Serge Paugam, Paris : La découverte.
- Prud'homme, Pierre (dir.publ.). 1995. *Le Chic Resto Pop*. Montréal : Fides, 168 p.
- Québec, ministère de la santé et des services sociaux. 1996. *Loi sur les services de santé et les services sociaux*. L.R.Q., chapitre S-4.2. Québec : Éditeur officiel du Québec.
- Racine, Guylaine. 1990. "Les femmes sans abri : Des concepts à réviser". *Intervention*, no 87 p. 56-64.
- Robichaud, Jean-Bernard, Lorraine Guay, Christine Colin et Micheline Pothier. 1994. *Les liens entre la pauvreté et la santé mentale : De l'exclusion à l'équité*. Boucherville : Gaëtan Morin Éditeur, 247 p.
- Rosanvallon, Pierre. 1981. *La crise de l'État-providence*. Paris : Seuil, 192 p.
- Roy, Shirley. 1988. *Seuls dans la rue. Portraits d'hommes clochards*. Montréal: Saint-Martin.
- Roy, Shirley. 1995. "L'itinérance : forme exemplaire d'exclusion sociale". *Lien social et Politique*, RIAC, no. 34, p. 73-79.
- Rozier, Marielle, Shirley Roy et Pierre Langlois. 1996. "Les centres de jour : une réponse communautaire à l'itinérance". Rapport de recherche du Collectif de recherche sur l'itinérance, *Les cahiers de recherche du CRI*, no. 2, Département de sociologie, Montréal : UQAM.
- Shragge, Eric. 1997. "La pauvreté aux États-Unis". In *Relations*, mai 1997, p. 113-116.
- Simard, Pierre. 1990. *Le clochard de Montréal : une histoire à coucher dehors*. Montréal : St-Martin, 176 p.
- Snow, David, et Leon Anderson. 1993. *Down on Their Luck : A Study of homeless street people*, Berkley : California, University of California Press, 391 p.

- Spradley, James. 1980. *Participant observation*. New York : Holt, Rinehart et Winston, 195 p.
- Stoner, Madeleine, R. 1989. *Inventing a Non-homeless future : A Public policy agenda for Preventing homelessness*. Coll. "American University Studies Series XI, Anthropology and sociology", vol. 29, New York : P. Lang, 387 p.
- Taboada Leonetti, Isabel. 1994. "Intégration et exclusion". In *La lutte des places : insertion et désinsertion*, sous la dir. de Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada Leonetti, p.51-78, Paris : Desclée de Brouwer.
- Thomas, Hélène. 1997. *La production des exclus*, Coll. "Sociologie d'aujourd'hui", Paris : Presses Universitaires de France, 215 p.
- Tremblay, Pierre-André, et Juan-Luis Klein. 1997. "De l'appauvrissement des lieux à la reconstruction des communautés". *Cahiers de recherche sociologique*, no 29, p. 103-117.
- Xiberras, Martine. 1994. *Les théories de l'exclusion*. Coll. "Sociologies au quotidien", Paris : Méridiens Klincksieck, 204 p.

Entrevues réalisées :

- Entrevue avec B.V.1. 2000. *Entrevue réalisée en mars 2000*.
- Entrevue avec F.5. 1998. *Entrevue réalisée en avril 1998*.
- Entrevue avec Frédéric. 1999. *Entrevue réalisée en décembre 1999*.
- Entrevue avec H.31 1998. *Entrevue réalisée en octobre 1998*.
- Entrevue avec H.57. 1999. *Entrevue réalisée en décembre 1999*.
- Entrevue avec I.1. 1998. *Entrevue réalisée en octobre 1998*.
- Entrevue avec I.2. 1998. *Entrevue réalisée en novembre 1998*.
- Entrevue avec I. 3. 2000. *Entrevue réalisée en février 2000*.
- Entrevue avec I. 4. 2000. *Entrevue réalisée en février 2000*.
- Entrevue avec I. 5. 2000. *Entrevue réalisée en mars 2000*.
- Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H.1, juillet, 1998.
- Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H.2, août, 1998.

Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H.3, octobre 1998.

Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H. 4, octobre 1998.

Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H.10, septembre 1998.

Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H.21, septembre 1998.

Résumé d'entretien. 1998. Entretien avec H. 29, octobre 1998.