

# TISSER DES LIENS POUR SE COORDONNER ET AIDER LES SANS-ABRI

Présenté par:

Luc Farinas  
Chercheur  
postdoctoral,  
équipe Regards,  
CRPS InterActions

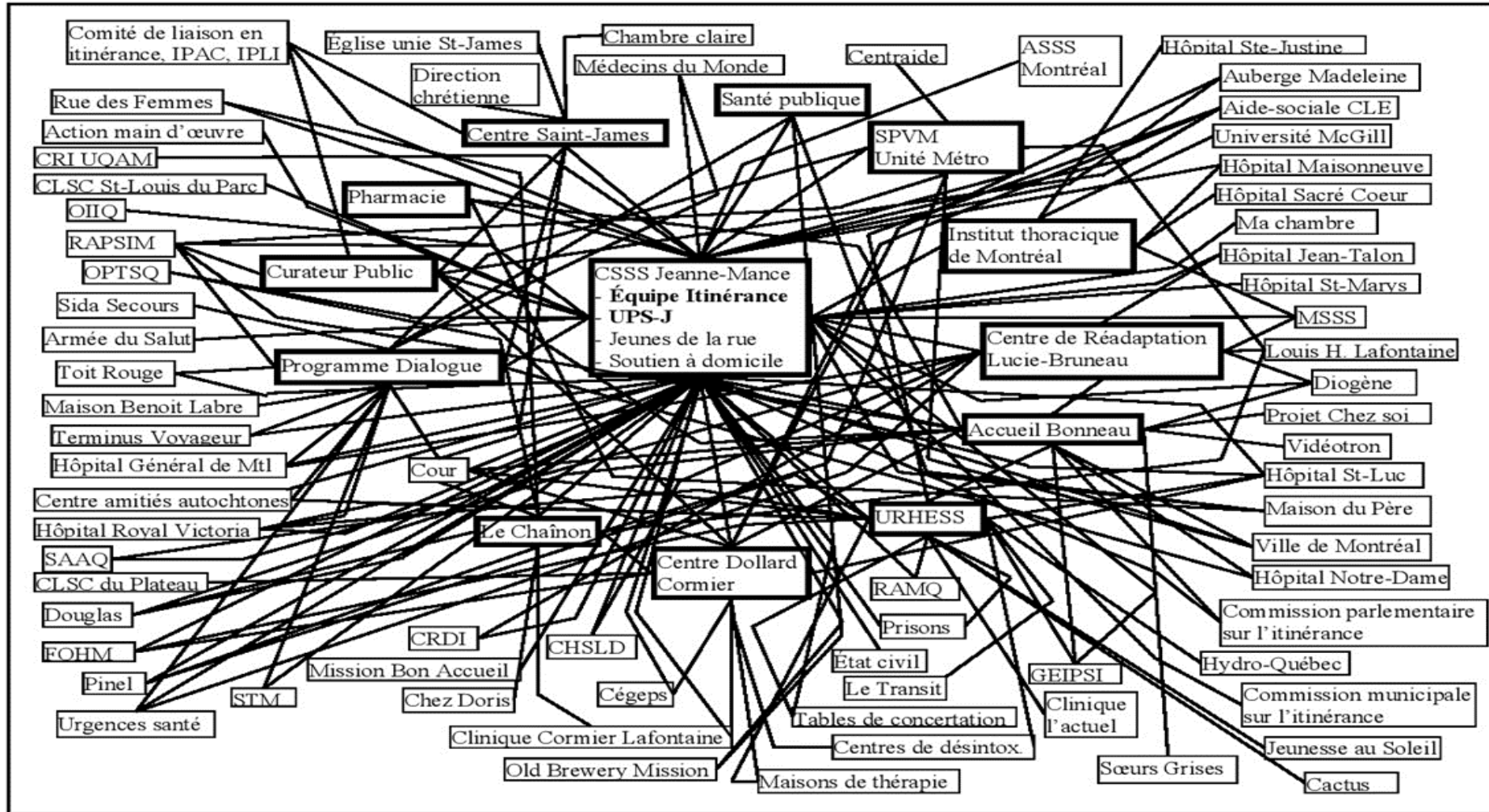
Commenté par:

Joelle Boivin  
Intervenante  
psychosociale,  
RAP Jeunesse et  
son équipe

# MISE EN CONTEXTE

- L'itinérance constitue un phénomène social complexe : Définitions ?  
Nombre ? Façons d'intervenir ?
- Souvent ces personnes ont des besoins variés s'accumulant (nourriture, vêtements, logement, cartes d'identités, dépendances, santé mentale et/ou physique).
- Aucun intervenant, ni organisation ou organisme ne peuvent disposer de tous les services nécessaires. Ils tissent souvent des liens avec d'autres praticiens pour donner accès à de tels services.

# LES RÉSEAUX DE L'ÉQUIPE ITINÉRANCE (2008-2009)



# OBJECTIFS ET MÉTHODE

- Objectifs:

- Explorer comment une coordination se produit déjà dans les relations et activités quotidiennes d'intervenants de première ligne.
- Documenter la créativité nécessaire au tissage des liens par les intervenants du secteur public et communautaire.

- Méthode:

- Recherche qualitative ancrée dans 35 entrevues, d'une durée d'1h30, en moyenne auprès de 24 intervenants et 11 gestionnaires d'organisations privée (1), public (8) et communautaire (4) réalisée en 2008-2009.
- Étude de cas sur le rôle de liaison de l'Équipe Itinérance du CSSS Jeanne-Mance et de ses partenaires.

# CADRE THÉORIQUE

- Approche interactionniste pour saisir ce tissage de liens (Strauss, 1993).
- Ils réalisent un travail relationnel, soit le temps, l'énergie et les efforts nécessaires pour créer, maintenir et abandonner des liens.
  - Quatre dimensions : les perspectives, les ententes, les stratégies relationnelles et les conditions.
- La documentation sur les « street-level bureaucrats » et les communautés de pratiques sont une autre inspiration (Farinas, 2016).

# RÉSULTATS DE RECHERCHE (PARTIE 1): LA FORME

- Les intervenants nomment surtout leurs liens, partenariats (face-à-face ou au téléphone).
- Ils se produisent durant les activités quotidiennes comme l'outreach, la référence, l'accompagnement, la défense de droits, l'ordonnance de cours, l'aide ainsi que la visite et les rencontres.
- Pour tisser des liens dans différentes conditions, les praticiens déploient différentes façons de faire, avec certains défis et avec certaines conséquences.

# RÉSULTATS DE RECHERCHE (PARTIE II) : DES CONDITIONS

- Le nombre de sans-abri tend à s'accroître et leur état, à se dégrader.
- L'accès aux urgences hospitalières est difficile (stéréotypes, jugement et sortie trop rapide); la rareté de certains services (comme la psychiatrie) et des logements abordables.
- Il existe des inégalités reconnues en termes de ressources financières, d'expertises détenues et de reconnaissance entre les praticiens des secteurs public et communautaire; parfois, les rapports sont teintés de méfiance.
- Une « cause » d'aider les sans-abri réunit beaucoup de ces intervenants.

# RÉSULTATS DE RECHERCHE (PARTIE III) : 8 FAÇONS DE FAIRE

La création des liens	Le maintien des liens	L'arrêt des liens
<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>La connaissance</b> (rencontres et visites; séquence connaissance interpersonnelle et clarification des attentes; séquence contact téléphonique et rencontre en face-à-face).</li><li>- <b>La personnalisation</b> (connaissance plus intime et s'appeler par son prénom).</li><li>- <b>L'évaluation</b> (test lors des premiers contacts; faire ses preuves en intervention).</li><li>- <b>L'organisation des tâches et des rôles</b> (clarification des rôles; ententes d'alternance; laisser une place à autrui; reconnaître sa contribution; communication honnête, ouverte, intègre; élaboration de la confiance par des demandes).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>L'organisation des tâches et des rôles</b> (ententes d'alternance et de relais; respecter le rôle, les limites d'autrui et ses engagements; être ouvert et répondre aux demandes d'autrui; partager des objectifs communs).</li><li>- <b>L'entretien</b> (déploiement des savoirs de civilité ordinaire; positionnement comme ressource; réflexions interpersonnelles ou discussions collégiales; régularité des contacts téléphoniques ou en face-à-face).</li><li>- <b>La réparation</b> (visites; trouver un objectif commun; séquence négociation, explication et confrontation; éducation).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>La mise à distance</b> des liens difficiles.</li><li>- <b>La mise en dormance</b> (retrait progressif par une organisation des rôles à l'aide d'ententes).</li></ul>



# RÉSULTATS DE RECHERCHE (PARTIE IV) : CINQ DÉFIS

5 défis dans le tissage de ces liens:

- La taille, la nature bureaucratique et le fonctionnement par spécialisation du réseau sociosanitaire montréalais.
- Les différences de philosophies et de mode de fonctionnement entre les intervenants et les organisations.
- Le roulement élevé des intervenants communautaires et publics.
- Ce travail sur les liens est souvent invisible pour les systèmes publics d'évaluation de la performance et la gestion par indicateurs.
- L'approche adoptée par son interlocuteur peut nuire aux liens.

# RÉSULTATS DE RECHERCHE (PARTIE V) : TROIS IMPACTS

- La réalisation du travail quotidien et d'une coordination des services au niveau des intervenants : des « plans de match » adéquats et flexibles.
- La mise en place d'un cercle vertueux de soutien : des intervenants qui se connaissent, s'apprécient déjà, se font confiance, déploient des façons de faire et des normes qui font en sorte que leurs liens se maintiennent et parfois se renforcent.
  - Cela s'ancre parfois dans un espace d'aide et de dialogue.
- La présence de cercles vicieux de portes closes : des intervenants se butent souvent des portes closes suite à la présence de stéréotypes, une approche rigide de travail ou encore une incompréhension de la situation vécue par les sans-abri.

# CONCLUSION

- Le tissage de ces « partenariats » dépend des individus en présence: ce sont alors des individus adhérant à un « code socioculturel » (réciprocité, respect, précaution, non dumping, etc.) et agissant de concert dans des conditions difficiles, souvent marquées par une urgence d'agir.
- Cette action collective repose sur des façons de faire qui ne sont pas des « recettes » mais qui font plutôt partie d'un processus d'essais-erreurs.
- Cette action collective repose sur une compétence d'organisation et de coordination qu'il faut documenter davantage.

# RÉFÉRENCES

Dupuis, Alain, et Luc Farinas. 2009. « Le fonctionnement organique du système multiorganisationnel d'aide et de services aux sans-abri de Montréal ». *Administration Publique du Canada*, 52(1) : 23-49.

Farinas, Luc. 2017. Tisser des liens pour aider des sans-abri : des relations de première ligne en action. *Santé mentale au Québec*, 42(2) : pagination à suivre.

Farinas, Luc. 2016. *La coordination interorganisationnelle en pratique : une exploration du travail relationnel de l'Équipe Itinérance et de ses partenaires*.

(Thèse de doctorat, École Nationale d'Administration Publique, Montréal, Canada).

Disponible à :

[http://www.enap.ca/enap/14376/Theses\\_a\\_l%27ENAP.enap](http://www.enap.ca/enap/14376/Theses_a_l%27ENAP.enap).

Strauss, Anselm. 1993. *Continual Permutations of Action*. New York : Aldine de Gruyter.