

**LES PROGRAMMES DE RÉINSERTION SOCIALE AXÉS SUR
L'HÉBERGEMENT : QU'EN PENSENT LES USAGERS ?**

Yves Lecomte
Guillaume Ouellet
Elena Bessa
Jean Caron
Christian Laval
Emmanuel Stip

Le présent rapport a été préparé pour la Direction générale du logement et des sans-abri, à l'aide de fonds reçus du Programme national de recherche, volet de l'initiative nationale pour les sans-abri. Les résultats et recommandations présentés dans le rapport de recherche sont ceux des auteurs et ne reflètent pas forcément la vision de la Direction générale du logement et des sans-abri.

Les auteurs remercient chaleureusement les responsables des ressources pour leur accueil et d'avoir accepté de participer à ce projet. Ils remercient aussi les intervenants pour leur participation et collaboration au recrutement des participants. Ils expriment enfin leur gratitude envers les participants pour leur généreuse participation.

RÉSUMÉ

Depuis quelques années, les refuges montréalais pour personnes itinérantes diversifient leur offre de services afin de réduire le nombre de personnes vivant dans cette situation sociale. Pour atteindre cet objectif, deux orientations se dégagent : offrir un lieu d'hébergement temporaire structuré en vue d'améliorer le niveau de compétences de base nécessaires pour vivre en logement, et offrir un soutien à long terme aux personnes occupant un logement après avoir été sans abri. Afin de mieux connaître les fondements et les programmes offerts par ces refuges, la présente recherche analyse les représentations des intervenants et des usagers de ces programmes de réinsertion sociale. Trois questions guident la recherche : 1) comment les intervenants et les usagers décrivent-ils les divers aspects du programme ? ; 2) quelles représentations de soi les participants ont-ils de ces programmes ? ; 3) sur quels aspects de la représentation de soi l'inscription à un programme a-t-elle un impact ? Réalisée auprès de trois refuges, l'étude est transversale et l'échantillon de convenance comprend 28 sujets masculins qui ont répondu individuellement à deux questionnaires semi-structurés. Les intervenants au nombre de 6 ont aussi répondu à un questionnaire semi-structuré mais dans le cadre d'un focus group. L'analyse des *perceptions des intervenants* montre que les programmes visent à améliorer les compétences sociales et l'état psychologique des personnes (estime de soi, appropriation du pouvoir sur sa vie) grâce à des activités plus ou moins structurées selon les refuges. Le cheminement dans les programmes suivrait trois étapes : élaboration du Plan d'action, réalisation de ce Plan et préparation à la sortie. Le dénominateur commun des programmes est la relation d'aide individualisée avec les intervenants, et le soutien de groupe de la part des pairs. Les programmes d'hébergement exigent aussi d'élaborer un plan d'action dès le début des admissions, de l'analyser et de le modifier si besoin est avec l'aide de l'intervenant. Dans les *représentations des programmes chez les usagers*, quatre motifs à la base de leur démarche se dégagent : retrouver dignité et santé, arrêter la consommation, ne plus supporter les conditions de vie dans la rue et avoir son lieu de vie (logement). Les difficultés vécues dans la participation au programme se concentrent autour des rapports conflictuels avec les autres, le manque de ressources monétaires et l'établissement d'une relation avec un intervenant. Pour affronter ces difficultés, les usagers recourent à l'évitement, à l'accommodation, et à une demande d'aide auprès des intervenants. En grande majorité, les usagers font un bilan positif de leur participation au programme. L'analyse des *représentations de soi des usagers* montre que celles-ci se concentrent sur les aspects adaptatif et social que nécessite leur nouvelle condition de vie. Les usagers insistent en très grande majorité sur quatre catégories du soi : la valeur personnelle, l'actualisation de soi (leur évolution et progression dans la vie), leurs attitudes positives envers les autres et l'aide gratuite apportée aux pairs. L'insistance sur ces catégories reflète les objectifs des programmes à savoir améliorer les aspects sociaux et psychologiques des personnes.

Social integration programs centered on housing: perception of the homeless

In the past few years, shelters for homeless people in Montréal have diversified their offer of services in order to reduce the number of people in this social situation. To achieve this objective, two orientations emerge : an offer of temporary shelter that is structured in a perspective of improving the level of basic necessary skills to independent living in an apartment, and an offer of long term support to people occupying an apartment after having been homeless. In order to better examine the basis and programs offered by these shelters, the current study analyses the representations of staff workers and consumers of social reintegration programs. Three questions serve as guidelines for the research : 1) how do staff workers and consumers describe the various aspects of the program; 2) what self representations participants have of these programs; 3) on what aspect of self representation does registration to a program has an impact. The study, which is crosswise, is conducted with three shelters, and the sample of convenience includes 28 male subjects who have individually answered two semi-structured questionnaires. The six (6) staff workers have also completed a semi-structured questionnaire, however with a focus group. Analysis of the *perceptions of staff workers* show that programs aim to improve social skills and the psychological condition of people (self-esteem, empowerment) through more or less structured activities that vary according to shelters. The progression in the programs follows three steps : elaboration of the action Plan, realization of Plan and preparation to departure. The common denominator of programs is the individualized relationship of help from professional workers, and peer support groups. For programs regarding shelter, there is also the necessity to elaborate an action plan at the very beginning of admission, and to analyse and modify it accordingly if necessary with the help of staff workers. Examination of *representations of consumers regarding programs* demonstrate that motives at the basis of their move are quadruple : retrieving their dignity and their health, stopping their substance use, no longer tolerating their life conditions on the streets and having their own place to live (apartment). Difficulties experienced in the participation of the program are concentrated around relationships marked by conflict with others, lack of financial resources and establishing a relationship with staff workers. In order to face these difficulties, consumers have recourse to avoidance, accommodation, and to demands of help to staff workers. In great majority, consumers make a positive assessment of their participation in the program. Analysis of *self-representations of consumers* show that these are concentrated on adaptation and social aspects their new life conditions require. Consumers largely insist on four categories of self : personal worth, realization of self (their evolution and progression in life), their positive attitudes toward others and free help to peers. Insistence on these categories reflects the choice of objectives of programs namely improving social and psychological aspects of homeless people.

LES PROGRAMMES DE RÉINSERTION SOCIALE AXÉS SUR L'HÉBERGEMENT : QU'EN PENSENT LES USAGERS ?

Sommaire

Section 1 : INTRODUCTION.....	9
1.1 Analyse documentaire	
1.1.1 Programmes de réinsertion	
1.1.2 Représentations de soi	
1.2 Description du projet	
 Section 2 : MÉTHODOLOGIE.....	 16
2.1 Collecte des données	
2.2 Résultats de la recherche	
2.2.1 Représentations des programmes par les intervenants	
2.2.1.1 Ressource 1	
2.2.1.1.1 Historique des programmes	
2.2.1.1.2 Objectifs	
2.2.1.1.3 Critères d'admission	
2.2.1.1.4 Critères d'exclusion	
2.2.1.1.5 Programme « Consolider sa démarche »	
2.2.1.1.6 Programme « Initier une démarche »	
2.2.1.1.7 Description des ateliers	
2.2.1.1.8 Les rencontres individuelles	
2.2.1.1.9 Les sorties culturelles	
2.2.1.1.10 Les principales difficultés des participants	
2.2.1.1.11 Les principales difficultés des intervenants	
2.2.1.1.12 La préparation à la sortie	
2.2.1.2 Ressource 2	
2.2.1.2.1 Historique	
2.2.1.2.2 Objectifs	
2.2.1.2.3 Critères d'admission	
2.2.1.2.4 Description du programme	
2.2.1.2.5 Difficultés des locataires	
2.2.1.3 Ressource 3	
2.2.1.3.1 Historique	
2.2.1.3.2 Objectifs	
2.2.1.3.3 Critères d'admission	
2.2.1.3.4 Description du programme	
2.2.1.3.5 Critères de réorganisation future du programme	
2.2.1.3.6 Difficultés des intervenants	
2.2.2 Représentations des programmes par les usagers	
2.2.2.1 Les motifs de la participation	

- 2.2.2.2 L'élément déclencheur
- 2.2.2.3 Le premier contact avec le programme
- 2.2.2.4 La motivation
- 2.2.2.5 Les objectifs
- 2.2.2.6 Les essais antérieurs
- 2.2.2.7 Les démarches d'inscription
- 2.2.2.8 Les attentes
- 2.2.2.9 Les appréhensions
- 2.2.2.10 Les difficultés
- 2.2.2.11 Les solutions
- 2.2.2.12 L'aide
- 2.2.2.13 Les changements
- 2.2.2.14 Les semaines à venir
- 2.2.2.15 La situation future
- 2.2.2.16 Le bilan
- 2.2.3 Représentations de soi des usagers
 - 2.2.3.1 Élément du soi identifié le plus important pour se décrire
 - 2.2.3.2 Le style de vie actuel
 - 2.2.3.3 L'itinérance
 - 2.2.3.4 Types de discours des personnes inscrites en réinsertion

Section 3 : DISCUSSION40

- 3.1 Pertinence de la recherche
 - 3.1.1 Représentations des programmes des intervenants
 - 3.1.1.1 Origine des programmes
 - 3.1.1.2 Objectifs des programmes
 - 3.1.1.3 Critères d'admission et d'exclusion
 - 3.1.1.4 Le programme des ressources
 - 3.1.1.5 Les difficultés rencontrées
 - 3.1.2 Représentations des programmes des usagers
 - 3.1.2.1 L'élément déclencheur et les motivations
 - 3.1.2.2 Les étapes
 - 3.1.2.3 Les stressseurs
 - 3.1.2.4 Les stratégies de coping
 - 3.1.3 Représentations de soi des participants
 - 3.1.3.1 L'aspect le plus important
 - 3.1.3.2 Représentation de soi et réinsertion sociale
- 3.2 Importance potentielle des résultats
- 3.3 Partenariats

Section 4 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....47

- 4.1 Recommandations précises
- 4.2 Futurs domaines de recherche

Section 5 : BIBLIOGRAPHIE50

Section 6 : APPENDICES.....	53
6.1 Lettres d'accompagnement et formulaire de consentement	
6.2 Guide et questions d'entrevues	
6.3 Reçu pour frais de participation	
6.4 Liste des organismes communautaires	

LES PROGRAMMES DE RÉINSERTION SOCIALE AXÉS SUR L'HÉBERGEMENT : QU'EN PENSENT LES USAGERS ?

Yves Lecomte¹
Guillaume Ouellet²
Elena Bessa³
Jean Caron⁴
Christian Laval⁵
Emmanuel Stip⁶

SECTION 1 : INTRODUCTION

Depuis quelques années, un certain nombre de refuges diversifient leurs services afin de faciliter la réinsertion sociale des usagers. Leurs services d'hébergement « offrent un milieu de vie temporaire qui vise un dépannage auquel peuvent s'ajouter des objectifs de réhabilitation ou de réinsertion » (Hurtubise et al., 2007, p. 7). Les usagers peuvent y développer les compétences propres à la vie en logement : entretien, cuisine, ménage, budgétisation, etc. Grâce à ces nouveaux services, une amélioration de leur confiance en soi, un réaménagement des relations familiales et « le développement des capacités de contrôle de soi » (Hurtubise et al., 2007, p. 7) y sont observés.

À Montréal, on retrouve ces programmes de réinsertion dans un certain nombre de ressources. Voulant offrir plus qu'un simple hébergement, ces programmes visent à accompagner le locataire dans ses démarches administratives et à lui apprendre ou à améliorer ses habiletés de vie quotidienne (faire l'épicerie, la cuisine, un budget, développer ses relations sociales, le préparer à l'emploi, etc.). Selon la ressource, un soutien de counseling plus ou moins intense peut être offert. Ces programmes s'inscrivent dans le courant de la réadaptation psychosociale.

Aucune recherche n'a porté spécifiquement sur les programmes montréalais de réinsertion sociale. Toutefois, une étude (Cousineau et al., 2005) sur les représentations de certains aspects de l'intervention générale, réalisée dans trois ressources montréalaises du milieu de l'itinérance, fournit des indices sur les perceptions des intervenants et des itinérants de ces approches.

Selon les intervenants, les approches privilégiées (multiformes et complémentaires) sont les suivantes :

« a) une approche humaine : accueil inconditionnel, respect de la personne et de son rythme

b) une approche globale : considération de la personne dans toutes ses dimensions

¹ Ph.D., professeur à la Téléq (UQAM). Nous remercions chaleureusement madame Marie-Ève Lapointe pour sa participation à la revue de littérature.

² M.A. sociologie, assistant de recherche

³ Candidate au doctorat en sociologie, assistante de recherche

⁴ Ph.D., chercheur, Université McGill

⁵ Ph.D., directeur-adjoint, Onsm-p-Orspere, Lyon, France

⁶ Médecin psychiatre, responsable de la chaire de schizophrénie, Université de Montréal

c) une approche favorisant la réinsertion graduelle et la responsabilisation de la personne : accès à une série de services faisant appel de plus en plus à l'autonomie

d) une approche motivationnelle : travail sur la motivation des gens à changer leurs situations de vie

e) une approche qui offre des solutions alternatives intéressantes pour le futur et sortir des sentiers battus quant aux services offerts

f) une approche qui prévoit l'application de sanctions lorsqu'une personne bénéficiant des services contrevient aux règles établies par l'organisme

g) une approche basée sur la réduction des méfaits où l'attention est portée sur les besoins les plus importants et significatifs de la personne elle-même » (Cousineau et al. (2005, vi).

Quant aux difficultés énumérées par les intervenants, on retrouve le sentiment d'impuissance, « le manque de motivation des personnes itinérantes, la difficulté d'offrir de l'aide à long terme, le manque de ressource en toxicomanie adaptées à la clientèle itinérante, le manque de suivi des personnes itinérantes d'une ressource à l'autre et le manque de solutions de rechange à offrir aux jeunes » (Cousineau et al., 2005, vi).

Les intervenants ont aussi mentionné certains points forts des ressources, comme « le partage d'une vision commune entre les ressources en lien avec les approches et les types d'intervention à adopter ; la concertation, la collaboration et le partenariat ; l'accueil inconditionnel, le non jugement, l'ouverture, le dévouement, l'engagement du personnel; la réponse adéquate aux besoins de base et la mise en place de programmes de réinsertion sociale ou d'employabilité » (Cousineau et al. (2005, vi).

Quant aux représentations des personnes itinérantes de leurs difficultés, il y a les difficultés personnelles (honte, solitude, isolement, santé physique et psychologique, consommation de drogues et d'alcool et engagement dans les activités de prostitution et de criminalité de survie), économiques et sociales, en lien avec la justice, avec les ressources et en lien avec la situation d'itinérance (Cousineau et al. (2005, vi).

Parmi les difficultés reliées à la fréquentation des refuges, se retrouvent le sentiment de ne pas avoir de chez soi et le manque d'intimité, la difficulté de vivre en cohabitation ou en groupe (manque d'harmonie et conflits, cohabiter avec des personnes qui ont des problèmes de santé mentale ou de consommation de drogues psychoactives, ou qui négligent leur hygiène, ou qui ne veulent pas s'en sortir, incapacité de faire confiance aux autres personnes qui fréquentent le refuge), les difficultés reliées au mode de fonctionnement des ressources de nuit et au personnel des refuges de nuit.

Enfin, les personnes itinérantes ont mentionné comme point fort l'accueil et la disponibilité du personnel des ressources, la possibilité de se faire entendre, la diversité des modes de fonctionnement, la réponse aux besoins de base, la diversité des services, les opportunités de séjours prolongés et de bénévolat, et le partenariat qui permet la référence entre les ressources.

Comme aucune étude ne porte spécifiquement sur la description des nouveaux programmes offerts par les refuges montréalais, nous proposons une étude exploratoire qui permettra, dans un premier temps, de connaître davantage les programmes de réinsertion offerts aux personnes itinérantes à Montréal et, dans un deuxième temps, de mettre en lumière les impacts qu'ont ces programmes sur les personnes qui en bénéficient.

1.1 Analyse documentaire

Avant de recenser les études sur ces programmes, il faut déterminer comment nous allons les envisager. Parmi les diverses perspectives possibles, nous en avons choisi deux, la première étant la perspective descriptive qui est essentielle pour connaître les composantes des programmes et comprendre leur fonctionnement. L'analyse de quelques données de la recherche sur cette perspective permettra de dégager les facteurs qui ont potentiellement un impact sur la réinsertion sociale des personnes itinérantes.

1.1.1 Programmes de réinsertion

Une brève revue de littérature a dégagé des données illustrant les orientations des programmes de réinsertion, les services offerts et les étapes qui peuvent s'en dégager. Selon Hurtubise et al. (2007), les études distinguent entre hébergement et logement. L'hébergement désigne un lieu de vie temporaire offert aux personnes durant une période de temps brève afin de pouvoir apprendre et d'expérimenter de nouvelles compétences pour vivre en logement, et assumer sa subsistance. Le logement désigne un lieu de vie stable propre à la personne.

Les programmes ont pour objectif de développer chez les personnes itinérantes les compétences qui permettent de vivre dans un logement. Ces compétences se retrouvent tant au plan des compétences budgétaires que celles requises pour faire la cuisine, le ménage, etc. Il semblerait que ces programmes soient en mesure d'aider les jeunes personnes itinérantes à stabiliser leur vie dans un logement.

Lors du séjour en hébergement, les usagers profitent de programmes de réinsertion sociale (habituellement moins de quatre mois) afin d'accéder à un logement, et d'y résider durant un temps plus ou moins prolongé. Pour ce faire, ces programmes offrent des services qui peuvent varier d'une ressource à l'autre en fonction du type de clientèle et des problèmes vécus. L'intensité ou l'importance de ces services varie aussi selon les programmes. Les programmes peuvent aussi être plus ou moins structurés (Teare et al., 1994).

Les programmes offrent parfois un nombre élevé de services dont voici une nomenclature partielle : support individuel ou collectif, services de santé physique, de transport, de travail, de soins psychiatriques, de consultation financière et d'aide budgétaire, d'entraînement aux habiletés sociales, d'entraînement à la co-dépendance, d'alcooliques anonymes, de désintoxication, de scolarisation, d'ateliers d'estime de soi, de counseling de conseil nutritionnel, de services vestimentaires, d'hygiène personnelle, de case management, pour remplir les formulaires, de références à des ressources, d'assistance légale, d'apprentissage de langues, d'éducation parentale, etc.

Qu'en est-il de la trajectoire des résidants dans ces programmes ? L'étude de Pollio et al. (2000) analyse cette trajectoire par étapes. Après avoir repéré les quatre variables explicatrices de l'accès au logement (la quantité d'utilisation des services ; le moment de l'intervention; le développement d'une relation personnelle entre les fournisseurs de services et le client, et une compréhension mutuelle des besoins spécifiques des clients), les chercheurs divisent la trajectoire vers l'accès au logement en cinq étapes :

- le préengagement : la volonté de s'engager est minimale
- la contemplation : le potentiel de changement est en premier considéré

- l'engagement : le client et les intervenants négocient mutuellement l'utilisation des services
- le moment stratégique : le moment où les changements surviennent
- la consolidation qui consiste à utiliser des comportements qui renforcent les changements obtenus.

Ce modèle en cinq étapes stipule que les personnes peuvent recourir à différents modèles d'utilisation des services. Ces modèles dépendent de l'étape où les personnes se situent dans le processus de changement. Par exemple, les personnes qui sont dans la contemplation et l'engagement (deuxième et troisième étape) démontrent un usage plus intensif des services. L'intensité maximale est atteinte à la quatrième étape (le moment stratégique), soit l'accès au logement, et immédiatement après. Par la suite, s'en suit une diminution de cette utilisation à mesure que la personne consolide les changements.

Les données de l'étude Pollio et al. (2000) dégagent trois trajectoires d'utilisation des services :

a) les individus s'impliquent dans les services, négocient les moments stratégiques pour aller en logement, et consolident ces gains (3e, 4^e et 5^e étape);

b) les individus s'impliquent dans les services mais échouent à négocier un moment stratégique, n'atteignant pas l'accès au logement. Ils se désengagent alors progressivement des services et reviennent à la première étape du pré-engagement ;

c) Les auteurs ajoutent une troisième possibilité non mesurée toutefois par la recherche : les personnes s'impliquent dans les services, négocient les moments stratégiques pour accéder au logement mais ne consolident pas leurs gains.

Selon les auteurs, cette étude comporte diverses implications pour l'intervention :

1) les données montrent l'importance de considérer l'intervention selon plusieurs étapes. Durant les premières étapes, l'intensité de l'utilisation des services est plus faible. Ensuite l'intensité augmente à mesure que le consensus sur les besoins entre usagers et intervenants est atteint. Lorsque les résultats sont consolidés, il y a une diminution de l'intensité des services ;

2) contrairement à la croyance qu'une seule offre de logement suffit, les données suggèrent au contraire l'utilité d'offrir des services de counseling, et de drop-in pour réinsérer les personnes dans un logement ;

3) enfin, au lieu d'être linéaire, la trajectoire le plus souvent observée vers l'accès au logement est une trajectoire marquée par des aller-retour. Dans cette trajectoire, il y a de nombreux épisodes d'utilisation des services dans le temps.

En se basant sur cette observation, les chercheurs suggèrent que les intervenants soient flexibles dans leurs réponses aux demandes d'aide. Les personnes itinérantes ont en effet des besoins très diversifiés. De plus, un nombre élevé d'entre elles doit s'y prendre à plusieurs reprises pour réussir à devenir stables en logement.

1.1.2 Représentations de soi

La deuxième perspective envisage ces programmes en relation avec les processus internes à l'œuvre chez les personnes en situation d'itinérance qui entament une démarche de sortie de la rue. En effet, bien qu'elle constitue un élément important du phénomène, la question de la domiciliation ne nous semble pas suffisante pour expliquer la sortie de la rue. Lorsqu'une personne a connu une période d'itinérance et qu'elle retrouve un logement stable, elle conserve en effet très souvent une représentation de soi

associée à l'itinérance. Il s'avère alors important de pouvoir travailler à la reconstruction d'une représentation de soi compatible avec la nouvelle condition sociale, sans quoi il y a un fort risque de retour dans l'itinérance. Il ne suffit pas en effet d'améliorer les conditions d'hébergement des personnes itinérantes pour que celles-ci sortent spontanément de l'itinérance. Il faut aussi travailler sur les aspects bio-psychosociaux pour que les personnes se forment une perception positive de la vie normalisée. Comme on peut le constater, la représentation de soi est postulée avoir un rôle central dans le passage d'une vie itinérante à une vie « normalisée ».

Que dit la revue de littérature sur la représentation de soi ? Nous constatons d'abord que peu d'études se sont intéressées jusqu'à ce jour aux processus internes à l'œuvre chez la personne itinérante en processus de sortie malgré leur importance. À partir d'une analyse de récits de vie, Bergier (1996) démontre par exemple que la période de réinsertion sociale est moins un « événement » qu'« un processus dynamique », une période d'entre-deux où la personne tente de réconcilier deux modes de vie qui lui sont totalement opposés : celui, d'une part, de la rue et de la marginalité et celui, d'autre part, de la conformité à l'ordre social dominant. Oscillant entre le désir de l'émancipation et celui de la dépendance, la personne a un sentiment de vide, d'exclusion et d'insécurité. Mais ce passage se caractérise également par une mutation des repères identitaires et du sens donné à la vie, dans laquelle la personne apprend à se projeter dans l'avenir.

Cette projection dans l'avenir a été abordée par l'étude de Boydell et al. (2000). Selon cette étude, pour un itinérant, se percevoir hors de la rue équivaut à se projeter dans l'avenir. Peu importe le temps passé dans l'itinérance, la majorité des personnes envisagent leur représentation de soi future comme non itinérante, fondée sur leur capacité individuelle et la promotion de leur santé et de leur bien-être. Leur représentation de soi future profitera de leur expérience d'itinérant et sera basée sur un sens plus profond de la vie. Paradoxalement, cette perception positive de soi dans le futur diverge généralement de leur représentation de soi actuelle qu'elles dévalorisent à cause de leur situation sociale (stigmatisation). Bien souvent, ces personnes manifestent une faible estime de soi, un sentiment de désespoir et d'impuissance (Moneyham et Connor, 1995). En se concentrant sur les formes narratives du soi, Lanzarini (1997) note que plusieurs itinérants ont une projection idéalisée de leurs conditions sociales futures. Cette pratique discursive, qu'elle caractérise d'onirique, revêt deux aspects non mutuellement exclusifs : 1) projeter et accentuer dans le futur un aspect du vécu hors de l'itinérance ; 2) imaginer des projets qui rompent plus ou moins avec les conditions passées et présentes.

Dans une autre étude sur le rapport au temps et à l'espace, Doorn (2006) observe chez les itinérants une modification profonde de leur perception du temps et de l'espace qui tend, parfois sur une longue période de temps, à se conformer aux représentations sociales dominantes. Du point de vue du temps, les personnes passent progressivement d'une perspective cyclique du temps et repliée sur le moment présent, à une perspective linéaire, en synchronisme avec le temps social, et ouverte sur le passé, le présent et le futur. Dans cette phase, les personnes intègrent tranquillement un mode de vie davantage routinier et structuré, prévoient peu à peu des activités à court et à long terme et tendent à se donner de plus en plus d'objectifs. Du point de vue de l'espace, ces personnes modifient leur champ d'activité, intériorisent graduellement les frontières entre l'espace privé et l'espace public, apprennent à vivre dans un milieu clos. Ces modifications de la perception du temps et de l'espace, note Doorn, ne se font pas sans difficultés et

provoquent régulièrement des crises d'anxiété, voire de claustrophobie qui, avec le temps, tendent à diminuer.

En plus du rapport au temps et à l'espace, d'autres études ont analysé les relations entre la représentation de soi et les stratégies pour la préserver. Elles montrent que les stratégies pour préserver une représentation de soi positive sont essentielles. Pourquoi? Tout au long de son passage dans la rue la capacité de la personne itinérante à « conserver une mesure de dignité humaine est constamment défiée par l'humiliation et la terreur de la vie quotidienne sans domicile » (Buckner et al., 1993). La personne en vient à perdre son sentiment d'unité et de permanence de soi, son estime de soi et son affirmation de soi (Tajfel et Turner, 1979). L'itinérance est une expérience stigmatisante qui menace l'identité personnelle, qui teinte de façon négative la représentation de soi des personnes itinérantes (Breakwell, 1983), et qui entraîne la personne aux limites de la négociation des divers aspects de sa représentation de soi. Des études indiquent que l'itinérance constitue un mode de vie éprouvant dans lequel on retrouve des événements qui créent du stress (les stressseurs). Ces événements peuvent modifier négativement la représentation de soi (Murray, 1996a). La recherche d'un endroit pour manger à sa faim, d'un endroit sécuritaire pour dormir, l'incertitude financière, les intempéries, la violence, le vol, l'incapacité de satisfaire les besoins de base, l'application inconsistante des règles de vie dans les refuges, et la déshumanisation ressentie de la part des autres personnes sont quelques-uns des stressseurs quotidiens avec lesquels doivent composer les personnes itinérantes (Murray, 1996a, b). Enfin, la stigmatisation qu'implique la vie dans la rue constitue en soi un stressseur pour cette population.

Afin de se protéger et de préserver une représentation de soi positive, les personnes itinérantes auront recours à une multitude de stratégies : l'accommodation (qui est définie comme étant la modification de ses attentes pour adopter celles du refuge et développer une représentation de soi d'itinérant) est la stratégie dominante de l'étape de « shelterization » (Martin, 1982). Pour leur part, Snow et Anderson (1993) décrivent trois stratégies. La stratégie de distanciation des autres itinérants se rencontre durant les premiers temps de l'itinérance alors que les deux autres stratégies, adopter la représentation de soi d'itinérant de rue et embellir sa situation par une histoire fictive, se rencontrent chez les itinérants de rue qui y vivent depuis au moins deux ans. Farrington et Robinson (1999) essaient de confirmer la présence des trois stratégies postulées théoriquement pour retrouver une représentation de soi sociale positive : la mobilité sociale, le changement social et la créativité sociale. En analysant les stratégies selon quatre étapes, les deux chercheurs montrent que durant la première étape, il y a utilisation de la mobilité sociale (désir de quitter le groupe des itinérants), alors que la créativité sociale, (recherche de nouvelles bases de comparaisons favorables pour soi) est utilisée dans les autres étapes. D'autre part, le changement social n'est pas utilisé. Mentionnons que ces deux études démontrent que les stratégies sont influencées par la « durée » dans l'itinérance. Enfin la dernière étude (Boydell et al., 2000) décrit une stratégie hiérarchique utilisée pour préserver la représentation de soi contre la stigmatisation. Si les citoyens voient les itinérants au bas de l'échelle sociale, certains d'entre eux se considèrent au sommet de la strate des itinérants.

Enfin une dernière étude (Colombo, 2003), réalisée cette fois auprès des jeunes de Montréal, envisage le phénomène de sortie de la rue selon les stratégies utilisées. Ainsi, dans le but de contrôler et d'orienter leur processus de sortie, les personnes itinérantes

font principalement appel à quatre stratégies : 1) élaboration d'une vision de soi à long terme ; 2) acquisition de biens matériels ; 3) redéfinition des anciennes relations (familles, amis, etc.) et constitution d'un nouveau réseau social ; 4) renforcement de l'estime de soi. Ces stratégies ont pour fonction de diminuer les contradictions des différentes logiques à l'oeuvre lors de ce processus de passage (continuité / rupture ; maîtrise / insécurité ; émancipation / dépendance ; plaisir / dépendance). À travers ces stratégies, les personnes tenteraient également de concilier les enjeux d'un tel processus, les finalités qu'elles poursuivent et les ressources dont elles disposent.

1.2 Description du projet

Cette étude exploratoire vise à analyser les représentations des intervenants et des usagers de quatre programmes montréalais de réinsertion sociale associés à l'hébergement. Elle vise aussi à comprendre les relations entre ces programmes et les représentations de soi des usagers.

Plus précisément, l'étude poursuit trois objectifs :

- 1) documenter les programmes de réinsertion sociale avec offre de logement (selon les documents officiels et les perceptions des intervenants).
- 2) connaître les perceptions des usagers de ces programmes : 2.1) l'événement déclencheur et les motivations d'inscription dans un processus de réinsertion sociale; 2.2) les étapes de ce processus; 2.3) les aspects des programmes positifs et négatifs pour réussir la réinsertion sociale; 2.4) les stresseurs rencontrés durant ce processus de réinsertion sociale; 2.5) et les stratégies cognitives et sociales utilisées pour y faire face.
- 3) étudier, en fonction du modèle de L'Écuyer (1978), la structure de la représentation de soi des usagers : 3.1) dégager les divers aspects de la représentation de soi; 3.2) et dégager, parmi ces aspects, l'élément le plus important.

Pour atteindre les objectifs de la recherche, nous serons guidés par trois questions :

- 1) comment les intervenants et les usagers décrivent-ils les divers aspects du programme de réinsertion sociale ? ;
- 2) quelles représentations de soi les personnes inscrites dans un programme de réinsertion sociale ont-elles d'elles-mêmes ?;
- 3) sur quels aspects de la représentation de soi des personnes itinérantes, l'inscription à un programme de réinsertion sociale a-t-elle un impact ?

La collecte des données se réalisera à l'aide d'entrevues semi-structurées auprès des intervenants et des usagers.

SECTION 2 : MÉTHODOLOGIE

2.1 Collecte des données

La présente recherche consiste en une étude transversale réalisée à partir d'un devis qualitatif. Ce devis est composé de deux échantillons de convenance distincts. Le premier est constitué par les six intervenants des trois ressources que nous avons rencontrés. Nous avons réalisé trois entrevues semi-directives (cf. l'appendice B), de type *focus group*. Cette première partie du corpus nous a permis, d'une part, de relever les spécificités de chacun des programmes offerts, et de saisir les représentations qu'ont les intervenants de ces dits programmes. La deuxième partie du devis se compose des entrevues réalisées auprès de 28 personnes de sexe masculin qui, au moment de l'entrevue, étaient inscrites à l'un des programmes concernés. Dans tous les cas, le contact avec les participants s'est fait par le biais des intervenants sur place. Après avoir présenté la recherche et les chercheurs, ces derniers ont recueilli le nom des personnes intéressées à participer à l'étude et ont planifié l'horaire des rencontres. Les entrevues se sont déroulées dans les locaux des ressources assignés par les responsables des programmes. Les personnes rencontrées ont été interviewées individuellement à une seule occasion, et ont répondu à un questionnaire semi-structuré (cf. l'appendice B). Le questionnaire d'entrevue comportait deux volets distincts soit le volet des représentations de soi, et le volet des représentations du programme de réinsertion sociale. Afin d'éviter un déséquilibre de contenu, nous avons interchangé l'ordre d'administration des volets à chacun des participants. Toutes les entrevues ont été enregistrées et retranscrites sous forme de verbatim. Le tableau 1 présente le profil de l'échantillon ainsi que le temps passé dans la ressource d'hébergement.

Le contenu des entrevues été traité par le logiciel d'analyse qualitative NVivo 7. À l'aide de ce logiciel, nous avons, dans un premier temps, identifié les réponses des participants aux questions posées, puis, dans un deuxième temps, procédé à une analyse de contenu. La combinaison du travail de repérage (par thème) des données avec celle de l'analyse de contenu nous a permis de mettre en forme le matériau en vue d'atteindre nos objectifs de recherche. La section qui suit consiste en une présentation des données pour le volet hébergement (intervenants et usagers) qui sera suivie d'une présentation des données pour le volet représentation de soi.

2.2 Résultats de la recherche

Comme dit précédemment, la recherche a eu lieu après de trois ressources⁷ offrant logement et hébergement. Deux refuges (d'où proviennent 21 participants) offrent de l'hébergement entre 3 et 6 mois en vue d'apprendre à accéder à un logement et à y vivre, alors qu'une troisième ressource (d'où proviennent 7 participants), refuge de plus petite dimension, offre un programme de séjour en logement à plus long terme.

⁷ Nous avons aussi rencontré les intervenants de deux autres ressources impliqués dans des programmes d'hébergement à long terme. Nous voulions connaître leurs perceptions des divers programmes offerts à Montréal. Leurs représentations ne sont pas incluses dans ce rapport.

2.2.1 Représentations des programmes par les intervenants

Nous présentons les représentations des programmes par les intervenants. La ressource 1 offre deux programmes alors que les deux autres ressources offrent un seul programme chacune.

TABLEAU 1
Profil de l'échantillon

SUJET	ÂGE	RESSOURCE DE RÉFÉRENCE	TEMPS PASSÉ DANS LA RESSOURCE
1	43 ans	Ressource 1	3 mois
2	31 ans	Ressource 1	4 mois
3	47 ans	Ressource 1	1 mois
4	24 ans	Ressource 2	2 ans
5	29 ans	Ressource 1	5 mois
6	27 ans	Ressource 2	5 ans
7	37 ans	Ressource 1	2 mois
8	41 ans	Ressource 1	5 mois
9	24 ans	Ressource 2	3 ans
10	30 ans	Ressource 2	7 ans
11	51 ans	Ressource 1	4 mois
12	22 ans	Ressource 2	3 mois et demi
13	24 ans	Ressource 2	2 semaines
14	23 ans	Ressource 2	6 mois
15	29 ans	Ressource 2	5 ans
16	40 ans	Ressource 1	3 mois
17	45 ans	Ressource 1	15 jours
18	37 ans	Ressource 1	2 mois
19	44 ans	Ressource 1	1 mois et demi
20	48 ans	Ressource 1	2 mois et demi
21	47 ans	Ressource 3	4 mois
22	38 ans	Ressource 3	1 mois
23	66 ans	Ressource 3	2 mois
24	50 ans	Ressource 3	2 semaines et demi
25	42 ans	Ressource 3	5 mois
26	60 ans	Ressource 3	4 mois
27	35 ans	Ressource 3	2 semaines
28	48 ans	Ressource 3	1 mois

2.2.1.1 Ressource 1

2.2.1.1.1 Historique des programmes

Au départ, la ressource 1 offrait des services thérapeutiques à travers un Programme nommé « La Ferme ». Les usagers, hommes alcooliques dans la quarantaine, séjournèrent

un certain temps dans la ressource 1 avant de résider dans une ferme située à l'extérieur de Montréal. En 1997, ce programme a pris fin lorsque les responsables de la ressource

TABLEAU 2
Portrait statistique comparatif de trois programmes
2005-06

ITEMS	RESSOURCE 1 Programme « Consolider sa démarche »	RESSOURCE 1 Programme « Initier une démarche »	RESSOURCE 2
Nombre de logements			12
Nombre de résidants	129	25	15
Nombre de départs			3
Âge		40 en moyenne	24 en moyenne
Revenus Aide sociale Travail ou formation			12 3
Scolarité moyenne			Sec III
Toxicomanie			Tous
Santé mentale			10 avec Dx
Maladie physique majeure			5
Judiciarisation			11
Durée de séjour			
1 an et moins			3
1 à 2 ans			2
2 ans			4
3 ans			1
5 ans			1
6 ans et plus			1

* Aucune donnée n'est disponible pour la ressource 3

ont constaté l'apparition des nouveaux problèmes liés à la consommation excessive des drogues et à la santé mentale. La clientèle souffrant de ce type de problématique était incapable de s'adapter aux exigences du programme « La Ferme ». Dans ces conditions, les services offerts par la ressource 1 ont été réorientés vers une démarche de « réhabilitation » des individus concernés. S'inspirant du programme d'Alcooliques

Anonymes, les services donnés ont pris la forme de « séjours prolongés » divisés en étapes, visant tout particulièrement à favoriser la modification de certains comportements chez les participants.

Dans les années 2000, « les séjours prolongés » ont été divisés en deux programmes de réhabilitation : le Programme « Consolider sa démarche⁸ » et le Programme « Initier une démarche⁹ ». Dans les deux cas, les services étaient axés sur la responsabilisation individuelle, l'apprentissage et la modification de comportements.

2.2.1.1.2 Objectifs

- Comblent les besoins de subsistance et soutiennent le participant dans la recherche de solutions à diverses problématiques vécues ;
- Apaiser la souffrance ;
- Redonner la dignité à travers le renforcement de l'estime de soi ;
- Réhabiliter le participant en lui « redonnant la confiance en ses moyens pour lui permettre de cheminer en dehors du monde de l'itinérance » ;
- Créer un réseau de soutien et d'accompagnement ;

2.2.1.1.3 Critères d'admission

- Assister à la séance d'information donnée au Refuge de la ressource 1;
- Remplir une demande d'évaluation avec l'aide d'un intervenant/e;
- Participer à une rencontre individuelle avec le/a responsable de l'évaluation des cas;
- Être admissible aux prestations de l'assistance emploi ou à d'autres sources de revenu;
- Défrayer les frais du programme ;

2.2.1.1.4 Critères d'exclusion

Le non respect du code de vie, les conduites violentes et dangereuses, la consommation des drogues ou d'alcool.

2.2.1.1.5 Le programme « Consolider sa démarche »

Mis en place en 2005, ce programme vise une clientèle masculine et adulte ayant déjà entamé une démarche de réhabilitation (dans une ressource externe ou dans la ressource 1). La clientèle possède un plan d'action et a une idée claire de son projet de vie à moyen et à long terme. En règle générale, les participants se retrouvent déjà sur le marché de l'emploi, mais présentent de la difficulté à se maintenir en hébergement continu. Certains d'entre eux souffrent d'un problème de santé mentale qui les empêche de fonctionner en groupe, tandis que d'autres suivent une thérapie de désintoxication.

Les services offerts se veulent flexibles et s'adaptent facilement aux besoins de chaque participant. La spécificité du Programme « Consolider sa démarche » réside donc dans le suivi personnalisé, le « cas par cas ». Les participants reçoivent un service d'orientation et d'information à propos d'autres aides. Ce service est conçu pour faciliter la création des liens avec les ressources extérieures et les organismes communautaires. Sur une base volontaire, les participants sont invités à participer aux rencontres

⁸ Nom fictif que nous avons donné au programme basé sur sa principale caractéristique.

⁹ Nom fictif que nous avons donné au programme basé sur sa principale caractéristique.

individuelles avec les intervenants/es et aux rencontres communautaires hebdomadaires. Ces dernières visent la recherche des solutions aux difficultés de gestion de la vie quotidienne en communauté. Par ailleurs, les participants sont encouragés à assister aux activités culturelles, gratuites et collectives, comme celles offertes par les différentes *Maisons de la Culture*. Ils sont logés dans des chambres doubles et le coût de leur séjour (hébergement et nourriture) est de 405\$ par mois. Tout au long du séjour, les participants peuvent bénéficier d'une fiducie ou obtenir de l'aide pour gérer leur budget. La durée du séjour dans le programme varie de trois à cinq mois, dépendamment des besoins de la clientèle et de l'état d'avancement de la recherche d'un hébergement stable.

2.2.1.1.6 Le programme « Initier une démarche »

En vigueur depuis 2001, ce programme, dont aucun nom n'a encore été donné, s'inspire d'une approche thérapeutique de type « cognitivo-comportementale ». Les participants, hommes d'âge adulte, s'engagent dans une démarche de création « d'un filet de sécurité sociale » qui devrait les aider à « sortir de la situation d'itinérance ». Ils sont obligés de participer à des rencontres hebdomadaires et individuelles avec les intervenants/es. Les participants sont logés dans des chambres simples. La durée de leur séjour est fixée à quatre mois. Le coût mensuel du séjour (hébergement et nourriture) est de 480\$.

Le programme est divisé en trois grandes phases. La première phase coïncide avec le premier mois d'inscription au programme. Les participants assistent à une série de neuf ateliers de formation. Le but des six premiers ateliers est d'aider le participant dans la préparation « d'un plan d'action ». Les trois derniers ateliers visent à appuyer le participant dans l'application du dit « plan d'action ». La deuxième phase du programme est axée sur le maintien des acquis et le respect des grandes lignes du plan d'action. La troisième phase prépare les usagers à la sortie du programme. Ces derniers reçoivent de l'aide pour organiser leur départ en fonction des objectifs fixés, à savoir la recherche d'un logement ou d'un emploi.

2.2.1.1.7 Description des ateliers offerts par le Programme « Initier une démarche »

- Le premier atelier aborde différents aspects liés à la question de la survie quotidienne. Il est axé sur les démarches d'inscription au programme de réinsertion. Plusieurs thèmes font l'objet de discussion : l'obtention des cartes d'identité, les suivis médicaux, l'alimentation équilibrée, les démêlés avec la justice et l'hébergement. L'animateur met l'accent sur l'importance de payer les dettes et de régler les problèmes d'ordre légal.

- Le deuxième atelier est consacré aux besoins des participants en lien avec les services offerts par « Le programme ». Cet atelier se veut « un outil de réflexion » permettant aux participants de « faire des choix » réalistes.

- Le troisième atelier porte sur le thème des « valeurs ». Le film « L'homme qui plantait des arbres » de Frédéric Back est visionné et ensuite commenté par les participants. Il s'agit d'un exercice facilitant une réflexion individuelle sur les valeurs personnelles. Le participant est invité à saisir « ce qui est important » dans sa vie.

- Le quatrième atelier est dédié au thème de « la motivation » à participer dans un programme de réinsertion. Lors de cette séance, les questions suivantes sont discutées en

groupe : « Peux-tu nommer ce qui te motive le plus dans ta vie? », « Qu'aimes-tu faire? », « Qu'est-ce que tu voudrais accomplir? », « Quels obstacles t'empêchent d'avancer dans tes projets? », « Pourquoi sabotes-tu tes plans? », etc. L'animateur insiste sur la notion de « droit à l'erreur ». Il fait le lien entre cette notion et les attentes que les participants entretiennent vis-à-vis leur réalité présente et future.

- Le cinquième atelier explore le thème de l' « engagement » envers soi-même et envers autrui. La notion de responsabilisation dans le sens de respect des conditions d'admission au programme de réinsertion est au cœur de cet atelier.

- Le sixième atelier vise la réalisation « d'un plan d'action ». En groupe, les participants essaient de comprendre le sens de l'idée « d'être dans l'action ». Ils élaborent un plan qui est remis à l'équipe de travail afin d'être évalué. En consultation individuelle, les intervenants peuvent suggérer l'introduction de certaines modifications ou ajustements.

- Le septième atelier identifie les « loisirs ». Les participants sont fortement encouragés à découvrir un ou plusieurs champs d'intérêt et à les explorer.

- Le huitième atelier sonde la notion « d'estime soi ». Le participant apprend à mieux se connaître et à changer certaines attitudes et comportements nuisibles. Le but de cet atelier est d'améliorer la qualité de vie des participants.

- Le neuvième atelier traite de « la gestion du stress ». Les participants reçoivent des conseils et des informations susceptibles de les aider à vaincre la pression provoquée par le désir de réussir le programme ou par la peur de l'échec.

2.2.1.1.8 Les rencontres individuelles

Tout au long de leur inscription dans le programme « Initier une démarche », les participants sont obligés d'assister, sur une base hebdomadaire, à des rencontres individuelles avec le conseiller clinique de la ressource. Lors de ces rencontres, le conseiller procède, dans un premier temps, à une vérification des démarches relatives au déroulement du processus de réinsertion. Dans un deuxième temps, le participant est libre d'aborder un sujet de son intérêt. Le principal objectif de ces rencontres est le maintien des acquis.

2.2.1.1.9 Les sorties culturelles

Depuis douze mois, un nouveau service est offert aux participants inscrits dans les deux programmes de réinsertion, à savoir les sorties culturelles en groupe. Une fois par semaine, les participants sont invités à assister à une activité culturelle gratuite, comme celle qu'offrent les différentes *Maisons de la Culture* de Montréal. Ce projet vise premièrement à remplacer l'idée voulant que « quand tu n'as pas d'argent tu ne peux pas avoir du plaisir ». Deuxièmement, cette initiative tend à éveiller chez les usagers un intérêt pour « les loisirs », en vue de les faire « décrocher » de leurs problèmes.

2.2.1.1.10 Les principales difficultés rencontrées par les participants inscrits aux deux programmes

- La résistance au changement : l'adoption de nouveaux comportements, l'adoption de nouvelles valeurs, l'introduction des modifications au plan d'action ;

- Le renforcement de l'estime de soi : plusieurs participants ont de la difficulté à se défaire du stigmate de la marginalité et de l'itinérance ;

- La baisse de la motivation à la participation au programme notamment après le premier mois d'inscription : cette période coïncide avec la fin des ateliers de formation ;

2.2.1.1.11 Les principales difficultés des intervenants/es des deux programmes:

- La proximité des points de vente des drogues (le métro Berri-UQAM) ;
- Le non respect de la règle de non consommation des drogues et alcool ;

2.2.1.1.12 La préparation à la sortie

Le soutien est dirigé vers le renforcement de la capacité des participants à :

- Solutionner les difficultés de la vie quotidienne en logement ;
- Assumer les responsabilités d'un loyer ;
- Gérer un budget (possibilité d'un service de fiducie externe) ;

2.2.1.2 Ressource 2

2.2.1.2.1 Historique

En 1999, cette ressource initie une recherche sur les trajectoires, le profil, les attentes, les besoins et les difficultés rencontrées par ses usagers. En s'appuyant sur les constats de cette recherche, l'équipe de coordination et de direction de la ressource met en place un projet de logement social axé sur le support communautaire. Le but principal de ce projet est d'offrir aux jeunes hommes défavorisés l'accès à un logement avec un service d'accompagnement et d'écoute. Dans ce sens, le projet vise à aider le jeune à se familiariser avec les responsabilités inhérentes à la signature d'un bail, et à apprendre à régler pacifiquement les conflits pouvant découler de la vie en communauté.

2.2.1.2.2 Objectifs

Les objectifs du projet sont les suivants :

- Briser le cycle de l'itinérance persistante et récurrente des jeunes ;
- Accroître la stabilité résidentielle ;
- Favoriser l'autonomie en logement ;
- Offrir les connaissances de base de la gestion de la vie en logement ;
- Renforcer les habiletés des jeunes locataires à exercer leurs droits citoyens ;
- Apprendre aux usagers les normes de la vie en communauté ;
- Redonner au jeune la confiance en soi et le pouvoir de contrôler sa vie ;

2.2.1.2.3 Critères d'admission

On établit aussi des critères d'admission qui sont les suivants :

- Jeunes hommes autonomes âgés de 18 à 24 ans, présentant une problématique sévère de toxicomanie et/ou de santé mentale (formellement il n'y a pas de limite d'âge précise) ;
- Les candidats vivent à répétition une situation de pauvreté et/ ou d'itinérance et fréquentent régulièrement la ressource 2 ;
- Les candidats doivent désirer se stabiliser en logement ;
- Les candidats s'engagent à améliorer leur qualité de vie ;
- À la suite d'une première rencontre d'évaluation de leur candidature, les candidats passent une entrevue de sélection ;

2.2.1.2.4 Description du programme

Présenté comme un Projet de logement social avec soutien communautaire, ce projet offre aux jeunes la possibilité de devenir locataires tout en ayant accès à un support quotidien et à un encadrement personnalisé. Le projet vise à rompre le cycle d'instabilité que vivent certains jeunes et qui contribue à la détérioration de leur qualité de vie. L'équipe d'intervention privilégie une approche de soutien individuelle, souple et centrée sur les besoins du locataire. Le but principal de cette approche est d'établir un lien de confiance avec le locataire afin de l'aider à récupérer « la confiance en soi » et à s'adapter à vivre en communauté avec d'autres jeunes présentant des problématiques variées. La relation d'aide est orientée vers le respect du « rythme » de chaque personne dans le processus d'adaptation aux règles de la vie en logement social. Soutenus par une présence continue des intervenants/es, les jeunes sont incités à réfléchir sur leurs choix de vie et à les mettre en pratique. Par ailleurs, en ce qui concerne la vérification de la propreté et de la sécurité des chambres, une entente informelle (visites mensuelles ou hebdomadaires) est établie entre les intervenants et les locataires. Afin de préserver la vie privée, les intervenants/es ne peuvent pas entrer dans les chambres sans l'autorisation des locataires, sauf en cas de danger.

Tout au long du processus de domiciliation, les locataires ont accès au local communautaire, désigné aussi sous le nom de « milieu de vie », dans lequel se retrouvent le bureau des intervenants/es, la cuisine, la télévision et le téléphone. Dans cet espace se déroulent différentes activités, informelles et spontanées, à savoir le visionnement d'un film ou d'une émission de télévision, la préparation des repas, le partage des recettes ou des conseils culinaires, le bavardage, les jeux de société, etc. En outre, afin de stimuler les échanges entre les locataires, un repas communautaire, gratuit et non obligatoire, est servi aux jeunes, à toutes les deux semaines. En contrepartie, ces derniers sont incités à assumer les tâches liées à l'organisation du souper (cuisine, vaisselle, achats, etc.).

Le projet met à disposition des candidats douze logements avec soutien communautaire. Le prix du loyer est de 238 \$ par mois et le bail est automatiquement renouvelable à tous les trois mois. Les locataires doivent respecter les consignes suivantes :

- ne pas vendre de drogues ;
- éviter les actes de vandalisme ;
- assumer les responsabilités liées à la signature du bail ;

2.2.1.2.5 Les principales difficultés des locataires

- Le manque des ressources financières (la plupart des locataires reçoivent le montant de base de l'assistance-emploi) ;
- Le paiement des dettes contractées avant ou après la signature du bail (épicerie, loisirs, drogues, etc.)

2.2.1.3 Ressource 3

2.2.1.3.1 Historique

Dans le passé, la famille X a fait un don à cette ressource destinée à l'ouverture d'une maison de transition. En principe, la ressource devait offrir un logis stable aux personnes âgées en situation d'itinérance. C'est à la mémoire du donateur, l'un de ses fondateurs, que la maison porte son nom. Par ailleurs, la veuve du donateur siège

aujourd'hui au conseil d'administration de la ressource. À une certaine époque, la clientèle était majoritairement composée des personnes anglophones avancées en âge. Des nos jours, les usagers, tous âges confondus, proviennent d'origines diverses (anglophones, francophones et allophones) et présentent des problématiques multiples. Les trajectoires hétérogènes des usagers sont principalement marquées par la dépendance aux drogues et à l'alcool, l'absence d'un domicile fixe, la maladie mentale, les démêlés avec la justice et le manque de ressources économiques.

2.2.1.3.2 Objectifs

- Réduire le phénomène de l'itinérance en offrant à la clientèle un foyer sécuritaire ;
- Aider la clientèle à trouver la stabilité et l'autonomie nécessaires pour rebâtir leur vie ;
- Mettre en place des solutions durables au problème du manque d'hébergement ;
- Favoriser un climat général d'entraide et de respect ;
- Apprendre aux usagers à devenir autonomes, à subvenir à leurs besoins, à faire des choix de vie ;

2.2.1.3.3 Critères d'admission

Ce programme s'adresse aux hommes âgés de 25 à 60 ans, qui utilisent le Refuge de la ressource 3 ou qui ont été référés par un Centre de santé et services sociaux (C.L.S.C.), un hôpital, un institut de santé mentale, une unité de désintoxication, etc.

- Avoir entamé des démarches pour recevoir les pièces d'identité ;
- Avoir une source de revenu (assistance-emploi ou autre) permettant d'assumer le coût du loyer ;
- Ne pas avoir consommé de drogues depuis au moins trois mois ;
- Suivre, si nécessaire, une thérapie de désintoxication (drogues, alcool) ;
- Passer une entrevue de sélection et compléter un questionnaire d'évaluation des cas ;
- Avoir des objectifs clairs ;
- Désirer entamer un processus menant à un changement de vie ;

2.2.1.3.4 Description du programme

Ce programme s'adresse aux hommes provenant de divers milieux, ethniques et linguistiques, ayant la volonté de faire une transition entre la rue et une résidence fixe. Certains candidats vivent dans un état d'itinérance variable en termes de durée, tandis que d'autres connaissent une réalité de précarité de logement, souvent conjuguée à la précarité ou au manque d'emploi. La majorité des candidats présentent des problèmes de santé physique et psychologique. Leurs difficultés sont liées principalement aux habitudes de consommation des drogues et d'alcool, au jeu compulsif, ainsi qu'aux conditions de vie marginales. Avant l'entrée dans le programme, quelques candidats ont séjourné dans un hôpital ou purgé une peine de prison. D'autres suivent présentement une cure de désintoxication au Centre Dollard-Cormier ou participent aux rencontres des Alcooliques Anonymes.

Dès leur arrivée dans le programme de la Maison de transition, tous les locataires doivent démontrer une volonté à « prendre leur vie en main ». De prime abord, les intervenants/es posent cette question : « Qu'est-ce que tu veux faire pour t'en sortir ? ».

Pour atteindre les objectifs fixés, les locataires reçoivent ensuite un service de soutien et d'orientation. Il importe de noter que les locataires ayant utilisé le Refuge de la ressource 3, et complété le programme « L'Étape » d'une durée de trois mois (autre programme offert par la ressource 3), possèdent déjà leur propre plan d'action.

La Maison de transition offre à ses locataires un lieu sécuritaire, des repas nourrissants, un service d'accompagnement et de consultation, bref un soutien individuel et collectif tout au long du processus de réinsertion sociale. Au cours de la journée, les locataires peuvent compter sur la présence de deux intervenants/es. Les services offerts visent à favoriser l'autonomie de l'individu et l'acquisition des connaissances de base telles que : faire la cuisine ou le ménage, s'occuper de l'hygiène personnelle, gérer un budget, demander des rendez-vous médicaux, etc. Par ailleurs, les locataires sont appuyés dans leurs démarches de recherche d'un programme d'accès à l'employabilité ou d'une habitation à loyer modique (HLM). La Maison de transition possède une cuisine collective et 42 chambres. Le coût mensuel de la location est de 420 \$ et la durée du séjour est fixée à 6 mois.

2.2.1.3.5 Critères de réorganisation future du programme

Actuellement, le programme fait l'objet d'une réévaluation visant l'adoption de certains changements parmi lesquels figurent :

- La mise en place d'une entente de coopération avec d'autres ressources en vue de faciliter l'échange des connaissances en rapport avec les problématiques des usagers ;
- La construction de réseaux pour accroître « le contact social » et pour mieux connaître les ressources disponibles dans la société ;
- Le développement d'un projet offrant un service de « logements supervisés » et/ou « logements permanents » ;
- L'accès à un service externe offrant des formations ponctuelles aux usagers ;
- L'installation d'un poste Internet destiné à faciliter la recherche d'emploi et d'autres informations pertinentes ;
- La recherche d'information portant sur les programmes gouvernementaux venant en aide aux locataires inaptes à retourner sur le marché de l'emploi ;

2.2.1.3.6 Difficultés des intervenants/es

- L'absence d'occupation et l'inactivité chez les usagers ;
- Le manque de motivation des usagers à se prendre en charge ;

2.2.2 Représentations des programmes par les usagers

Cette section concerne les représentations des usagers inscrits dans des programmes d'hébergement offerts par trois refuges montréalais. Afin de mieux saisir l'impact qu'ont les programmes offerts par ces ressources sur les personnes qui en bénéficient, nous avons divisé ce rapport descriptif en différentes thématiques. Présentée de manière sommaire, chacune des thématiques abordées renvoie aux diverses questions de l'entrevue présentée dans l'annexe B : l'élément déclencheur, le premier contact avec le programme, la motivation, les essais antérieurs, les démarches d'inscription, les attentes, les appréhensions, les difficultés, les solutions, l'aide, les changements, les objectifs, les semaines à venir, la situation future et le bilan. Même si les programmes des

deux refuges fonctionnent différemment de celui du refuge de plus petite dimension, nous n'avons pas considéré les représentations selon chaque programme, l'objectif étant de présenter de façon exploratoire les représentations globales des résidents qui participent à de tels programmes.

2.2.2.1 Les motifs de la participation

Près de la moitié de personnes interviewées déclare avoir vécu une période d'itinérance allant de quelques mois, voire de quelques semaines, à plusieurs années, tandis que l'autre moitié vivait une situation d'instabilité résidentielle depuis un certain temps. Certaines d'entre elles venaient de purger une sentence dans un pénitencier fédéral ou une prison provinciale, d'obtenir leur congé d'un établissement hospitalier, de perdre leur emploi ou d'autres sources de revenu. Ces personnes, souffrant souvent de dépendance aux drogues et à l'alcool, se retrouvent dans l'impossibilité de subvenir financièrement à leurs besoins de base, notamment le coût d'un loyer : « Ben au moins j'ai ça j'ai le minimum mais je me dis que je serais capable de faire ça aussi en appartement, mais sont chères tabernacle c'est effrayant » (S.7). Laissées à elles-mêmes, ces personnes réussissent difficilement à affronter les épreuves du quotidien « Ils (parents) étaient tannés de me voir consommer, ils ont dit que ça serait la meilleure affaire qui pourrait m'aider. Ben me laisser à moi-même et me débrouiller par moi-même (...) » (S. 14). Dans d'autres cas, le milieu que ces individus fréquentent contribue à les fragiliser davantage « (...) je vis dans un milieu où tout le monde est sur la boisson, sur la dope, ça fait pas des mauvaises personnes, mais moi je veux pu, je suis tanné, je suis écœuré pour ça » (S.13).

Dans ces conditions, les raisons justifiant la participation aux programmes de réinsertion axés sur l'hébergement sont nombreuses : « suivre le destin », « attraper la chance », « faire plaisir à un membre de la famille », « mettre fin aux problèmes d'argent », « reprendre le goût de vivre », « profiter de ressources disponibles » et « changer de vie.»

2.2.2.2 L'élément déclencheur

L'élément déclencheur qui amène les sujets interviewés à participer au programme est en lien direct avec des facteurs très variés comme : le besoin de se reprendre en main, le désir d'arrêter ou de contrôler la consommation de drogues ou d'alcool, l'opportunité de quitter la rue, ainsi que l'accès à un logement.

Le besoin de reprise en main traduit souvent l'aspiration de certains sujets à retrouver la dignité perdue ainsi que la santé physique et mentale « J'aurais pu mourir (...) présentement je n'ai aucune estime pour moi. Je me sens comme un déchet de la société » (S 21). Quelques participants signalent la nécessité de recevoir un encadrement personnalisé « Et je me disais... j'avais besoin d'être encadré un petit peu encore (...) Fait que je suis venu ici et je leur ai demandé... j'ai dit : " Écoute, j'aurais besoin d'un autre coup de main... " (S.1). Ainsi, aux yeux des interviewés, l'obtention de ressources humaines et matérielles, plus particulièrement d'un soutien psychosocial, faciliterait la reprise en main « je pense que tu es mieux d'être pris en mains avec quelqu'un qui te suit et te donne les ressources nécessaires, pour au moins t'enligner quelque part et t'en sortir » (S.13).

Dans d'autres cas, *la volonté d'arrêter de consommer* est motivée par la peur de mourir, le danger de faire une nouvelle rechute, « Je buvais 40 onces de Vodka par jour ou de rhum. Un gramme à deux grammes de coke. C'était rendu l'enfer. Je suis sur un projet de méthadone en plus parce que j'ai déjà été héroïnomane. » (S. 24). L'incapacité d'endurer la souffrance quotidienne justifie aussi la décision « Moi là, j'étais tanné de ça là. J'étais vraiment écœuré puis... des bas fonds j'en ai eu souvent » (S. 19). Pour un des sujets, il s'agit ni plus ni moins que d'une question de survie « Bien à la sortie de l'hôpital j'avais pas le choix. Donc c'est... c'était une question de survie » (S. 18).

Pour quelques personnes interviewées, le désir *de quitter la rue* est associé à un sentiment d'épuisement rattaché à la condition d'itinérant « Ben j'étais sur le Bien-être et j'étais tanné d'être dans la rue tu sais, ben sortir à 8 hres du matin et attendre que le refuge ouvre pis me promener dans la ville ben j'aimais pas ben, ben ça » (S.14). Un autre interviewé venant tout juste d'obtenir une libération conditionnelle mentionne sa crainte de se retrouver encore dans la condition d'itinérant « (...) il faut absolument que je me trouve une ressource où est-ce que je va pouvoir au, au moins avoir une chambre pis pas être plongé dans l'itinérance parce que c'est, c'est extrêmement difficile de sortir pis... de l'itinérance » (S.26).

Pour d'autres sujets, *l'accès à un logement* signifie la possibilité de retrouver une stabilité « là je vais trouver un place stable (...) j'ai pas le choix je suis dans la marde donne-moi ton appartement. Faque c'est comme ça que c'est arrivé » (S. 16). Il s'agit également d'échapper aux nombreux risques attachés à la vie dans la rue « Le froid l'hiver... Tout le monde. Les gars dans la rue, ils sont pas sociables et tout ça. Des voleurs... Ça vole un vers l'autre, ça se mêle l'un vers l'autre » (S. 11).

2.2.2.3 Le premier contact avec le programme

Au moment de l'inscription au programme, la plupart des personnes interviewées connaissaient une réalité marquée par l'instabilité et la précarité de logement, tandis que d'autres vivaient dans la rue. Certaines de ces personnes étaient en thérapie, suivaient une cure de désintoxication ou fréquentaient différents types de ressources comme la ressource [une ressource pour les jeunes de la rue] « Puis un moment donné ça a circulé qu'il y avait, il y avait possibilité d'un programme de, de réinsertion » (S.20).

Les participants partageaient l'aspiration de s'installer au plus vite dans un endroit stable. Entre autres, ils caressaient l'espoir d'arrêter la recherche quotidienne « d'un endroit où aller dormir ». Ainsi, « je me cherchais un logement comme un crisse de fou » (S.9), « il m'a conseillé de venir ici parce que j'avais pas de place à aller » (S.18), « Ça faisait 9 jours j'étais dans la ligne, j'étais plus capable. J'ai dit : « Je vais sauter là. Je vais mourir là » (S.22).

Une peu moins de la moitié a été référé au programme par une connaissance, un ancien usager de la ressource, un membre de leur famille, un travailleur social, un médecin, un intervenant du Refuge ou par un établissement public des services sociaux (C.L.S.C.). Une partie des personnes interviewées a décidé par elles-mêmes de s'informer sur l'existence de programmes d'hébergement et de suivre les procédures d'inscription. Après avoir fait une ou plusieurs rechutes, une petite minorité d'interviewés a pris la décision de retourner à la même ressource.

Les personnes interrogées soulignent que l'aide d'une tierce personne, notamment d'un intervenant social, s'est avérée essentielle pour traverser les différentes étapes du

processus de sélection permettant d'accéder au programme ou à un logement avec soutien communautaire « si il avait une possibilité que je puisse habiter ici, pis ben c'est ça, finalement ça marché, pis pour l'entrevue, ben ça marché » (S. 14), « Fait que j'ai essayé, je dirais, de gagner ma place. J'ai expliqué ma situation et un peu... à tous les intervenants » (S.15), « Tout a marché comme sur des roulettes (...) excepté que j'avais un chat, j'ai été obligé de me défaire » (S. 25)

Le témoignage suivant exprime le sentiment de satisfaction que ressentent plusieurs des interviewés ayant été acceptés au programme « Et ici, ils m'ont donné la chance d'avoir un toit, trois repas par jour, deux collations, du linge, me laver, laver mon linge, faire des activités à l'extérieur » (S.10).

2.2.2.4 La motivation

Parmi les motifs qui poussent les participants à adhérer au programme figurent des motivations que nous avons déjà vues précédemment comme la volonté de régler les difficultés et les problèmes causés par la consommation excessive des drogues et d'alcool, l'absence d'un domicile fixe et le manque d'argent. Ce qui est relativement nouveau c'est la mention de la recherche d'un changement dans la façon de vivre « je voulais déjà changer pas mal d'affaires, pis la rue s'allait moins bien, pis après un an et demi pis tourner d'un bord, pis la consommation, ça me prend une place stable tu sais (...) » (S.6), « j'ai voulu me donner plus de temps. Puis je me suis dit : 'Bon bien c'est bon de pouvoir appuyer sur le frein et de dire : Oh, où est-ce que je m'en vais là ?' » (S.18), « Donc j'avais pas le choix de trouver une ressource pour faire ma transition, pour revenir en société, pouvoir me replacer puis le plus tôt possible, tu sais » (S.26). Pour d'autres participants (2/24), il est question de récupérer la fierté perdue et la tranquillité d'esprit « Je voulais retrouver une fierté de moi-même. Parce que là, je me sentais comme un trou de cul ici. Je me sentais comme un déchet, complètement ça, là. Magané, là, et... » (S.2), « Oui, c'était important pour moi, ma tranquillité d'esprit puis le fait de penser à moi pis... tu sais, faire mon petit train-train » (S.21).

Il est intéressant de noter que dans le discours de quelques-uns des participants, l'idée de réintégration dans la vie socio-économique occupe une place importante. D'une part, ils sont convaincus que l'accès à une meilleure qualité de vie passe par le travail, « Et que moi, genre, je suis conscient du fait que ça a plus de bon sens. Je m'ennuie, j'ai le goût de travailler, je veux avoir de l'argent » (S.15). D'autre part, ils pensent qu'il faut apprendre une bonne gestion de l'argent « Ils m'apprennent à payer le loyer, à faire un budget, acheter de la nourriture » (S.11).

2.2.2.5 Les objectifs

Un petit nombre de participants ne répond pas à la question posée et un des participants dit ne pas avoir d'autres attentes à part celle « d'utiliser le logement » (S.11). Les objectifs que le reste des participants vise à atteindre sont de nature diverse. Cette majorité des interviewés poursuit non pas un, mais plusieurs buts, comme par exemple, accéder à un emploi, régler les problèmes, devenir quelqu'un de stable, trouver un logement, retourner à l'école, « tomber en amour » et être heureux.

Un nombre important des interviewés caresse l'espoir de trouver un emploi ou de le conserver. Trois de ces sujets associent le travail à l'idée de ramasser de l'argent afin de réaliser différents projets, « Surtout... me mettre de l'argent de côté à toutes mes paies

pour mon logement, pour ma bouffe. Tu sais, gérer mon argent. Tu sais. Parce que moi je suis un... je suis un bon administrateur moi » (S.19).

Régler les problèmes personnels, notamment la dépendance aux drogues et les démêlés avec la justice est essentiel pour certains participants. Les extraits suivants illustrent le désir de ces personnes de « passer à autre chose » : « Pour être honnête là, c'est aller en cour (...) Après ça, ben là on... on verra. » (S.23), « Et reprendre un peu... la barre de mon bateau, si on veut. J'étais en train de dériver un peu partout. Fait que... je reprends les commandes un peu » (S.15). L'envie de trouver une solution aux problèmes laisse entrevoir la volonté de certains participants d'entamer un « travail sur soi ». Ainsi, ils pensent pouvoir retrouver une certaine stabilité dans leur vie, « (...) j'étais un marginal, j'essaie de plus l'être. Ça, c'est un travail à chaque jour. Et ça, disons que c'est vraiment pas facile » (S.10).

D'autres interviewés font référence à l'ambition de déménager, de « tomber en amour » et de trouver le bonheur, « juste d'être heureux, avoir du fun dans la vie » (S.14). Finalement, deux interviewés voudraient faire un retour aux études.

2.2.2.6 Les essais antérieurs

À la question portant sur les tentatives antérieures, moins de la moitié de participants répond en être à leur premier essai, près de la moitié en est à leur deuxième essai et trois participants ne répondent pas.

Ceux qui se retrouvent à leur premier essai racontent avoir eu recours dans le passé au dépannage alimentaire, avoir fait une thérapie, participé au programme d'Alcooliques anonymes ou avoir connu « des accidents de parcours mais... pas au point... Avant je, je tenais beaucoup à mes choses (...) » (S.18).

Ceux qui font un deuxième séjour dans un programme de réinsertion mentionnent le fait d'avoir passé par d'autres programmes comme Le programme « Consolider sa démarche » et *La Ferme*, ou d'avoir eu besoin de l'aide offerte par L'Armée du Salut, L'Autre Maison et L'Exode. Trois des participants ont connu une « rechute » après des périodes de deux ans et demi, 6 ans ou 11 ans « Encore là j'étais pas prêt. Je me disais : « Non je n'ai pas de problème de ça, moi. Je suis capable de me contrôler et ... « C'était pas vrai. Je me cachais en arrière d'une autre personne ou d'un autre masque pire ben j'ai rechuté psi avec les mêmes personnes faque je me suis dit ben waw là t'as pas compris lâche les ces personnes là, je suis rendu à 50 ans, il est temps que je pense à moi un peu (...) » (S.13), « j'étais avec mes pushers, j'étais avec tout le monde qui consommait (...) À partir de 1996, ça été toujours des rechutes jusqu'à aujourd'hui » (S.5)

Deux autres participants affirment que dans les essais antérieurs, ils ont vécu des rapports difficiles avec les intervenants de la place « ben je sentais que ben des jeunes qui connaissaient pas ça ben autant que ben y avaient pas fini leurs études pis tout, pis ben les personnalités ben ça allait pas ben » (S. 14), « Parce que là-bas, c'était plus strict. Tandis qu'ici c'est simple. Tu fais ce que tu veux quand tu veux, quasiment » (S.8). Un autre participant soutient avoir entretenu des rapports conflictuels avec les autres usagers de la ressource.

Les deux sujets qui se retrouvent à leur troisième séjour invoquent des arguments différents pour justifier le retour dans le programme. L'un d'entre eux dit avoir continué à consommer « Mais c'est dur à faire. C'est très dur. Ça, c'est une... Souvent, c'est un travail de chaque heure » (S.11). L'autre ne réussit pas à garder un emploi stable lui

permettant de payer son loyer « C'est à cause que j'avais lâché ma job que je me suis retrouvé les deux pieds dehors » (S. 16).

2.2.2.7 Les démarches d'inscription

Pour être formellement admis aux différents programmes, les candidats doivent réunir les conditions exigées par les règlements de chacune des ressources « Mais l'entrevue a été positive et puis j'ai pu dès le lendemain emménager ici (...) Il y avait des conditions. Des conditions... les lois cardinales... la non-consommation... de n'importe quelle substance là » (S.26), « Ben ils m'ont ben averti que c'était la tolérance zéro pis qu'ils me donnaient une chance (...) » (S.24). D'autres exigences peuvent également s'appliquer, par exemple, le fait de recevoir des prestations de l'aide sociale, d'avoir un mode de vie itinérant, d'être en traitement médical pour les problèmes liés à la consommation de drogues ou d'alcool, etc.

Les intervenants des trois ressources étudiées exercent un rôle important dans la gestion des demandes d'inscription aux programmes de réinsertion ou au logement avec soutien communautaire. Ils s'occupent de recevoir les candidatures, de donner l'information, d'évaluer les cas, de conseiller les intéressés à propos des options existantes dans chacune des ressources et de les guider dans leurs démarches.

Avant de présenter leur candidature, près de la moitié des participants déclare avoir utilisé les services de dortoirs offerts par les trois ressources. L'acceptation aux divers programmes est conditionnée par une série d'exigences imposées aux candidats, à savoir, effectuer les tâches ménagères, participer aux séances d'information, expliquer les motivations pour s'inscrire au programme et finalement passer une entrevue de sélection. Comme l'explique un des interviewés, il s'agit d'un parcours d'étapes et « Et à partir de ce moment-là, ben, c'est un cheminement. Tu pars du plus bas et tu te grandis et tu te sors » (S.1).

Une proportion importante des participants n'a pas vécu l'expérience des dortoirs. Après avoir présenté leur candidature et passé une entrevue, certains d'entre eux ont obtenu une réponse favorable dans un très bref délai. « Quand je suis parti d'ici, du bureau, je savais tout. Tout mon cheminement puis qu'est-ce que je dois faire ici » (S.21). Ces participants admettent avoir reçu un soutien pour compléter les démarches d'admission. Cette aide venait d'un hôpital, d'un C.L.S.C. ou d'une autre ressource, à savoir, Relais Méthadone, Centre Dollard Cormier ou L'Autre Maison.

2.2.2.8 Les attentes

Concernant les attentes entretenues par les participants au début de l'inscription au programme, nous mentionnons en premier lieu, l'envie impérieuse de se loger et de se reprendre en main « je voulais avoir un toit sur ma tête » (S.8), « devenir une personne meilleure, arrêter d'être dans la rue, avoir une vie stable, avoir un logement stable aussi » (S.12).

En deuxième lieu, nous pouvons citer le désir de trouver un emploi, une certaine stabilité dans la vie, « essayer de bâtir quelque chose de solide au moins regarde je me dis je suis pas dehors » (S.7).

En troisième lieu, les participants réfèrent à la volonté de terminer leurs études, de ramasser de l'argent, de pratiquer l'abstinence, ainsi qu'au besoin d'un encadrement, « je veux faire de quoi que j'aime » (S.6), « Je voulais redevenir le gars que j'étais » (S.2).

En dernier lieu, les participants évoquent l'espoir de briser la solitude, de mettre un terme aux problèmes personnels, notamment la consommation des drogues et d'alcool, et finalement de profiter du séjour, « je tire profit le plus possible des ressources qui sont ici pour justement aider, aider ma cause, les problématiques que j'ai » (S.18), « Là c'est à toi de régler les problèmes là. C'est là, c'est là que tu règles ça puis après ça on passe à d'autre chose. » (S.19).

2.2.2.9 Les appréhensions

La crainte la plus importante provoquée par l'inscription au programme est, sans doute, l'influence des autres. Les interviewés disent ressentir de l'inquiétude vis-à-vis les rapports qu'ils devraient nouer avec les autres usagers ou avec les intervenants de la ressource, « parce que je savais que c'était le même genre de monde qui vivaient des difficultés comme moi (...) » (S.6), « Oui je pensais plus que c'était genre junk house » (S.16).

Ensuite les personnes interviewées parlent d'une peur causée par la vie en communauté, par la transition entre la rue et l'hébergement et par le fait de se faire mettre dehors, « Je vais-tu le garder mon appart? » (S.8). Ils indiquent également d'autres appréhensions reliées surtout à soi-même et aux questions telles que « Qu'est-ce que je vais faire? Qu'est-ce... qu'est-ce que je fais avec ma vie ? » (S.18). Le fait de ne pas être en mesure de se plier aux règlements de la ressource et de ne pas pouvoir gérer un budget figurent en dernière instance, « c'est facile pour moi quand j'ai de l'argent dans les poches, partir sur la brosse et... » (S.1)

Une partie des participants affirme n'avoir aucune crainte au moment de l'inscription au programme. Ils soutiennent les propos qui suivent : « J'étais comme soulagé (...) Beaucoup mieux que le dortoir » (S.26), « au contraire, je veux juste que ça me libère d'un poids énorme » (S.15), « Non. Non. Non, non, non. Non parce que de... de toute façon là, je savais premièrement que je restais ici quatre mois de temps » (S.21).

2.2.2.10 Les difficultés

Il est intéressant de noter que dans notre échantillon, une grande majorité des personnes interviewées avoue que la principale difficulté est la confrontation avec les autres usagers. Parmi ces participants, 3 ajoutent avoir connu des rapports conflictuels avec les intervenants. Ils trouvent particulièrement difficile d'établir une relation de confiance, « je leur raconte en juste ce que je veux qu'ils sachent le reste ben y savent pas pis qu'est-ce qu'ils savent pas ben ça fait pas mal tu sais » (S.12).

Les rapports conflictuels avec les autres bénéficiaires se manifestent de manière diverse, à savoir, les expressions d'intolérance, les préjugés, les comportements violents, la jalousie, le sentiment de perdre son temps à s'occuper des problèmes d'autrui, etc. Dans une majorité de cas, les accrochages trouvent leur origine dans les difficultés de la cohabitation, de même que dans le partage de certains lieux comme la salle de télévision ou le fumoir. Nous pouvons illustrer cette difficulté relationnelle par les citations suivantes : « C'est sûr que c'est difficile, parce que quand tu regardes l'autre, et tu te dis : " Regarde, moi, où que j'étais... " C'est sûr que j'étais là, moi aussi » (S.1), « y'a du monde qui se piquent, qui font de la coke pis là moi je veux m'en sortir (...) » (S.7), « Il y a ça, aussi, qui fait de la merde, de la haine et l'autre parle tout le temps de l'autre en mal et... Ha, les ci... l'autre parle du système en mal... » (S.9), « il y en a qui quand que

toi tu es abstinent, et il y en a d'autres qui le sont pas, ils sont jaloux et ils veulent te faire de la marde » (S.10), « y'a ben des mentalités différentes pis y'en a qui sont propres qui en a qui sont cochons tu as les deux extrémités pis y faut vivre avec ça » (S.13), « Parce que j'ai de la difficulté à... tu sais avec quelqu'un, j'ai l'oreille sensible (...) Quand qu'il y a quelqu'un qui ronfle ou quelque chose comme ça, c'est... Bien ça me réveille, je dors pas » (S. 22).

Pour une petite minorité de participants, la contrainte monétaire, traduite par l'impossibilité de respecter les engagements, de payer le loyer, d'assurer leur subsistance constitue le principal obstacle à la participation au programme. « Ben souvent, ça me tente pas de me faire de la bouffe, je commande et je me retrouve avec moins d'argent à la fin du mois. Avant c'était la drogue (rire) là c'est rendu la bouffe » (S.14), « je suis encore cassé » (S.15).

Respecter les règlements, notamment ceux en relation avec l'interdiction de consommer, ainsi qu'avec l'obligation d'accomplir certaines tâches ménagères représente une difficulté majeure pour deux des participants, « Regarde, comme... ben, à cause de la loi anti-tabac ben pas le droit du fumer nulle part (...) Même pas dans nos chambres, même pas dans la bâtisse » (S.23).

2.2.2.11 Les solutions

Les sujets interviewés signalent avoir trouvé plusieurs solutions aux difficultés rencontrées. Certains sujets font référence à l'idée d'éviter les rapports conflictuels avec les autres usagers, « y'a rien de bon à être négatif ça amène à rien tu laisses faire ça, c'est des conneries » (S.13). Parfois, ils décident même de couper les liens, « (...) si tu veux parler à quelqu'un d'autre vas-y. Mais parle-moi pu à moi (...) je suis pas obligé à ...te recevoir tes humeurs de toi. Tu sais » (S.19).

D'autres personnes jugent important d'occuper le temps libre afin d'éviter l'ennui en faisant du ménage, en pratiquant un sport ou en réalisant une activité culturelle, artistique ou autre, « à partir de là, après impossible de penser à autre chose » (S.17).

Quelques participants considèrent que la solution aux difficultés passe par la relation d'aide, par exemple, se confier à un intervenant et écouter ses conseils. L'importance de l'échange avec les intervenants est décrite dans ces termes : « Écoute, je me sens pas bien à soir. Et eux autres, ils prennent le temps et ils t'écoutent et ils savent là, qu'est-ce que tu as vécu (...) » (S.1), « Je vais les voir un peu plus, j'essaie de parler avec eux autres plus et j'essaie de rien leur cacher même si c'est une niaiserie tu sais » (S.12).

Pour une petite minorité, la solution finale aux problèmes rencontrés serait celle de quitter la ressource. Une de ces personnes est convaincue qu'elle devrait même renoncer au soutien des intervenants « Ça, je pense que ça serait la solution ultime, de crisser mon camp et de leur dire: « Merci, vous m'avez aidé, là... mais là, j'en ai ma claque et je m'en vais » » (S.8).

Deux autres personnes croient qu'elles seraient en mesure de résoudre les impasses de la vie en groupe en se pliant aux exigences de la ressource, tout particulièrement aux règles de la vie en communauté, « faut que ça aille bien faut être capable de vivre socialement » (S.6). Bref, les interviewés envisagent d'autres solutions comme le fait de se respecter, de prendre soin de soi et d'apprendre à « contrôler ses défauts ».

2.2.2.12 L'aide

La grande majorité des participants identifie le support des intervenants comme étant un facteur clé du processus de réinsertion. À cet égard, un participant souligne que pour garder les objectifs en tête : « Ça prend ça. Sinon, tu oublies ton but et tu t'en vas nulle part, finalement. Ça prend ça, tu es obligé » (S.9). On comprend que c'est grâce à l'encadrement, aux encouragements, aux conseils, bref au « coup de pouce » qu'ils pensent être en mesure de pouvoir solutionner les problèmes rencontrés, « on parle, on discute beaucoup, c'est très important pour moi ça discuter, c'est là que on règle les vrais problèmes sont ben cool les intervenants ici » (S.7).

Pour certains participants, le changement d'attitude est considéré comme un autre facteur « d'aide ». Ils pensent que l'adoption d'un comportement positif permet de retrouver le « goût de vivre ». Un des sujets interviewés avance qu' « Il y a pas d'autres chemins, il y a pas d'autre façon. C'est ça » (S.10). Selon certains sujets, ce changement d'attitude origine de l'échange avec les autres, plus précisément du dialogue qui permet de « rompre la solitude ». Dans ce sens, un autre participant découvre une raison de plus pour ne « pas lâcher », « ça me prend une famille ça me prend un support aux alentours » (S. 6).

2.2.2.13 Les changements

Questionnés à propos des changements intervenus depuis l'inscription au programme de réinsertion axé sur le logement, la totalité des participants à notre étude décrit l'adoption de nouveaux comportements qui coïncident avec une prise de conscience graduelle de la possibilité de « faire des choix de vie ». Un des interviewés nous confie ceci « Oui je suis plus réel, je suis plus dans mon monde, j'ai les deux pieds sur terre comme on dit, j'essaie de trouver les vraies choses qui m'entourent pour que je puisse vraiment avancer » (S. 7).

Dans le discours des interviewés, « la capacité à prendre des décisions » va de pair avec l'acquisition de nouvelles valeurs de vie. De nombreuses allusions évoquent donc la mise en pratique d'attitudes visant à « développer la patience », à « structurer la vie quotidienne », à « assumer les conséquences des actes », à « accepter les responsabilités », à « reconnaître ses torts », à « ne pas juger les autres », à « retrouver une stabilité », etc. Deux personnes interrogées livrent ces témoignages : « je suis devenu moi, à la place d'être la bibitte qui attend tout le temps d'en manger une ou d'en mettre une » (S.9), « c'est l'affaire la plus importante que je suis venu chercher ici, l'espoir, je pouvais réaliser ce que j'avais au fond de moi (...) » (S. 17).

Par ailleurs, à la question portant sur « ce qui a changé », quelques-uns des participants accordent de l'importance au fait « d'avoir un but dans la vie » afin de « se projeter dans l'avenir ». Ainsi, « Ben quand j'étais dans la rue je vivais au jour le jour, maintenant depuis que je suis ici je regarde vers le futur (...) voir si je veux aller à l'école toutes ces affaires là » (S.16).

2.2.2.14 Les semaines à venir

Une grande majorité des participants à notre enquête envisage de poursuivre les démarches initiées en vue de mieux se projeter dans le futur, « Je vais continuer les débouchés que j'ai faites je vais continuer mes démarches et puis essayer de débloquer plus les choses du passé pour pouvoir éclaircir un peu et mettre un peu plus clair dans ma

vie pour les nouveaux choix que j'aurai à prendre du futur » (S.5). À court terme, ils semblent déterminés à « continuer sur la même voie », à passer à travers les différentes étapes du processus de réhabilitation : « Ben l'avenir là je me reprends tu sais (...) c'est stable mais je fais pas encore des progrès et ça c'est encore à faire prochainement continuer mes bonnes habitudes aussi (...) » S.6). Les participants font aussi allusion au désir de « changer intérieurement », de « penser positif », de « garder l'espoir » et d'« avoir la confiance en soi ».

En même temps que les interviewés expriment leur résolution de compléter le processus de réinsertion, ils prévoient accomplir d'autres projets comme accéder au marché de l'emploi, avoir un chez-soi, pratiquer une activité sportive ou autre, retourner à l'école, effectuer les travaux communautaires ou payer les amendes.

Il est intéressant de noter que quelques personnes interrogées avouent avoir de la difficulté à se projeter dans un avenir proche. Ces personnes voient les semaines à venir comme « un temps exigeant et épeurant » (S.26).

2.2.2.15 La situation future

Les réponses à la question « comment voyez-vous votre situation une fois votre participation terminée » sont de nature différente. Un nombre significatif de participants désirent rester occupés, plus précisément utiliser leur temps libre soit, dans la recherche d'emploi, soit dans la poursuite des études. La recherche d'emploi est une priorité pour la moitié des participants. Un d'entre eux, justifie ainsi sa décision : « Je veux pas rester à rien faire sinon je vais tomber dans le même pattern (...) quand tu consommes tu respectes rien dans le fond, tu te couches quand tu veux, tu manges quand tu veux (...) » (S. 13). Pour d'autres interviewés, il est question de terminer le secondaire 5 ou de s'inscrire dans un programme de formation professionnelle, « Pis ça un jour, peut-être que je pourrai aider des gens, comme travailleur de rue. On verra. Mais pour l'instant je serais pas prêt à ça » (S.24).

La projection dans l'avenir renvoie souvent à des préoccupations telles que « se refaire une vie? », « faire confiance à l'avenir » et « avoir une petite vie tranquille ». Dans ces conditions, le futur est souvent associé à des aspirations telles que louer un logement à prix abordable, garder le contact avec la ressource, « trouver une blonde » ou revoir les enfants. Comme le dit un des participants, être en mesure de s'occuper des enfants « au moins une fin de semaine sur deux leur donner plus de temps que je peux leur consacrer, essayer d'avoir quelque chose de ben, ben solide, quelque chose que je peux pas perdre du jour au lendemain » (S.7).

La difficulté de se « projeter dans l'avenir » est cependant présente chez certaines personnes interrogées, « (...) pour le moment, je ne suis pas rendu là (...) Pour l'instant c'est ici que ça se passe et pour demain on verra après » (S.5). De plus, la crainte de ne pas pouvoir assumer la hausse des prix de loyers donne naissance à un sentiment d'insécurité face à l'avenir.

2.2.2.16 Le bilan

La presque totalité des interviewés évalue de manière positive leur séjour. La satisfaction à l'égard du programme coïncide avec la perception d'une progression dans leur démarche de guérison. En règle générale, ces personnes considèrent « avoir dépassé les difficultés initiales », « avoir fait un retour à la surface » et « avoir entamé un

changement dans la vie ». Une de ces personnes pense que le séjour lui a permis de « prendre du recul » par rapport à son vécu pour réussir à « voir plus clair ». Ainsi, « Ça m'a permis de me ressaisir pis d'agir d'une façon intelligente pis d'une façon normale là » (S.25). Une autre personne avance que le séjour lui a donné la possibilité de retrouver la stabilité émotionnelle, « ça me réapprend à vivre avec du monde autour de moi, ça me permet de sortir de ma bulle. Parce que j'étais rendu renfermé complètement sur moi-même » (S.24).

Les usagers interviewés identifient trois éléments les ayant aidés à traverser les différentes étapes du processus de réinsertion. Il s'agit du soutien des intervenants, des liens d'amitié tissés avec les autres usagers et de la flexibilité des règles de fonctionnement de la ressource.

Un tiers des interviewés perçoit le support des intervenants comme « un coup de main » pour mieux « surmonter les difficultés rencontrés ». Un participant témoigne de sa reconnaissance envers son intervenante en déclarant « Elle m'a donné des bons conseils. Des conseils de relaxation, des conseils comment je me changeais les idées vite quand ça arrive puis tout. Ça a été bénéfique dans mon cas, puis ça a été une réussite, puis je suis bien content » (S.21).

Une petite proportion des personnes interviewées note qu'il est gratifiant d'être entouré de gens et de nouer des liens d'amitié « je suis plus positif que avant, on parle, on discute beaucoup, c'est très important pour moi ça discuter (...) je suis plus réel, je suis plus dans mon monde, j'ai les deux pieds sur terre comme on dit, j'essaie de trouver les vraies choses (...) aujourd'hui je suis ouvert (...) » (S. 7).

Dans la même proportion, des sujets signalent que la flexibilité des règlements est l'élément qui les a aidés le plus, car il permet de jouir « d'une atmosphère tranquille et sereine ». Certains d'entre eux apprécient tout particulièrement la liberté de déplacement « Bien ce qui m'aide le plus moi c'est la liberté de, de, de faire à peu près ce que je veux. Si je décide de sortir, il est sept heures, bien je peux y aller. Parce que quand tu rentres au Refuge, tu peux plus ressortir, c'est fini » (S.22).

Cependant quelques critiques ou réserves existent à l'égard du programme de réinsertion même s'il y a reconnaissance de son impact positif. Un sujet est persuadé que le programme ne répond pas à son profil, « C'est juste que c'est moi qui ne fite plus » mais, « Oui, ça m'a sorti de la rue... ». Pour lui, le programme s'adresse plutôt à « quelqu'un qui sort de la rue, que ça fait des mois de temps qu'il est dans la rue puis qu'il est dans la consommation ou que il est juste sur la rue sans être en consommation... » (S. 20). Un autre de nos sujets interviewés supporte difficilement « la violence verbale », « (...) la vie sale des autres et le mémérage sale, là, c'est tough, c'est bien tough. C'est pas mal ça, là, la saleté de la maison » (S.9).

Somme toute, une seule personne trouve que les règles de la maison son très sévères et que le manque de flexibilité dans le traitement de certains cas peut conduire les usagers à vivre des situations de détresse psychologique.

TABLEAU 3
Modèle expérientiel-développemental*

STRUCTURES	SOUS-STRUCTURES	CATÉGORIES
SOI MATÉRIEL	SOI SOMATIQUE (Le corps)	- Traits et apparence physiques - Condition physique et santé
	SOI POSSESSIF (Les miens)	- Possession d'objets - Possession de personnes
SOI PERSONNEL	IMAGE DE SOI (Aspects de l'expérience de soi)	- Aspirations - Énumération d'activités - Sentiments et émotions - Goûts et intérêts - Capacités et aptitudes - Qualités et défauts
	IDENTITÉ DE SOI (Conscience d'être et d'exister)	- Dénominations simples - Rôles et statuts - Consistance - Idéologie - Identité abstraite
SOI ADAPTATIF	VALEUR DE SOI (Jugements sur soi)	- Compétence - Valeur personnelle
	ACTIVITÉS DU SOI (Actions pour protéger le soi)	- Stratégie d'adaptation - Autonomie - Ambivalence - Dépendance - Actualisation - Style de vie
SOI SOCIAL	PRÉOCCUPATIONS ET ATTITUDES SOCIALES (Participation)	- Réceptivité - Domination - Altruisme
	RÉFÉRENCE À LA SEXUALITÉ	- Référence simple - Attrait et expérience sexuels
SOI-NON-SOI	RÉFÉRENCE À L'AUTRE OPINION DES AUTRES SUR SOI	

Adapté de L'Écuyer (1994).

2.2.3 Représentations de soi des usagers

C'est par la question : « Qui êtes-vous ? » que s'ouvre la grille d'entrevue du volet représentations de soi. Cette question d'ordre général incite la personne interviewée à se présenter en évoquant divers éléments qui, à ses yeux, la caractérise. Afin de préciser davantage ce qui s'avère pour la personne « l'essence d'elle-même » une seconde question est posée : « Parmi les éléments que vous venez d'évoquer lequel est le plus important pour vous décrire ? ». Lors du traitement des données, nous avons réparti les réponses obtenues à cette deuxième question en fonction des 28 catégories du « modèle expérientiel-développemental de l'organisation interne des divers éléments constitutifs du concept de soi » (L'Écuyer, 1978). Le modèle du soi de L'Écuyer est multidimensionnel et est composé de perceptions dont le contenu émerge à la fois de l'expérience

personnelle et de l'influence des autres sur ses propres perceptions (cf. le tableau 3). Il est aussi hiérarchique car les contenus s'organisent et se hiérarchisent progressivement en un tout cohérent autour de quelques structures (5) délimitant les grandes régions fondamentales de l'expérience de soi. Chacune d'elles recouvre des portions plus limitées de cette expérience – les sous-structures (9) - se fractionnant à leur tour en un ensemble d'éléments beaucoup plus spécifiques appelés catégories (28) (L'Écuyer, 1994, 150). Le soi de ce modèle est structurel, hiérarchique et empirique (basé sur des travaux théoriques et empiriques). Nous centrons notre analyse sur les réponses à la question « quel est l'élément le plus important pour vous définir ? »

2.2.3.1 Élément du soi identifié le plus important pour se décrire

L'analyse des réponses à la deuxième question en regard du modèle de L'Écuyer, montre que les réponses ne se distribuent pas au hasard mais se polarisent plutôt autour de deux structures du modèle de L'Écuyer : le soi adaptatif et le soi social¹⁰. Plus précisément les réponses à cette question se répartissent en fonction des catégories suivantes : la *valeur personnelle*, l'*actualisation de soi*, la *réceptivité aux autres* et l'*altruisme*. Le tableau 4 présente ces catégories tel que définies par L'Écuyer :

TABLEAU 4
Les quatre catégories les plus fréquemment mentionnées

<p>Valeur personnelle (vap)</p>	<p>La catégorie <i>valeur personnelle</i> (vap) regroupe plus particulièrement les énoncés comportant un jugement sur soi <i>en tant que personne</i>, jugement tantôt positif, tantôt négatif, mais aussi tantôt neutre par rapport à des standards quelconques : « Je suis une personne ordinaire » (neutre). Cette catégorie va au-delà de la simple énumération de ses <i>qualités et défauts</i> (relevant de l'<i>image de soi</i>) en ce qu'elle constitue une sorte d'appréciation de sa valeur intrinsèque (L'Écuyer, 1994, p. 56).</p>
<p>Actualisation de soi (act)</p>	<p>La catégorie <i>actualisation de soi</i> (act) comprend les énoncés traduisant la sensation générale d'<i>évolution</i> positive, de <i>progression</i>, d'<i>épanouissement</i> personnel en regard de sa propre personne, de son travail, de son activité créatrice, etc (L'Écuyer, 1994, p. 58).</p>
<p>Réceptivité (rec)</p>	<p>La catégorie <i>réceptivité aux autres</i> (rec) met l'accent sur l'attitude positive (accueil, ouverture) à l'égard des autres : communication positive avec les autres, désir de communiquer et, parfois, simple refus ou difficulté de communiquer (L'Écuyer, 1994, p. 58).</p>
<p>Altruisme (alt)</p>	<p>La catégorie <i>altruisme</i> (alt) traduit la manière dont la personne rend service ou même se met au service des autres sans rien attendre en retour (L'Écuyer, 1994, p. 59).</p>

¹⁰ Un seul des 28 sujets ne se situe pas dans une des deux structures. Il répond à la question en disant son nom et son âge (soi personnel/dénominations simples).

Chez les personnes interviewées, les catégories définies ci-haut se manifestent à travers des propos tels que : « je suis quelqu'un qui a énormément de potentiel (vap) » (S. 14) ; « quelqu'un qui se cherche et qui ne sait pas où il s'en va (vap) » (S. 26) ; « je suis une personne qui a cheminé dans la vie (act) » (S. 7) ; « mon sens de l'humour...j'aime ça faire rire le monde (rec) » (S. 2) ; « je me considère comme une personne sur qui on peut compter (alt) » (S. 15).

Comme on le constate, les réponses à la question relative à l'élément le plus important pour se décrire, sont à la fois variées et liées entre elles. Notons aussi que chez les 28 personnes interviewées, la grande majorité se présente en projetant une image positive d'elles-mêmes : « je suis un leader positif (vap) » (S. 9) ; « je suis une personne positive, sociable, dynamique, humaine (vap) » (S.18). Pour 3 des sujets, l'élément qui les caractérise s'avère négatif : « je suis un irresponsable (vap) » (S. 13) ; « je suis une personne de 48 ans qui a l'impression de pas se connaître (vap) » (S. 22).

2.2.3.2 Le style de vie actuel

Les personnes interviewées dans le cadre de ce projet sont, au moment de l'entrevue, inscrites dans une ressource desservant les personnes en situation d'itinérance. Les sujets de notre étude ont donc connu un changement de mode de vie qui les a amenés à passer de la désinsertion à la réinsertion. Afin de saisir ce que signifie à leur yeux ce changement de style de vie, nous leur avons posé la question : « Que pensez-vous de votre style de vie actuel ? ». Bien que les réponses obtenues à cette question soient variées, plusieurs réponses se regroupent autour de la catégorie *actualisation de soi*. Dans ces cas, plus de la moitié des personnes compare positivement leur situation actuelle à leur situation antérieure : « j'ai fait beaucoup de cheminement personnel (S. 1) » ; « ma situation s'est améliorée (S. 2) ; j'ai mis de l'ordre dans le désordre (S. 3) ; « je suis revenu à un style de vie normal... acceptable » (S. 16). Pour les autres, le style de vie actuel demeure insatisfaisant (S. 12) ; dysfonctionnel (S. 20) ou contraignant (S. 25). Pour ce deuxième groupe, il semble que le fait d'être inscrit dans un programme de réinsertion ne suffit pas à donner une valence positive à leur style de vie.

2.2.3.3 L'itinérance

Afin de saisir la représentation de l'itinérance qu'ont les personnes interviewées, nous leur avons posé une question en trois temps : « Est-ce que vous vous êtes déjà perçu comme une personne itinérante ? » ; « Comment décririez-vous la période passée dans la rue ? » ; « Quelle est votre définition de l'itinérance ? ». Les réponses obtenues à ces questions nous indiquent le positionnement du « soi » de la personne face à l'itinérance. Il est intéressant de noter que bien qu'inscrites dans un programme de réinsertion, certaines personnes composant notre échantillon se définissent toujours comme itinérantes :

« Là présentement [...] je fais partie des meubles, je fais partie de ce milieu là, je vis dans ce milieu là, je mange dans ce milieu là, j'habite dans ce milieu là, elle est [en référant à l'itinérance] omniprésente... je ne peux pas dire que j'en suis pas un » (S. 13).

Cependant, pour la majorité des sujets, l'itinérance appartient au passé et renvoie à une phase transitoire qui s'additionne aux expériences de vie : « je me suis enfargé pis ça

m'a pris 5 ans pour me relever ben j'en ai retiré des forces et je me sens fort » (S. 17). Dans ces cas il semble que la situation d'itinérance soit liée à un cheminement personnel à ce que L'Écuyer identifie par la catégorie *actualisation de soi*.

Lorsqu'on analyse simultanément la perception de l'expérience d'itinérance et la définition de l'itinérance proposée par les personnes interviewées, deux groupes se démarquent. Dans le premier groupe, les personnes insistent sur des aspects de l'itinérance qui marquent leur distance personnelle face à cette situation: « moi c'était une mauvaise passe [...] un itinérant c'est quelqu'un qui est en accord avec son mode de vie » (S. 2); « c'est une personne qui n'a pas fait le choix de s'en sortir » (S. 10); « c'est quelqu'un qui refuse l'aide des ressources...qui ne veut pas s'aider elle-même » (S. 7). Dans le deuxième groupe les personnes définissent plutôt l'itinérance en accord avec leur expérience de la rue : « moi je ne suis pas fonctionnel et pour moi un itinérant c'est quelqu'un qui n'est pas fonctionnel » (S. 22).

2.2.3.4 Types de discours des personnes inscrites en réinsertion

Chez les personnes que nous avons interviewées deux types de discours se profilent. À l'analyse, nous remarquons que les personnes ayant une valeur personnelle positive (élément du soi identifié comme le plus important) ne se considèrent pas comme des personnes itinérantes. Ces dernières décrivent leur *style de vie* en comparant positivement leur situation actuelle à leur situation antérieure (*actualisation de soi*). Enfin la définition qu'elles proposent de l'itinérance ne correspond pas à leur situation personnelle.

Dans le deuxième type de discours les personnes interviewées ont une faible estime d'elles-mêmes (i.e. une *valeur personnelle* négative), elles se disent insatisfaites de leur style de vie actuel et se définissent comme faisant partie des itinérants.

SECTION 3 : DISCUSSION

3.1 Pertinence de la recherche

Nous présentons maintenant les principaux résultats de la recherche selon les objectifs et questions posées.

3.1.1 Représentations des programmes des intervenants

Le premier objectif étant de décrire les programmes à l'aide des documents officiels et des représentations des intervenants, nous divisons les informations obtenues sur ces programmes selon cinq catégories.

3.1.1.1 Origine des programmes

La création des programmes de réinsertion par le logement fait suite aux observations faites par les intervenants, ou aux résultats de recherche plus systématique, sur les changements des besoins de la clientèle, et l'ampleur des problèmes que celle-ci vit. Quelles sont ces observations ? Qu'est-ce qui a changé pour inciter les intervenants à diversifier leur offre de services ? Il y a le rajeunissement de la clientèle, la diversification des problèmes, et la multiplicité des problèmes vécus par une même personne (santé mentale, toxicomanie, criminalité, pauvreté, etc.). Les intervenants ont aussi fait des observations sur l'impact des problèmes vécus par les personnes. Quel est cet impact ? Les personnes sont si profondément affectées qu'elles ont perdu les compétences de base nécessaires pour occuper un logement. Sur la base de ces changements, les intervenants en ont conclu qu'il ne suffisait plus de trouver un lieu d'hébergement aux personnes itinérantes : il fallait les préparer à y vivre en restaurant leurs compétences de base. En se basant sur ces constats, les intervenants ont développé le désir et la volonté de mieux répondre aux changements observés en offrant des programmes mieux adaptés aux besoins de la clientèle.

Comme piste de solution, les intervenants ont suivi deux orientations : 1) préparer les personnes à vivre dans un logement par un programme de réadaptation à court terme (programmes des ressources 1 et 3), et 2) leur offrir un soutien d'accompagnement à long terme dans les lieux mêmes de leur résidence (programme de la ressource 2).

3.1.1.2 Objectifs des programmes

L'objectif des programmes est la réduction du phénomène de l'itinérance des hommes. Pour atteindre cet objectif, chacun des programmes insiste soit sur les compétences sociales (l'entraide, l'apprentissage des normes de la vie en communauté), soit sur les dimensions psychologiques ou les deux à la fois. Au-delà de ces objectifs, tous les programmes insistent sur la nécessité de redonner à la personne itinérante « confiance en ses moyens » afin de devenir autonome, de pouvoir subvenir par ses ressources à ses besoins de base et d'augmenter sa stabilité résidentielle. On parle même de « redonner la dignité à travers le renforcement de l'estime de soi ». Les ressources insistent sur la nécessité d'améliorer les connaissances de base.

3.1.1.3 Critères d'admission et d'exclusion

Chaque ressource définit des critères d'admission et d'exclusion en fonction de ses caractéristiques et objectifs. Mais toutes les ressources exigent que le candidat passe à

travers un processus d'évaluation afin qu'une sélection judicieuse des candidatures puisse se faire. Même si cela est parfois non dit, les ressources insistent aussi pour que le candidat ait fait des démarches préalables afin d'obtenir les ressources financières qui lui permettront de défrayer les coûts de son séjour. Elles insistent aussi sur la motivation des candidats à vouloir « entamer un processus menant à un changement de vie » et à se stabiliser en logement. En ce sens, on demande qu'un projet de vie soit fait et qu'il comporte des objectifs clairs.

Les ressources prônent de plus l'abstinence de drogues et d'alcool, et le respect des autres, manifesté par exemple par l'absence de comportements violents envers autrui. Toute dérogation à ces exigences peut entraîner une exclusion. Toutefois, les ressources ont développé une politique de tolérance qui essaie de tenir compte des caractéristiques de la clientèle avant d'inviter un usager à quitter le programme.

3.1.1.4 Le programme des ressources

En général, les fondements de la programmation des ressources ne sont pas précisés ou définis. Même si l'une des ressources dit s'inspirer de deux courants théoriques (réadaptation et cognitivo-comportementale), elle ne précise pas ce qu'elle entend par ces courants. De fait, la programmation repose surtout sur l'expérience pratique obtenue auprès des personnes itinérantes, et sur des références théoriques plus ou moins définies.

La durée de séjour varie selon les ressources. Elle est délimitée dans le cas des ressources 1 et 3 qui offrent une programmation qui s'étale entre quatre et six mois, période de temps jugée suffisante pour atteindre les objectifs fixés. Elle n'est toutefois par précisée par la ressource 2 qui s'adresse à des jeunes, et dont l'objectif est leur stabilisation dans un logement à très long terme.

Pour atteindre les objectifs des programmes, les ressources demandent que les personnes élaborent un plan d'action précis. Pour cette raison, dès leur entrée dans le programme, les personnes se font poser la question « Qu'est-ce que tu veux faire pour t'en sortir ? » Pour répondre à cette question et élaborer un plan d'action les ressources offrent des rencontres individuelles aux usagers dès le début de leur séjour.

En plus de demander l'élaboration d'un plan d'action, les ressources recourent à des outils d'intervention qui reposent sur deux pivots : le soutien individuel et de groupe. Le soutien individuel permet de centrer l'aide sur les besoins individuels et de personnaliser l'intervention. Un lien de confiance peut être créé, le rythme de chaque personne respecté, et un réajustement des projets individuels effectué en fonction de l'évolution de la personne. Les rencontres de groupe permettent une nouvelle socialisation centrée autour d'enjeux communs, et une certaine entraide collective.

Les autres outils d'intervention sont des activités variées qui visent différents apprentissages : cuisine, ménage, hygiène personnelle, gérer un budget, loisirs, etc.

Il faut souligner l'originalité de la programmation de la ressource 1 qui a tenté de diversifier son offre de services en fonction de deux types de clientèle. Le résultat est l'élaboration de deux programmes.

Le programme « Consolider sa démarche » s'adresse à une clientèle qui a déjà entamé un processus de réinsertion sociale ou de réadaptation. Cette clientèle a réalisé un certain cheminement dans ce processus, ayant même atteint l'objectif d'occuper un emploi rémunéré. Mais des difficultés personnelles, comme des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie, entravent sa stabilisation dans un logement. Ces difficultés

l'empêchent même de solliciter l'aide dont elle aurait besoin. Pour aider cette clientèle, le programme « Consolider sa démarche » offre des services personnalisés qui ont pour objectif de la rebrancher sur d'autres ressources qui pourront la soutenir à long terme. La participation aux rencontres individuelles ou de groupe, qui visent « la recherche de solutions aux difficultés de gestion de la vie quotidienne en communauté », est toutefois volontaire afin de respecter l'autonomie de la personne.

Le programme « Initier une démarche » s'adresse à des personnes désirant se sortir de la situation d'itinérance. Elles en sont au début du processus de réinsertion sociale contrairement aux usagers du programme « Consolider sa démarche ».

Pour ce faire, la programmation est très structurée et obligatoire. Tout au long du cheminement dans le programme de six mois, il y a des rencontres individuelles soutenues avec des intervenants. Ces rencontres ont pour objectif de maintenir les acquis, de vérifier où en est rendu le processus de réinsertion, et de travailler sur une question qui préoccupe l'utilisateur.

Le programme comporte trois étapes : 1) la première étape, correspondant au premier mois, comporte neuf ateliers de formation (survie quotidienne; choix des outils; valeurs; motivation; engagement; réalisation du plan d'action; loisirs; estime de soi; gestion du stress). C'est l'étape de l'élaboration du plan d'action et de sa mise en application ; 2) la deuxième étape vise à réaliser le plan d'action et 3) la troisième étape vise à préparer le départ de l'utilisateur, par la recherche d'un logement entre autres. Durant cette étape sont abordés les divers aspects reliés à la capacité de rester en logement.

Une dernière activité s'est ajoutée récemment : les activités culturelles. Elle est offerte conjointement aux usagers des deux programmes et vise à susciter un intérêt pour les loisirs, et à démontrer qu'il est possible, avec peu de moyens, « d'avoir du plaisir » autrement que par la consommation de drogues ou d'alcool par exemple.

3.1.1.5 Les difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées touchent autant les intervenants que les usagers car elles entravent l'atteinte des objectifs des uns et des autres. Ces difficultés sont principalement l'absence ou la difficulté de maintenir le niveau de « motivation à se prendre en charge » des usagers, leur niveau d'inactivité, leur résistance au changement, la difficulté d'améliorer leur estime de soi et d'être abstinent (consommation de drogues et d'alcool), et le manque de respect des autres. Au-delà de ces difficultés reliées à la personne, il y a des difficultés économiques comme les dettes et des revenus insuffisants, et des difficultés géographiques comme la proximité des points de vente de la drogue.

3.1.2 Représentations des programmes par les usagers

Nous synthétisons dans cette partie les représentations des programmes par les usagers. Vu le caractère exploratoire du projet et le nombre limité de sujets dans certains programmes, nous avons regroupé les représentations des usagers et ne les distinguons pas selon les programmes. Leur présentation comporte cinq catégories correspondant aux questions formulées.

3.1.2.1 L'élément déclencheur et les motivations

La situation antérieure des usagers à leur introduction dans un programme est caractérisée par des difficultés d'ordre personnel (problèmes de santé mentale,

toxicomanie), d'ordre social (problèmes avec la justice) et d'ordre économique (chômage) qui les empêchent de subvenir à leurs besoins de base. Il s'en suit que ces participants ne sont pas capables de faire face à leurs difficultés quotidiennes, dont le coût d'un logement. Incités par leur entourage ou constatant leur épuisement personnel, ils en viennent à demander de l'aide pour s'en sortir.

Les participants évoquent quatre catégories de motivation pour expliquer leur demande d'aide. Ce sont le besoin de reprise en main (retrouver la dignité perdue et la santé physique et mentale); la volonté d'arrêter de consommer (atteinte de leur seuil d'endurance de la souffrance et sentiment d'être en danger de mort); le désir de quitter la rue (à la suite de l'atteinte du seuil d'épuisement causée cette fois par les conditions de vie dans la rue) et l'accès à un logement (reconnaissance que la solution à leurs difficultés est d'accéder à une situation résidentielle plus stable). Au lieu de mentionner un événement précis qui aurait précipité la décision de s'inscrire dans un programme de réinsertion sociale, les participants évoquent que leur décision survient au terme d'un cheminement personnel. À un moment donné émergent soit le désir d'améliorer leur condition, soit le constat d'avoir atteint un seuil d'intolérance à la souffrance, ou soit le constat que la solution à leurs difficultés passe par une stabilisation dans un logement.

Certes, la fréquentation des ressources, ou les conseils d'un ami ou d'un parent, ont pu être l'élément déclencheur qui a amené les participants à décider de demander de l'aide aux responsables de ces programmes. Mais l'élément commun aux motivations des participants est l'atteinte d'un certain seuil d'intolérance aux conditions de vie dans la rue de leur part. Lorsque ce seuil est atteint, les participants deviennent plus sensibles aux suggestions d'autrui de quitter ce milieu.

3.1.2.2 Les étapes

Les participants ne définissent pas clairement les étapes à travers lesquelles ils sont passés. Les intervenants eux-mêmes ne décrivent pas d'étapes spécifiques dans leur programme, sauf la ressource 1 avec son programme « Consolidar sa démarche ». Les intervenants de ce programme décrivent trois étapes : 1) élaboration du plan d'action ; 2) réalisation du plan d'action et 3) préparation du départ. Nous regroupons les représentations des participants selon ces trois étapes, afin de dégager un portrait de chacune d'elles.

L'étape 1 : au début de cette étape, il y a élaboration du plan d'action. L'élaboration de ce plan est facilitée par les trois situations suivantes ; 1) la fréquentation par des usagers de ressources ou de programmes dans lesquels ils avaient déjà fait cet exercice; 2) pour d'autres candidats, la sensibilisation à certaines de leurs difficultés par la fréquentation de ces ressources; 3) enfin, en être rendu à un deuxième ou troisième essai a rendu familier certains usagers avec les procédures et les exigences du programme.

Préalables à l'étape 1, les procédures d'admission permettent de mettre en place les conditions de réussite du plan d'action : obtenir ses papiers, la sécurité du revenu, entreprendre un traitement médical, apprentissage du ménage, apprentissage du respect de certains règlements des dortoirs, etc. Lorsque ces procédures sont remplies, les réponses d'admission peuvent être très rapides.

Durant l'étape 1, il y a discussion des attentes des participants avec les intervenants afin de mesurer jusqu'à quel point elles peuvent influencer l'élaboration du plan d'action.

Les attentes sont : trouver un logement et un emploi (social), régler des problèmes personnels (toxicomanie, alcoolisme, etc.) et avoir une vie stable et relationnelle.

Cette étape est aussi marquée par des appréhensions de divers ordres : vie en groupe, relation thérapeutique, le passage de la vie itinérante à une vie stable, le respect des règlements. Ces appréhensions trahissent une anxiété de l'échec.

L'étape 2 : les participants mentionnent l'importance de la relation d'aide de l'intervenant, ou des autres. Des facteurs cognitifs sont aussi mentionnés comme pouvant aider à réaliser le plan d'action telle une attitude positive par exemple.

L'étape 3 : c'est celle du départ qui donne lieu à la vision de l'avenir élaborée par les participants. Leur attitude très positive leur permet de mentionner qu'ils vont poursuivre le processus de réinsertion sociale en continuant les démarches amorcées, et en approfondissant leur démarche personnelle susceptible de régler des problèmes du passé. Les aspects psychologiques que sont « changer intérieurement », « penser positif », « garder l'espoir » et « avoir confiance en soi » sont mentionnés comme très importants pour réussir. Les participants ont aussi des projets d'aller au-delà des acquis actuels, et de se donner un mode de vie normalisé et gratifiant telle une vie familiale. Toutefois, certains participants demeurent anxieux à la pensée de la fin de la participation au programme associée à la crainte de la rechute.

L'étape 3 est aussi l'occasion de faire le bilan de la participation au programme. En général, il est très positif. Les participants mentionnent les acquis suivants : possibilité de faire des choix, ancrage dans la réalité, capacité de prendre des décisions, développement de nouvelles attitudes de vie, avoir retrouvé l'espoir, possibilité d'avoir des buts dans l'avenir. Autrement dit, il y a eu progrès dans leur condition personnelle et sociale.

Trois points sont mentionnés comme étant les pivots de la réussite (aspect positif) : soutien des intervenants, relations amicales avec les autres usagers et flexibilité des règles de fonctionnement du programme. Il n'en demeure pas moins que pour certains, les conditions d'hébergement ont constitué un irritant important tout au long du processus (aspect négatif)

3.1.2.3 Les stressseurs

Les stressseurs sont reliés au programme. Ce sont les rapports conflictuels reliés au mode de vie en groupe. Les participants mentionnent « les expressions d'intolérance, les préjugés, les comportements violents, la jalousie, le sentiment de perdre son temps à s'occuper des problèmes d'autrui, etc. » Les accrochages trouvent leur origine dans les difficultés de la cohabitation. Il y a aussi l'ennui. Des stressseurs d'un autre type sont aussi présents : les craintes de l'échec et de la rechute.

Le manque de ressources monétaires est aussi mentionné avec ses conséquences sur la participation au programme. Il y a également l'interdiction de consommer et l'obligation d'accomplir certaines tâches ménagères.

Enfin, un stressseur important est l'établissement d'une relation de confiance avec l'intervenant.

3.1.2.4 Les stratégies de coping

Pour affronter ces difficultés, les participants vont contrer l'ennui par la diversion que constituent les occupations de ménage, d'activités culturelles, de pratique d'un sport. Certains songent à utiliser l'évitement c'est-à-dire mettre fin au programme pour ne plus

avoir à affronter les stressseurs. D'autres utilisent l'accommodation en se pliant aux règles. Il y a aussi des stratégies cognitives, « contrôler ses défauts ». Certains font le choix d'affronter directement les personnes avec qui ils éprouvent de la difficulté.

Il y a aussi le recours à l'aide de l'intervenant qui peut les aider à solutionner les problèmes. Cette stratégie est évaluée comme la plus efficace.

3.1.3 Représentations de soi des participants

Nous présentons maintenant les résultats selon deux questions formulées dans le devis de recherche¹¹.

3.1.3.1 L'aspect le plus important

Il est intéressant de noter que les deux structures les plus souvent mentionnées sont reliées à la participation au programme. Ce sont le soi adaptatif et le soi social. Participer à un programme de réinsertion nécessite un effort d'adaptation important car le programme a pour finalité de modifier les attitudes, les habitudes et les comportements des personnes. De plus le programme nécessite de vivre en groupe pendant plusieurs mois, rendant alors le soi social très important durant cette période.

Parmi les objectifs des programmes, rehausser l'estime de soi et cheminer en-dehors de l'itinérance (confiance en soi et contrôler sa vie) sont prioritaires. Les catégories *valeur personnelle* et *actualisation de soi* dont parlent les participants pour se décrire répondent à ces objectifs. Un autre objectif des programmes est de créer un réseau de soutien et d'accompagnement (favoriser un climat d'entraide et de respect), objectifs dont font écho les catégories de *réceptivité* et d'*altruisme*.

3.1.3.2 Représentation de soi et réinsertion sociale

La participation au programme de réinsertion semble aussi influencer les représentations du style de vie. En effet, les participants en parlent en terme d'*actualisation de soi* signifiant qu'elles ont changé de style de vie. Mais il y a une proportion de participants qui ne donnent pas une valeur positive à leur nouveau style de vie. Ce sont possiblement les personnes itinérantes qui sont ambivalentes à changer de style de vie. Une autre possibilité serait que ces personnes ont des attentes si élevées en termes de réinsertion sociale que le seul fait de vivre encore avec des personnes ex-itinérantes, même en processus de réinsertion sociale, signifie qu'elles en sont encore une.

3.2 Importance potentielle des résultats

Les résultats indiquent que les programmes de réinsertion qui s'appuient sur l'hébergement temporaire, pour préparer les personnes vivant une période d'itinérance à se stabiliser dans un logement, ont un impact sur la représentation de soi des personnes. Elles les aident en effet à retrouver une meilleure estime de soi et à retrouver une valorisation de soi. Elles les aident aussi à retrouver les compétences de base pour occuper un logement de façon stable.

¹¹ Comme l'analyse des données a montré que les réponses étaient fortement concentrées dans certaines catégories, nous avons opté pour la présentation de celles-ci. Que les participants concentrent en grande majorité leurs réponses dans ces catégories peut être un indice de la tendance des programmes à influencer fortement ces catégories du soi.

Les résultats fournissent également des indices sur les difficultés que les participants rencontrent dans ces programmes, et sur les stratégies qu'elles utilisent pour faire face à ces difficultés. Les résultats fournissent enfin des indices sur les éléments clés de ces programmes comme la relation et le soutien des intervenants, la flexibilité des règles de fonctionnement et le soutien du groupe de pairs.

Les résultats apportent un soutien à l'idée que les personnes en situation d'itinérance ont besoin d'une préparation et d'un soutien pour vivre en logement. Vu les problèmes qu'elles vivent, fournir un lieu physique ne suffit pas.

3.3 Partenariats

Le projet de recherche a pu rejoindre les intervenants de cinq ressources offrant des services aux itinérants. Un lien de collaboration entre « université et lieux de pratique » a pu être créé et/ou solidifié, car déjà notre groupe de recherche avait antérieurement collaboré avec certaines de ces ressources dans un autre projet. Cette fois, deux nouvelles ressources ont pu être rejointes et intéressées à la recherche. Le partenariat s'est aussi fait avec des intervenants au niveau de la réflexion sur les services offerts. En ce sens, le projet a permis aux intervenants de décrire et d'approfondir leurs modalités d'intervention et leur programmation d'activités.

SECTION 4 : CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

4.1 Conclusion

La présente recherche est une étude exploratoire sur trois programmes de réinsertion sociale axés sur l'hébergement et le logement. Ces programmes s'adressent à des personnes itinérantes ou en instabilité résidentielle qui désirent « sortir de la rue », ou se stabiliser au point de vue résidentiel. La recherche visait à documenter les programmes, connaître les perceptions des intervenants et des usagers de ces programmes, et les représentations de soi des personnes usagères. Pour ce faire, la recherche a rejoint six intervenants, et 28 hommes âgés entre 22 et 66 ans.

Les trois programmes analysés s'adressent à des jeunes adultes ou à des adultes sans distinction d'âge. Le programme conçu pour les jeunes adultes est à très long terme. Il offre un soutien en logement. Pour leur part, les deux autres programmes offrent un hébergement d'une durée limitée, hébergement qui permet aux résidants de participer à des activités plus ou moins structurées en vue d'acquérir les habiletés nécessaires à la vie en logement. Ces activités ont aussi pour but de redonner confiance aux usagers dans leur potentiel de réussite, et d'améliorer leur estime de soi.

La clientèle des trois programmes est caractérisée par des problèmes multiples : psychiatriques, assuétude, difficultés relationnelles, pauvreté, perte des habiletés sociales qui permettent de vivre en logement, troubles de personnalité, etc. C'est une clientèle très hétérogène, difficile à motiver et à soutenir dans une démarche de réinsertion sociale.

Malgré ce défi complexe, les trois programmes de réinsertion ont su développer une programmation adaptée à la clientèle, et à répondre aux besoins des usagers à tel point que le taux de satisfaction de la participation des usagers aux programmes est élevé.

Selon les usagers, les trois facteurs clés des programmes sont le soutien des intervenants, les relations avec les autres usagers et la flexibilité des règles de fonctionnement. Comment améliorer ces programmes ?

Les programmes analysés ont été développés dans une perspective sociale, avec pour objectif la stabilité résidentielle. Toutefois, les usagers et les intervenants mentionnent qu'un « travail » psychologique est essentiel pour l'atteinte de cet objectif. Pour cette raison, ils mentionnent que l'élément clé des programmes serait la relation individuelle entre les usagers et les intervenants. À cet égard, des pistes d'amélioration pourraient être expérimentées. Lesquelles ?

La ressource 2 accueille de jeunes adultes qui ont vécu un ou plusieurs épisodes d'itinérance. Ces jeunes adultes vivent des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, en plus d'avoir vécu des conditions de vie très difficiles durant un temps plus ou moins prolongé. Ils ont souvent vécu un passé traumatique sous plusieurs aspects (violence physique, sexuelle, négligence, etc.). Le programme de la ressource 2 pour jeunes adultes ayant été itinérants aurait peut-être avantage à offrir seule ou en partenariat avec une autre ressource, une intervention de soutien psychologique plus intense. En plus des apprentissages sociaux, ces jeunes adultes ont besoin de reconstruire une image et une estime de soi qui puissent leur permettre de s'engager dans un projet relationnel gratifiant. Ces jeunes adultes sont des polytraumatisés de la vie. Ils ont besoin de se reconstruire psychologiquement. La ressource 2 pourrait s'inspirer d'un projet en cours d'expérimentation depuis un certain nombre d'années dans le projet *Bon Dieu dans la rue*. Ce projet a développé un modèle d'intervention psychologique qui va dans ce sens.

La ressource 1 envisage la clientèle qu'elle dessert d'une manière originale. Elle distingue la clientèle adulte en fonction de l'intensité de sa réinsertion sociale. Concrètement, elle distingue entre les personnes itinérantes qui en sont au début de leur sortie de la rue, et les personnes qui ont un projet social (travaillent par exemple) mais qui ne peuvent maintenir une stabilité résidentielle. Dans un lieu d'hébergement, la ressource 1 a développé une programmation d'une durée limitée (4-6 mois) dont l'intensité et le nombre d'activités varient en fonction de cette clientèle. Une analyse des réponses des usagers de ce programme démontre aussi que l'inscription dans les programmes suscite, chez un certain nombre d'entre eux, des appréhensions et des inquiétudes à propos de l'aspect relationnel des programmes, que ce soit avec les intervenants ou autres usagers. Il en est de même de la vie après les programmes.

Pour réduire ces appréhensions, une voie possible est l'intervention thérapeutique de nature cognitive. La thérapie cognitive postule que les personnes possèdent des schémas de base qui conditionnent leur appréhension du monde extérieur et qui guident leurs comportements. Lors d'une situation, il y a activation de ces schémas pour interpréter la situation rencontrée. Le schéma activé conditionne alors les réactions émotives, physiologiques et comportementales que vivent les personnes. Pour permettre aux personnes d'appréhender plus positivement le monde extérieur, un travail de modification de ces schémas s'avère essentiel.

Ce modèle d'intervention cognitive s'appliquerait possiblement aux personnes en voie de réinsertion sociale. Celles-ci ont souvent comme schéma de base l'idée suivante : « Je n'y arriverai pas car je n'ai jamais rien fait de bon dans la vie ». Elles éprouvent de l'anxiété voire de la peur. Comme comportement, elles abandonnent, consomment et retournent dans la rue. Une thérapie cognitive permettrait à ces personnes de modifier leurs schémas de base et de les remplacer par des schémas plus congruents avec la stabilité résidentielle.

Enfin, une troisième suggestion concerne les programmes d'hébergement. Dans la mesure du possible, ces programmes devraient offrir un soutien en logement à long terme après la fin de la participation au programme d'hébergement (Somers et al., 2007).. Maintenir les acquis et la motivation de ces personnes est essentielle pour qu'elles atteignent le seuil de non retour en itinérance. Sinon il y a un fort risque de rechutes durant les mois suivant la fin de la participation aux programmes.

4.2 Recommandations

- Offrir une thérapie à long terme de nature introspective aux jeunes adultes de la ressource 2
- Offrir un soutien de nature psychologique (cognitive) aux usagers des programmes offerts par les ressources 1 et 3.
- Offrir un soutien psychosocial en logement à long terme (supportive housing) aux usagers des ressources 1 et 3 qui ont finalisé leur participation aux programmes offerts par ces ressources.

4.3 Futurs domaines de recherche

Il serait intéressant :

- de faire une recherche sur le rationnel des programmes existants (peu explicite selon les données de la recherche) et d'entreprendre une

recherche-action avec les ressources pour développer ou enrichir les programmes existants. Cela permettra aussi de dégager les facteurs clés de ces programmes en vue d'une recherche évaluative éventuelle.

- de mesurer l'impact différentiel de ces programmes avec un devis expérimental à court et moyen terme.
- de réaliser une étude prospective sur le cheminement des participants à travers les diverses étapes du processus. Cela permettrait de mieux comprendre les difficultés rencontrées et les stratégies les plus efficaces pour les résoudre. Cela permettrait de mieux définir les étapes postulées par les intervenants.

SECTION 5 : BIBLIOGRAPHIE

Anderson, J.M., 1991, Immigrant women speak of chronic illness : the social construction of the devalued self, *Journal of Advanced Nursing*, 16, 710-717.

Auerswald, C.L., Eyre, S.L., 2002, Youth homelessness in San Francisco : A life cycle approach, *Social Science and Medicine*, 54, 1497-1512.

Bergier, B., 1996, *Les affranchis : parcours de réinsertion*, Paris, Desclée de Brouwer.

Boydell, K. M., Goering, P., Morell-Bellai, T. L., 2000, Narratives of Identity: Representation of Self in People Who Are Homeless, *Qualitative Health Research*, vol. 10(1), 26-38.

Breakwell, G.M., 1983, *Threatened Identities*, John Wiley, N.Y.

Bruneteaux, P., Lanzarini, C., 1995, *Péniche-Accueil*, Rapport, Paris, RESSCOM, Ministère de l'équipement, Plan Urbain.

Buckner, J.C., Bassuk, E.L., Zima, B.T., 1993, Mental health issues affecting homeless women : implications for intervention, *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 63, 385-399.

Colombo, A., 2003, La sortie de la rue des jeunes à Montréal : processus ou objectif d'intervention ? », *Nouvelles pratiques sociales, Une pragmatique de la théorie*, 16, no.2, 142-159.

Crocker, J., Major, B., 1989, Social Stigma and Self-Esteem : The Self-Protective Properties of Stigma, *Psychological Review*, 96, no. 4, 608-630.

Declerck, P., 2001, *Les Naufragés*, Paris, Plon.

Doorn, L. V., 2006, Perception of Time and Space of (Former) Homeless People, *Journal of Human Behaviour in the Social Environment*, (sous presse)

Farge, B.D., 1989, Homeless Women and Freedom of Choice, *Canadian Journal of Community Mental Health*, 8, no. 1, 135-145.

Farrington, A., Robinson, W.P., 1999, Homelessness and Strategies of Identity Maintenance : A Participant Observation Study, *Journal of Community Applied Social Psychology*, 9, 175-194.

Fournier, L., Chevalier, S., Ostoj, M., Caulet, M., Courtemanche, R., Plante, N., 1998, Dénombrement de la clientèle itinérante dans les centres d'hébergement, les soupes populaires et les centres de jour des villes de Montréal et de Québec, 1996-97, Santé Québec.

Fournier, L., Mercier, C., 1996, *Sans domicile fixe*, Méridien, Montréal

Gounis, K., 1992, The Manufacture of Dependency: Shelterization Revisited, *New England Journal of Public Policy*, 8, no.1, 685-693.

Grunberg, J., Eagle, P.F., 1990, Shelterization : How the Homeless Adapt to Shelter Living, *Hospital and Community Psychiatry*, 41, no. 5, 521-525.

Hagan, J., McCarthy, B., 1997, *On the Street : Street Youth and Crime*, Cambridge, Cambridge University Press.

Cousineau, M.M., Courchesne, A., Matton-Laquerre, V., Jastremski, M., 2005, Portrait de la clientèle fréquentant les refuges pour itinérants en saison froide, Centre international de criminologie comparée, Montréal, 11p.

Hurtubise, R., Babin, P.O., Grimard, C., 2007, *Comprendre les refuges. Bilan de la littérature scientifique*, 16p., document ronéotypé.

- Koegel, P., 1987, *Ethnographic perspectives on homeless and homeless mentally ill women* cité par Buckner, J.C., Bassuk, E.L., Zima, B.T., 1993, Mental Health issues Affecting Homeless Women: Implication for Intervention, *American Journal of Orthopsychiatry*, 63, 385-399.
- Kuhlman, T.L., 1994, *Psychology on the Streets, Mental Health Practice with Homeless Persons*, John Wiley, N.Y.
- L'Écuyer, R., 1978, *Le concept de soi*, PUF, Paris
- Landry, R., 1997, L'analyse de contenu in Gauthier, B., ed., *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, PUQ, Ste-Foy, 329-356
- Lanzarini, C., 1997, Un exercice de santé mentale ou les pratiques de survie identitaire : pauvreté extrême et onirisme social , *Prévenir*, no. 32, 1^{er} semestre, 71-82.
- Lovell, A.M. 1997, The City is my Mother, Narratives of Schizophrenia and Homelessness, *American Anthropologist*, 99, no. 2, 355-368.
- Lovell, A.M., 2000, Les fictions de soi-même ou les délires identificatoires dans la rue in Ehrenberg, A., Lovell, A.M., eds, *La maladie mentale en mutation*, Paris, Jacob, 127-160.
- Martin, M.A., 1982, *Strategies of adaptation : Coping Patterns of the Urban Transient*, Unpublished Dissertation, New York: Columbia University.
- Maslow, A., 1943, A Theory of Human Motivation », *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Moneyham, L., Connor, A., 1995, The Road In and Out of Homelessness : Perceptions of recovering Substance Abusers, *Journal of Association of Nurses AIDS Care*, 6, no.5, 11-19.
- Murray, R.B, 1996a, The Lived Experience of Homeless Men, *Journal of Psychosocial Nursing*, 34, no. 8, 16-22.
- Murray, R.B, 1996b, Stressors and Coping Strategies of Homeless Men, *Journal of Psychosocial Nursing*, 34, 18-23.
- Pichon, P., 2002, Vivre sans domicile fixe : l'épreuve de l'habitat précaire, Communication, *Manières D'Habiter*, 73, 11-29 ;
- Pollio, D.E., Spitznagel, E.L., North, C.S., Thompson, S., Foster, D.A., 2000, Service use over time and achievement of stable housing in a mentally ill homeless population, *Psychiatric Services*, 51, 1536-1543.
- Poupart, J. 1997, L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques in Poupart, J. ed., *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Gaëtan Morin, Montréal
- Ray, J., 1993, Survival Methods of Young Street Mothers, *Child and Adolescent Social Work Journal*, 10, no. 3, 189-205.
- Roy, S., Morin, D., Lemétayer, F., Grimard, C., 2006, *Itinérance et accès aux services: problèmes et enjeux*, CRI, Montréal.
- Savoie-Zac, L., 1997, L'entrevue semi-dirigée in Gauthier, B., ed, *Recherche sociale. De la problématique à la collecte des données*, PUQ, Ste-Foy, 263-285
- Snow, D.A., Anderson, L., 1988, Identity Work among the Homeless : The Verbal Construction and Avowal of Personal Identities, *American Journal of Sociology*, 92, no. 6, 1336-1371.
- Snow, D.A., Anderson, L., 1993, *Down on their luck : a study of homeless street people*, Berkeley, Un. of California.

Somers, J., Drucker, E., Frankish, J., Rush, B., 2007, *Housing for People with Substance Use and Concurrent Disorders: Summary of Literature and Annotated Bibliography*, CARMHA, Vancouver.

Taijfel, H., Turner, J.C., 1979, An integrative theory of intergroup conflict in Austin, W.G., Worchel, S., eds, *The Social Psychology of Intergroup Relations*, Brooks/Cole, Monterey, 33-47.

Teare, J.F., Peterson, R.W., 1994, Treatment implementation in a short-term emergency shelter program, *Child Welfare*, vol. 73, no. 3, 271-281.

Vanhoutte, J.M., 1993, *Les riches heures de la Moquette*, Rapport, Paris, Ministère de l'équipement, Plan Urbain,

Vexliard, A., 1998, *Le clochard*, Desclée de Brouwer, Paris.

Section 6 : APPENDICES

6.1 Lettre d'accompagnement et formulaire de consentement à l'intention des participants

Les programmes de réinsertion sociale axés sur l'hébergement : Qu'en pensent les usagers ?

Ce projet de recherche vise à connaître les perceptions des usagers qui participent à des projets de réinsertion sociale axés sur l'hébergement. Particulièrement, le projet de recherche pose les questions suivantes : Comment ces personnes perçoivent-elles les composantes de ces programmes ? Quel est l'impact de ces programmes sur leurs perceptions d'elles-mêmes ? Comment ces personnes se représentent-elles ?

Pour atteindre ces objectifs, nous procéderons à l'aide d'une entrevue qui comprendra deux parties. Dans la première partie, nous poserons des questions sur les perceptions que les personnes ont d'elles-mêmes. Nous leur demanderons en premier de dire qui elles sont. Ensuite, nous leur demanderons de mentionner l'élément le plus important pour les définir. Enfin, nous énumérerons divers aspects du soi et leur demanderons de nous parler de ces aspects en rapport avec elles-mêmes. Dans la deuxième partie de l'entrevue, nous poserons des questions sur la démarche des personnes dans le programme de réinsertion sociale. Nous leur demanderons des questions sur leur compréhension du programme (philosophie, objectifs), sur les outils que le programme offre aux personnes, les difficultés rencontrées et les stratégies pour les résoudre et leur niveau de satisfaction du programme. Cette entrevue sera complétée par quelques renseignements socio-démographiques (date de naissance, consommation, problèmes médicaux, travail, etc.).

Les questions de l'entrevue seront posées par un assistant de recherche. L'entrevue nécessite d'être enregistrée afin de transcrire par écrit les réponses et pouvoir les analyser. Les entrevues pourront avoir lieu à domicile, au bureau de l'intervieweur ou dans tout autre lieu au choix du participant, qui respecte la confidentialité. L'entrevue devrait durer environ deux heures.

Pour nous aider à réaliser ce projet, nous sollicitons votre participation. Il est bien entendu que votre participation est volontaire et que vous pouvez vous retirer ou refuser de participer aux entrevues en tout temps. Vous pouvez refuser de répondre à n'importe quelle question pendant les entrevues reliée à cette étude. De plus, si vous êtes contrarié durant l'entrevue, vous ou l'intervieweur pourrez l'arrêter en tout temps. Vous aurez alors tout loisir d'en discuter avec l'intervieweur. Si vous désirez vous retirer du projet de recherche, vous pouvez le faire en tout temps.

Il est à noter que votre décision de participer ou de ne pas participer n'aura aucun effet sur les services auxquels vous avez droit.

Les avantages de cette étude ne sont pas immédiats. Cependant, cette étude offre la possibilité à long terme d'aider d'autres personnes comme vous, et qui sait peut-être vous-même, par le développement de programmes de réinsertion sociale. Aussi, elle permettra une plus grande sensibilisation des intervenants du milieu de l'itinérance aux difficultés

vécues par ces personnes, et aux moyens que ces personnes utilisent pour satisfaire leurs besoins personnels.

Ce projet ne comporte aucun risque connu. Le seul désagrément que vous pourriez avoir pourrait provenir de la longueur des entrevues. Si vous le désirez, vous pourrez prendre des pauses durant les entrevues.

Pour défrayer vos frais de participation, une somme de 30\$ vous sera allouée. Comme l'entrevue comporte deux parties, vous recevrez la moitié de la contribution (15\$) si vous ne répondez qu'à la première partie de l'entrevue.

Toutes les informations fournies resteront confidentielles. Les réponses aux questions des entrevues ne seront pas communiquées à votre intervenant ou tout autre membre du personnel de la ressource que vous fréquentez. Afin d'assurer cette confidentialité, un numéro sera utilisé à la place de votre nom sur les feuilles servant à la cueillette des informations. La liste maîtresse des noms sera conservée dans un endroit sécuritaire et sera utilisée seulement par les membres de l'équipe de recherche, dans le seul but de relier les informations des divers questionnaires se rapportant à chaque personne. Seuls les chercheurs sauront lequel nom est associé à quel numéro.

Ce formulaire ne donne que l'autorisation de vous interviewer afin d'obtenir vos réponses aux questionnaires de l'étude. Un autre formulaire de consentement est joint pour nous donner votre autorisation de consulter votre dossier dans l'institution où vous recevez des services, dans le cadre de cette étude.

Pour de plus amples informations à propos de cette étude, vous pouvez contacter: Monsieur Yves Lecomte, Télé-université, 100 Sherbrooke ouest, Montréal, H2X 3P2 (514-987-3000 poste 2715).

AVANT DE SIGNER CE DOCUMENT

En signant ci-dessous, vous acceptez de participer à ce projet de recherche. Il est important de vous assurer que toutes vos questions ont reçu une réponse satisfaisante et que vous comprenez très bien l'étude. Si vous avez des questions concernant vos droits en tant que participant à la recherche, veuillez contacter Madame Lucie Lavoie au 843-2015 poste 5136).

Si vous décidez de participer à ce projet de recherche, une copie de ce document vous sera remise si vous le désirez.

SIGNATURE DU PARTICIPANT

DATE

SIGNATURE DU CHERCHEUR

DATE

6.2 Guide et questions d'entrevues

VOLET PORTANT SUR LA REPRÉSENTATION DE SOI DES USAGERS

1- Nous allons débiter par une simple question à partir de laquelle nous élaborerons :
Pouvez-vous me dire qui vous êtes ? Autrement dit qui êtes-vous ?

2. Vous venez de me dire beaucoup de choses importantes de vous parce qu'elles vous décrivent bien. Dans tout ce que vous venez de dire, essayez de préciser en quelques mots ce qui est le plus important pour vous, ce qui vous tient le plus à cœur ?

3- Il y a des personnes qui parlent également de diverses choses au sujet d'elles-mêmes. Je vais lire à haute voix un certain nombre de ces choses. Écoutez bien attentivement. S'il y en a qui vous concernent et dont vous n'avez pas parlé jusqu'ici, vous pourrez ensuite le faire si vous le désirez et s'il vous semble que cela vous concerne. Vous pouvez aussi nous dire l'importance que ces éléments ont à vos yeux ?

3.1 L'apparence physique ; le corps ; la santé ; les maladies, etc.

3.2 Les possessions, les objets, les biens matériels

3.3 Les autres personnes, l'entourage, les rapports aux amis, à la famille

3.4 Les ambitions, les souhaits, les projets, les aspirations

3.5 Les activités,

3.6 Les qualités et défauts

3.7 Les sentiments et les émotions

3.8 Les responsabilités,

3.9 Que pensez-vous de vous-même ? (valeur personnelle) les réflexions au sujet d'elles-mêmes, ce qu'elles pensent d'elles.

3.10 Que diriez-vous à propos de votre style de vie (mode de vie) ?

3.11 Comment agissez-vous lorsque vous êtes placé devant un choix (décision/réaction) ?

3.12 Au niveau de la communication avec les autres comment cela se passe-t-il ?

3.13 L'opinion des autres

3.14 Les attraites et expériences sexuels

3.15 S'il y a d'autre chose dont vous voudriez parler parce qu'elles vous décrivent bien, vous pouvez également l'ajouter

4. Vous percevez-vous comme une personne itinérante ? Pourquoi ? Qu'est-ce qu'une personne itinérante ?

5. Comparaison Avant/Maintenant : À travers toutes ces expériences qu'est-ce qui n'a pas changé et qui fait en sorte que vous êtes toujours vous-même (permanence de soi) ?

VOLET PORTANT SUR LES REPRÉSENTATIONS DU PROGRAMME DES USAGERS

- 1- Pouvez-vous me dire ce qui vous a amené à participer à ce programme ?
 - élément déclencheur
 - comment en avez-vous entendu parler ?
 - qu'est-ce qui vous a décidé ?
 - est-ce votre premier essai ? Si non, pouvez-vous me dire ce qui a fonctionné et n'a pas fonctionné la ou les fois antérieures ?

- 1- Quelles ont été les démarches pour vous inscrire ?
- 2- Quelles étaient vos attentes et appréhensions au début ?
- 3- Pouvez-vous décrire ce qui s'est passé depuis le début de votre participation ?
 - Difficultés
 - ce que vous faites pour les solutionner
 - ce qui vous aide ou vous crée des difficultés
- 4- Aujourd'hui pouvez-vous me dire ce qui a changé pour vous ?
 - situation sociale
 - comportement
 - objectif et attente
- 5- comment voyez-vous les prochaines semaines ou mois ?
- 6- Comment voyez-vous votre situation une fois votre participation terminée ?
- 7- Êtes-vous satisfait de votre séjour ici à date. Quel est l'élément qui vous a le plus aidé et celui qui vous a causé le plus de difficultés ?

VOLET PORTANT SUR LES REPRÉSENTATIONS DU PROGRAMME DES INTERVENANTS

1. Pouvez-vous me faire l'historique du projet ?
2. Pouvez-vous me décrire la philosophie du programme ?
 - 2.1 Les objectifs

- 2.2 Les moyens que vous utilisez pour les atteindre c'est-à-dire les outils d'intervention
- 2.3 Ces outils ont-ils été empruntés à un auteur ou proviennent de votre expérience
- 2.4 Y a-t-il un temps limite, des critères d'admission et d'exclusion
3. Pouvez-vous décrire les principales difficultés rencontrées par les usagers ?
4. À quelles stratégies recourent-ils pour affronter les difficultés ?
5. Y a-t-il des étapes à travers lesquelles les usagers passent ?
6. Quel est votre niveau de satisfaction du programme. Vous apparaît-il efficace ?
7. Est-ce que les usagers sont satisfaits du programme ? Qu'est-ce qu'ils apprécient dans le programme ?
8. Comment définissez-vous la réinsertion sociale ? Quels sont les indicateurs d'une réussite ?

VOLET PORTANT SUR LES CARACTÉRISTIQUES SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES DES USAGERS

SUJET # _____

1. DATE DE NAISSANCE _____
2. LIEU D'HÉBERGEMENT _____
3. ÉTAT MATRIMONIAL
- Marié _____
 - union de fait _____
 - Veuf/divorcé/séparé _____
 - Célibataire _____
4. ENFANTS
- nombre _____
 - sexe _____
 - âge _____

5. SCOLARITÉ

6. REVENU TOTAL L'AN DERNIER

- 0\$ - 999\$ _____
- 1000\$ - 5 999\$ _____
- 6000\$ - 11 999\$ _____
- 12 000 – 19 999\$ _____
- 20 000\$ - 29 999\$ _____
- 30 000\$ - 39 999\$ _____
- 40 000\$ - 49 999\$ _____
- 50 000\$ _____

7. OCCUPATION ACTUELLE

- Sans occupation _____
- Emploi occasionnel (programme PAIE, etc.) _____
- Emploi compétitif à temps partiel _____
- Emploi compétitif à temps complet _____
- Aux études _____
- Tient la maison _____
- Retraité/ invalidité _____

7.1 Si vous travaillez à temps plein ou partiel, combien de mois au cours des deux dernières années avez-vous travaillé ?

8. FUMEUR

- oui _____
- non _____

9. HABITUDE DE CONSOMMATION

9.1 Au cours des trois derniers mois, avez-vous consommé de la bière, du vin, des liqueurs fortes ou d'autres boissons alcoolisées ?

- oui _____
- non _____

9.2 Si oui, combien de consommation par semaine?

9.3 Au cours des trois derniers mois avez-vous consommé de la drogue ?

- oui _____
- non _____

9.4 Avez-vous déjà suivi une cure de désintoxication ?

- oui _____
- non _____

6.3 Reçu pour frais de participation

ENTREVUE # _____

REÇU

Je certifie avoir reçu la somme de _____ \$ pour ma participation au projet de recherche « Les programmes de réinsertion sociale axés sur l'hébergement : Qu'en pensent les usagers ? ».

Signature : _____

DATE : _____

* Ce reçu n'a d'autre utilité que celle d'attester que vous avez bien reçu les frais attribués à la participation au projet de recherche.

6.4 Liste des organismes communautaires

La Maison du Père
L'accueil Bonneau
Maison St-Dominique
Old Brewery Mission
Le refuge des jeunes