BESOIN DES FEMMES EN DIFFICULTÉ À LAVAL :

VERS L'ADAPTATION ET LA CRÉATION DE NOUVELLES RESSOURCES ?

RAPPORT ABRÉGÉ

PAR:
Sophie GILBERT
Isabelle Anne LAVOIE
Solange LAFOLLE
Stéphany SQUIRES

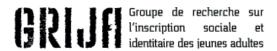
UQÀM | Service aux collectivités

Université du Québec à Montréal









Ce projet a bénéficié du soutien financier du Programme d'aide financière à la recherche et à la création de l'UQAM - volet 2 (Service aux collectivités) et a été accompagné par une agente de développement du Protocole UQAM/Relais-femmes du Service aux collectivités. Le Réseau québécois en études féministes (RéQEF) et la Table de concertation de Laval en condition féminine ont aussi soutenu le projet, ainsi que les fonds de recherche de Sophie Gilbert.

MEMBRES DU COMITÉ D'ENCADREMENT DU PARTENARIAT DE RECHERCHE-ACTION (PAR ORDRE ALPHABÉTIQUE)

Sophie GILBERT, professeure au département de Psychologie, UQAM

Solange LAFOLLE, candidate au doctorat en Psychologie, UQAM

Ève-Marie LAMPRON, agente de développement au Service aux collectivités,

Protocole UQAM/Relais-femmes

Isabelle Anne LAVOIE, étudiante au 2e cycle en Travail social, UQAM

Stéphanie PIMPARÉ, agente de projet (Maison Marie-Marguerite) à la Table de concertation de Laval

en condition féminine (TCLCF)

Stephany SQUIRES, candidate au doctorat en Psychologie, UQAM

Marie-Eve SURPRENANT, coordonnatrice de la Table de concertation de Laval en condition

féminine (TCLCF)

Dépôt légal - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2020.

ISBN version imprimée : 978-2-923773-64-3 ISBN version électronique : 978-2-923773-65-0 Révision linguistique : Jean-Sébastien Hardy Graphisme et mise en page : Fadelle Noël

Référence suggérée

Gilbert, S., Lavoie, I. A., Lafolle, et S., Squires, S. (2020). Besoins des femmes en difficulté à Laval : vers l'adaptation et la création de nouvelles ressources ? Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes / Service aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal / Table de concertation de Laval en condition féminine.

Mots-clés :

femmes ; itinérance ; Laval ; femmes en difficulté ; femmes victimes de violence ; violence conjugale ; intervention ; ressources d'intervention

Le rapport est disponible aux adresses suivantes :

- Site internet de la Table de concertation de Laval en condition féminine : https://www.tclcf.qc.ca/site/outils-et-%C3%A9tudes.html
- Site internet du Service aux collectivités de l'UQAM : http://sac.uqam.ca/liste-de-publications.html
- Site internet du groupe de recherche : www.grija.ca

REMERCIEMENTS

L'équipe remercie chaleureusement le Comité Marie-Marguerite, qui a grandement contribué à la réalisation de cette recherche. Ce comité est composé des organismes suivants :

- Bureau de consultation jeunesse
- Centre de prévention et d'intervention pour victimes d'agression sexuelle (CPIVAS)
- Établissement de détention Leclerc de Laval
- Maison 100 Limites
- Maison L'Esther
- Maison de Lina
- Maison Le Prélude

- L'Envolée Auberge du Cœur
- L'Oasis Unité mobile d'intervention
- Organisation communautaire du Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSSL)
- Relais communautaire de Laval
- Réseau des organismes et intervenants en itinérance de Laval (ROIIL)
- Sphère Santé sexuelle globale

L'équipe remercie aussi sincèrement les participantes à la recherche, sans qui celle-ci n'aurait pu être menée. Leur générosité a permis le partage de perspectives et d'expériences riches qui constituent le fondement de ce rapport.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Contexte de la recherche	1
Objectif de la recherche	1
MÉTHODOLOGIE	2
Stratégie de recueil des données	
Analyse des données	
RÉSULTATS	3
Qui sont les « femmes en difficulté »?	
Une problématique complexe : la pauvreté et le cumul des difficultés	
Précarité économique	
Enchevêtrement des difficultés	
La santé mentale	
De l'adaptation au risque : utilisation de SPA, vécu dans l'industrie du sexe, et criminalité	
L'utilisation de SPA	5
Le vécu dans l'industrie du sexe	5
La criminalité et les problèmes judiciaires	6
L'itinérance	6
Le fil rouge de la violence, le traumatisme	7
La conflictualité des liens	8
L'isolement	8
Le rapport à l'autre et à soi	9
Rejet et injustice : impact de ce rapport à l'autre et à soi sur les services reçus	10
Relation mère-enfant	10
Relations conjugales	11
Quelques remarques supplémentaires	11
Les besoins	11
Une place dans les maisons d'hébergement : une lacune systémique	11
Besoins relationnels : comment se relier aux femmes accueillies?	12
Resoins nersonnels: que doivent ressentir les femmes dans la ressource offerte	و 12

Le sentiment de sécurité	13
La stabilité	14
L'intimité	14
La compréhension	15
L'estime de soi et la valorisation	15
Un besoin pourtant fondamental : le plaisir	15
L'aide logistique	15
L'offre de services	16
L'importance d'une ressource non mixte	16
Accueillir par l'offre d'un lieu et d'un lien	16
Un cadre cohérent avec la diversité des problématiques	17
Critères d'admission	17
Règles de vie	17
Respecter le rythme des femmes	18
Drop-in : le temps et le lieu pour se déposer, sans plus	19
Quand intervenir? La temporalité dans l'intervention	20
La vie de groupe et la cohabitation	20
Les apports du groupe	20
Les défis de la diversité	21
Mettre à profit les différents profils et trajectoires	22
Concrètement quelle serait cette ressource?	23
Organiser l'espace? Un défi	23
Quel serait le mandat des intervenantes?	24
Intervention individuelle – sur le long terme	24
Intervention informelle	24
Accompagnement	24
Intervenante-pivot	25
Interventions collectives et systémiques	25
D'autres services offerts : une perspective collaborative et partenariale	25
Constitution de l'équipe	26
POUR CONCLURE	27
Apports et limites	27
Des intervenantes à soutenir : être aidée pour pouvoir aider	27

Н

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : ENCHEVÊTREMENT DES DIFFICULTÉS	4
FIGURE 2 : RAPPORT À L'AUTRE ET À SOI	9
FIGURE 3 : TROIS FACETTES DU LIEU RECHERCHÉ	12
FIGURE 4 : DÉCLINAISONS D'UN LIEN DE QUALITÉ	13
FIGURE 5 : CINQ DIMENSIONS FONDAMENTALES DE L'OFFRE DE SERVICES	16
FIGURE 6 : UN CONTINUUM DE SERVICES ARRIMÉ AUX BESOINS	19
FIGURE 7 : MULTIPLES FACETTES DU VIVRE-ENSEMBLE	20

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

DPJ: DIRECTION DE LA PROTECTION DE LA JEUNESSE

EG: ENTRETIEN DE GROUPE

SPA: SUBSTANCES PSYCHOACTIVES

TCLCF: TABLE DE CONCERTATION DE LAVAL EN CONDITION FÉMININE

TPL: TROUBLE DE PERSONNALITÉ LIMITE

INTRODUCTION

CONTEXTE DE LA RECHERCHE

Depuis quelques années, de nombreuses intervenantes sur le terrain constatent une hausse du nombre de femmes en situation de vulnérabilité vivant des problématiques multiples et complexes (violences, santé mentale, précarité financière, femmes immigrantes ou sans statut, utilisation de substances psychoactives (SPA), etc.) venant chercher de l'aide au sein des ressources lavalloises. Afin d'avoir une meilleure vision de l'ampleur du phénomène, la Table de concertation de Laval en condition féminine (TCLCF) et ses membres ont mené une vaste recherche indépendante, pour brosser le *Portrait des femmes en situation de vulnérabilité à Laval* (TCLCF, 2015). Cette étude a permis de mieux documenter et comprendre le vécu de ces femmes et de mettre en lumière les obstacles à l'accompagnement et à l'amélioration de leurs conditions de vie.

Les constats face à cette situation sont éloquents : 98 % des organisations interrogées doivent référer des femmes en situation de vulnérabilité vers d'autres ressources et, dans 57 % des cas, vers d'autres régions (TCLCF, 2015). Avec seulement 9 ressources d'hébergement communautaire pour personnes en situation de vulnérabilité pour une population de 437 413 personnes, dont uniquement 3 ressources non mixtes pour femmes (violence conjugale), les refus dus à un manque de place sont quotidiens.

Les Lavalloises en difficulté sont donc souvent obligées de faire de nombreuses demandes d'aide et se heurtent à des refus systématiques avant d'obtenir le soutien adéquat, ce qui contribue à les revictimiser et à nourrir le cycle des violences et de l'exclusion. Dans ce contexte de références multiples et de trajectoires d'aide discontinues, il apparait incontournable de travailler activement à la création d'une ressource d'aide et d'hébergement pour femmes en difficulté à Laval. Pour ce faire, il semble essentiel de mieux documenter les trajectoires de demande d'aide et d'exclusion de ces femmes, afin d'identifier les meilleures pratiques en termes de continuum d'intervention et d'hébergement qui pourraient leur être offertes à Laval, sous un même toit.

OBJECTIF DE LA RECHERCHE

La présente recherche porte sur les Lavalloises en situation de précarité qui voient leurs démarches de recherche d'aide brimées par les limites des ressources existantes. L'objectif principal est de comprendre les besoins, en termes de services, des femmes en situation de précarité établies à Laval. La retombée anticipée est une proposition de ressource et de services pour les femmes en situation de précarité, qui « tombent entre les mailles du filet » du réseau d'aide existant à Laval.

MÉTHODOLOGIE

Un devis qualitatif de recherche a été choisi, afin d'atteindre notre objectif de description et de compréhension d'une problématique complexe.

STRATÉGIE DE RECUEIL DES DONNÉES

Des entretiens de recherche ont été menés auprès d'actrices et d'acteurs clés de ce réseau de services lavallois, et de femmes représentatives de la population féminine non desservie. Six femmes âgées de 26 à 73 ans fréquentant ou ayant fréquenté des organismes communautaires lavallois ou montréalais ont été interrogées en entretiens individuels. Trois entretiens de groupe d'une durée de 2 h 30 ont été menés auprès d'intervenantes communautaires. Ces intervenantes ont été confrontées, de par leur fonction dans une ressource lavalloise, à la possibilité de refuser de desservir ou de mettre fin aux services octroyés à des femmes en situation de précarité.

ANALYSE DES DONNÉES

Une analyse thématique (donc descriptive) (Paillé et Mucchielli, 2016) a été menée afin de faire ressortir : 1) les caractéristiques des femmes en situation de précarité, dont les besoins ne reçoivent pas de réponse dans les services existants; 2) les besoins de ces femmes; 3) les jalons d'une intervention adaptée à la complexité des besoins de ces femmes.

RÉSULTATS

QUI SONT LES « FEMMES EN DIFFICULTÉ »?

UNE PROBLÉMATIQUE COMPLEXE : LA PAUVRETÉ ET LE CUMUL DES DIFFICULTÉS

Précarité économique

La grande précarité économique est une caractéristique de l'ensemble des femmes rencontrées. En effet, la pauvreté est régulièrement présentée comme résultant d'une perte progressive des avoirs, elle-même associée à la consommation. On peut entrevoir combien cette pauvreté alimente la quête d'argent par les femmes ayant un vécu dans l'industrie du sexe et la petite criminalité (vente de drogues, par exemple), stratégies que l'on ne peut isoler d'enjeux plus systémiques (telles les limites du salaire minimum et de l'aide sociale).

« Elles sont payées 12,50 \$ de l'heure, elles travaillent du 40 heures semaine, pis elles font même pas une journée de ce qu'elles faisaient quand elles dansaient... » (EG)¹

Enchevêtrement des difficultés

Quatre dimensions principales ont été relevées (santé mentale, conduites à risque, itinérance et historique de violence), dimensions que l'on pourrait articuler comme suit au sein de l'ensemble des caractéristiques des femmes (voir figure 1), le tout culminant vers la « complexité de leur problématique », voire une accumulation des difficultés, dès lors considérée comme une « spirale » (Gélineau, 2008).

Plus précisément, l'enjeu majeur du cumul des problématiques, au moment où les intervenantes rencontrent les femmes, est l'association entre les problèmes de santé mentale et la consommation de SPA, en parallèle avec l'absence de domicile fixe et le vécu de rue. Le paradoxe est que certaines problématiques sont à la source des difficultés de ces femmes et justifient qu'on leur vienne en aide, mais s'avèrent souvent à la fois des **obstacles à l'obtention de services et à l'intervention**. En termes d'obstacles, l'utilisation de SPA sera régulièrement évoquée, en ce qu'elle ferait en sorte que les femmes en viennent à enfreindre les règles d'une ressource. De plus, cette consommation, de même que le trouble de personnalité limite (TPL) et les difficultés relationnelles, sera associée par les intervenantes à un plus grand risque de violence : « (...) ou parce qu'il s'est passé quoi,

¹ Citations ou idées issues des entretiens de groupe (EG).

dans une maison d'hébergement, ben t'sais, la femme elle avait consommé, menacé, whatever, et t'sais elle est comme, elle peut plus retourner là-bas. »

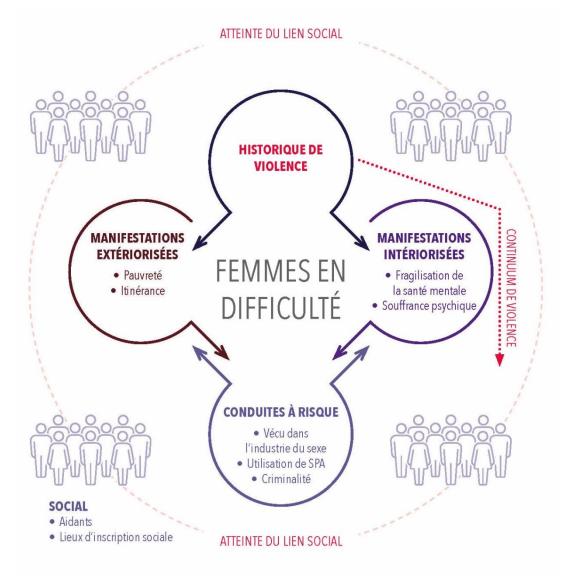


Figure 1 : Enchevêtrement des difficultés

LA SANTÉ MENTALE

Au niveau de la santé mentale, pour les intervenantes, le problème majeur demeure le TPL (en lien avec la difficulté pour ces femmes souvent plus impulsives de « fitter » dans les ressources) et les traumatismes subis depuis l'enfance. De plus, l'anxiété et le risque suicidaire sont source de préoccupation. À cet égard, le risque et la tentative de suicide peuvent sous-tendre une demande d'aide qui, toutefois, pourra se refermer sitôt la crise apaisée, à moins que ce ne soient les services eux-mêmes qui soient alors interrompus : « Tu sais on les envoie à l'hôpital quand elles sont en crise suicidaire, ils les relâchent comme ça dans la rue (rires). » (EG)

Si la prévalence des TPL chez les femmes en difficulté pourrait sans doute être démontrée (Whitbeck et al., 2014)², il reste que d'autres diagnostics auront souvent été posés (par exemple celui de bipolarité) selon les intervenantes. De fait, certaines nuances apparaissent au niveau des symptômes présentés par les femmes rencontrées — lesquelles évoquent toutes au moins un problème de santé mentale. Certains problèmes peuvent être reliés au TPL (notamment la dépression, les idéations ou tentatives suicidaires et l'anxiété), mais aussi à d'autres syndromes, tel le trouble de stress post-traumatique, ou alors, bien sûr, se présenter de façon plus isolée.

DE L'ADAPTATION AU RISQUE : UTILISATION DE SPA, VÉCU DANS L'INDUSTRIE DU SEXE ET CRIMINALITÉ

L'utilisation de SPA

L'utilisation de SPA est particulièrement mise de l'avant par les intervenantes, ce qui rejoint la prégnance de cet aspect dans le récit des femmes rencontrées : toutes sauf une l'abordent. Il est à noter qu'outre la perception de la consommation comme obstacle ou entrave à l'hébergement, ou encore comme aléa de l'intervention, les intervenantes auront tendance, possiblement encore plus que pour les diagnostics, à établir un lien avec l'histoire des femmes. La consommation serait une conséquence du vécu de violences, et même une stratégie d'adaptation et de survie.

« Une chance qu'elles consomment... Nous autres on en a une qui a passé deux mois cet hiver dans la rue, dans la rue là. Pas de place pour dormir là, t'sais, dans le froid. Pis une chance qu'elle prenait dix speeds par jour là... Elle serait morte... Elle serait morte gelée là t'sais... » (EG)

C'est bien là le paradoxe inhérent à la consommation. Sa vertu adaptative sera aussi exprimée par les femmes, qu'il s'agisse pour elles d'une façon de composer avec la vie de rue, ou d'une adaptation dans des moments difficiles et anxiogènes de la vie. Mais l'autre versant de ce paradoxe est le risque pour la vie. La consommation demeure en effet liée selon certaines femmes à un mode de vie de délétère, voire mortifère : « Je sais que si je reconsomme, je vais mourir... » (Mélanie)

Le vécu dans l'industrie du sexe

Ce même paradoxe (adaptation versus risque) dépeint bien le vécu de plusieurs de ces femmes dans l'industrie du sexe. Il s'agirait d'une stratégie de survie, principalement sur

² Ici, deux nuances s'imposent. La première relève de la question de la réversibilité du lien de causalité en ce qui a trait à l'itinérance et aux troubles de santé mentale (Poirier, 2007). La seconde est particulièrement bien explicitée par Roussillon, dans un texte qui évoque « les aspects psychiques de l'exclusion » : ceux-ci ne sauraient exclure les éléments de causalité externe de cette problématique (Roussillon, s.d.).

le plan financier et en termes de logement. L'expérience dans l'industrie du sexe est reliée par les intervenantes à la consommation (« Elles vendent leur corps, elles vendent leur âme pour avoir de la consommation »), mais davantage, par les femmes, à la quête d'un lieu pour satisfaire leurs besoins de bases — dormir et manger — et parfois même à l'obtention d'un certain confort. En ce sens, les femmes sont ambivalentes par rapport à ces milieux qui peuvent s'avérer autant « pervers », « dégueulasses » et violents que leur apporter un certain soutien, même au plan affectif. Le vécu dans l'industrie du sexe pourrait aussi constituer une forme, fût-elle marginale, d'inscription sociale, s'agissant pour certaines femmes d'un « métier » (Christiane).

Fait intéressant – en lien sans doute avec l'aspect d'exploitation du milieu –, les femmes qui travaillent dans l'industrie du sexe seraient moins connues des intervenantes, peutêtre en raison d'une relative indépendance financière, ou encore d'un certain malaise associé à l'industrie du sexe? Cela semble se refléter dans les propos de Christiane : « J'ai jamais eu l'air d'une danseuse. »

La criminalité et les problèmes judiciaires

Une majorité des femmes rencontrées ont connu des démêlés judiciaires au moment où elles étaient dans une désorganisation et une vulnérabilité liées au monde de la rue et à la consommation. Ces expériences ont résulté en l'absence de soutien à la sortie d'un épisode d'incarcération, de même qu'en une augmentation de la stigmatisation — ce dernier point étant également soulevé par les intervenantes.

L'ITINÉRANCE

Presque toutes les femmes rencontrées ont un parcours « de rue » : « faire la rue », « être dans la rue » et « rester dans la rue » sont autant d'expressions qui témoignent de ce volet de leur parcours, lequel aura duré pour l'une d'entre elles plus de 15 ans. Outre la fréquence du vécu dans l'industrie du sexe et de la consommation de SPA qui régulièrement s'y arrime, l'itinérance est un mode de vie centré sur les besoins primaires à combler (dormir, manger, se laver), et parfois perçu comme un « cercle vicieux » (Esmeralda) dont il est difficile de sortir. C'est dire que le mode de vie associé à la rue n'est pas aisé à rompre, et que le retour à certaines formes d'inscription sociale ne va pas de soi.

« Mais comment tu veux que je trouve un travail, ou que j'aille à l'école, ou que j'atteigne mes objectifs de soi quand je sais même pas où je vais dormir demain (elle pleure) ou dans deux semaines... ça fait pas de sens... tu comprends... » (Esmeralda)

À l'occasion, il serait possible d'y investir des liens, d'y avoir un réseau considéré comme protecteur : « Mais il m'a sauvé la vie (...) moi j'avais une famille, j'avais une protection pis c'était les gars (...) il pouvait rien m'arriver » relate Philomène. Il n'en demeure pas moins que les femmes auront surtout partagé leurs difficultés liées à l'itinérance. L'instabilité et

la difficulté à combler les besoins primaires, de même que l'insécurité et la violence, seront rapidement nommées : « Quand je faisais des clients, ostie j'avais peur. J'avais vraiment peur... » (Mélanie)

Il s'agit dès lors d'une trajectoire empreinte de ruptures (selon la durée de séjour dans les ressources ou chez d'autres personnes, les places disponibles dans les organismes, etc.), de désespoir (« la vie (...) elle s'est pas améliorée » explique Esmeralda), et souvent vécue sur le mode de la passivité, comme si certaines femmes se sentaient renvoyées malgré elles d'un lieu à l'autre : « j'me suis retrouvée... », « ils m'ont envoyée... » (Christiane). Et ce, jusqu'au jour où toutes les ressources ont été utilisées, en vain : « j'les ai toutes faites les organismes, moi, dans la vie... » constate Philomène. De plus, lorsqu'elles se font expulser, le passage dans les ressources pourra être vécu par les femmes comme une répétition d'injustices ou d'humiliations. Cet enchainement de ruptures est d'ailleurs confirmé par les intervenantes : « Il y a aussi, quand on parlait d'épuisement du réseau, je pensais à ça, les femmes qui ont faites TOUTES les ressources aussi, puis qui, t'sais qui vont essayer de revenir, mais c'est pas possible... »

LE FIL ROUGE DE LA VIOLENCE, LE TRAUMATISME

Les intervenantes perçoivent bien que les femmes ont vécu différentes formes de violence, souvent depuis l'enfance. Effectivement, c'est parfois depuis leur plus jeune âge que les femmes ne se sont pas senties protégées.

« Ben de la société! Dans le sens, au lieu de faire des choses comme du monde, ben ils ont décidé de *scrapper* ma vie, de me laisser comme ça pis, la DPJ³ m'a détruit pis eux autres s'en lavent les mains là. » (Philomène)

Certaines femmes cumulent la confrontation aux violences physiques et sexuelles intra ou extrafamiliales (incluant des violences subies dans les milieux d'accueil); plus subtilement, d'autres femmes auront été négligées à l'enfance : « on s'est élevés tout seuls dans le fond... » explique Christiane. À l'âge adulte, la grande majorité des femmes rencontrées ont vécu de la violence conjugale physique ou psychologique, de même que de la violence physique ou sexuelle liée au vécu de la rue et à l'industrie du sexe.

L'un des enjeux majeurs du cumul de violences est la reproduction de celle-ci au niveau systémique. En d'autres termes, ces femmes déjà marquées par la répétition de violences interpersonnelles sont exposées à différentes formes de rejet de la part de la société. Les ressources d'aide ne sont pas à l'abri de cette violence organisationnelle, puisque leur cadre d'intervention (critères d'admission, durée des séjours, attentes envers les femmes, etc.) risque, bien involontairement, de faire une X^{ième} fois violence aux femmes. Les intervenantes se sont montrées particulièrement sensibles à cette réalité.

³ Direction de la protection de la jeunesse

« Le système est pas fait pour ces femmes-là, fait que c'est comme si on était en train de leur dire "à cause de tout ce que t'as vécu là, puis ce que t'es rendue aujourd'hui... regarde, qu'est-ce que tu veux qu'on fasse avec toi anyway? Il y a rien à faire." T'sais, c'est ça le message qu'on leur envoie, pis c'est tellement terrible. » (EG)

D'autres caractéristiques

D'autres caractéristiques des femmes sont à considérer, et bien qu'elles soient plus singulières, elles engendrent certaines vulnérabilités supplémentaires au moment d'envisager les services à leur offrir. Il s'agit notamment de problèmes physiques liés au vieillissement, à la maladie, voire à la médication, mais surtout à la difficulté de la « vie de rue » : « Je suis vraiment fatiguée, je suis pas fatiguée, brulée là. » (Rachel)

Par ailleurs, l'immigration par laquelle sont passées certaines femmes amène une panoplie de difficultés qui sont autant de pistes pour envisager la spécificité des services pouvant leur être adressés, liés à la langue, à des considérations légales (statut, droits), au revenu limité et au réseau social restreint.

De plus, la situation des femmes trans est particulièrement préoccupante, celles-ci étant régulièrement confrontées à des refus de la part des organismes d'aide et à l'absence de ressources adaptées.

LA CONFLICTUALITÉ DES LIENS

L'une des caractéristiques principales des femmes en difficulté qui a un impact important sur l'aide à proposer demeure la désaffiliation (Gouvernement du Québec, 2014). C'est dire que leur trajectoire est empreinte de difficultés au niveau relationnel, difficultés que nous avons regroupées sous quatre thèmes : l'isolement, le rapport à l'autre et à soi, les relations conjugales et le lien mère-enfant.

L'isolement

Bien qu'il soit le plus souvent subi, l'isolement est parfois considéré comme préventif, en tant qu'il permettrait d'éviter de retourner à la rue ou de se protéger contre la répétition de relations conjugales malsaines : « Oh ouais, parce que j'ai toute lâché mon monde d'avant (rires). J'me tiens pus avec ce monde-là. Faut que tu fasses le ménage. » (Mélanie)

Si plusieurs femmes nomment rapidement qu'un proche ou un membre de la famille les a aidées, cette aide s'avère généralement ponctuelle et le réseau se révèle empreint de précarité (décès ou épuisement des proches). De fait, les femmes viennent en majorité de milieux familiaux conflictuels (une conflictualité parfois reproduite lors des placements répétés en milieux d'accueil); des conflits qui perdurent jusqu'à ce jour ou jusqu'à la rupture complète des liens familiaux. Pour certaines femmes, c'est l'éloignement physique (immigration) qui fait en sorte que le réseau familial est peu disponible, comme l'ont également relevé les intervenantes : « Elles ont personne, elles connaissent même pas les

lois, fait que... la vulnérabilité et l'isolement de ces personnes-là c'est comme supplémentaire... »

Selon les intervenantes, le réseau est effectivement considéré comme absent, non soutenant ou alors, épuisé par les demandes et besoins des femmes : « ils se protègent quelque part, ils sont comme épuisés d'aider ». Un bémol toutefois : si l'on comprend facilement cet épuisement compte tenu de la situation actuelle de ces femmes, le récit de celles-ci lève aussi le voile sur une **intolérance par le réseau** de certains agissements de ces femmes, et ce, avant même l'enlisement dans une multiplicité de problèmes : « Non, ils m'ont toutes rayée, pour vrai là, mon petit frère il a dit que ma mère a dit que je suis une honte à la famille. » (Esmeralda)

Le rapport à l'autre et à soi

Le rapport à l'autre (soit les caractéristiques récurrentes des relations) et à soi (en lien avec l'image de soi) pourrait se résumer ainsi (voir figure 2), si l'on considère le propos des intervenantes comme des femmes rencontrées.

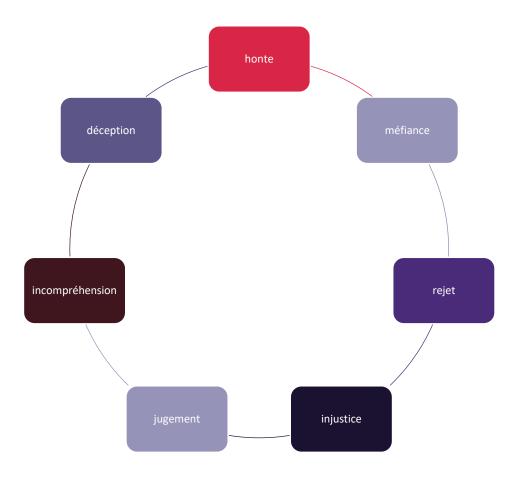


Figure 2 : Rapport à l'autre et à soi

Le rapport à l'autre et à soi apparait conflictuel chez l'ensemble de ces femmes, empreint notamment de honte et de méfiance; « elles sont déçues d'elles » selon les intervenantes. Ce regard posé sur soi augmente leur vulnérabilité et complexifie le recours à l'aide : « elles sont dures d'approche » ajoutent-elles. Signe de cette intrication entre le rapport à l'autre et à soi, les intervenantes relieront volontiers les sentiments de honte et le rejet : « Elles ont honte! C'est fou comment elles ont honte, elles se font rejeter... »

Cette modalité du rapport à l'autre apparait effectivement liée aux expériences difficiles (incluant parfois le vécu dans l'industrie du sexe), de même qu'à la fragilisation du rapport à soi qui en découle : « T'sais, à un moment donné, après vingt et quelques années là... T'as le dégout des autres, t'as le dégout d'eux, t'as le dégout de toi t'sais... » (Christiane)

Rejet et injustice : impact de ce rapport à l'autre et à soi sur les services reçus

Le sentiment d'être rejetée et victime d'injustices est récurrent, notamment dans les organismes fréquentés — un rejet souvent incompris par les femmes, chez lesquelles l'amertume est patente.

« C'est ça que j'essayais de revendiquer, pis encore une fois... Mais quand j'ai pété ma coche, ils ont compris quelque chose. Je veux être servie comme tout le monde! » (Philomène)

De plus, l'incompréhension ressentie par les femmes pourra provoquer le départ abrupt d'un organisme. De fait, à force de vivre de mauvaises expériences dans les ressources, certaines femmes « ont perdu confiance dans l'ensemble du réseau, dans l'ensemble des ressources » constatent les intervenantes.

Relation mère-enfant

La moitié des femmes rencontrées ont des enfants et, selon les intervenantes, une majorité des mères en difficulté seraient monoparentales. La responsabilité envers les enfants peut parfois maintenir les femmes dans des comportements délétères à long terme, par exemple la persistance à contrecœur dans le travail de danseuse; mais, parfois aussi, elle les motive à chercher de l'aide et à se sortir de la situation actuelle : « Mon enfant je trouve qu'il m'a sauvée (...) j'ai quelqu'un qui dépend de moi, j'ai pas le choix d'être sur la bonne route » (Esmeralda).

Les enfants ajoutent un enjeu à la situation actuelle des femmes et compliquent aussi la quête de ressources puisque plusieurs de celles-ci ne les acceptent pas ou alors, la maternité met une pression supplémentaire pour les mères qui sentent qu'elles doivent prouver qu'elles sont de « bonnes mères » (EG). Par ailleurs, la majorité des mères rencontrées auront eu maille à partir avec la DPJ, au point parfois, selon les intervenantes, de fuir les services, accentuant ainsi leur précarité et celle de leurs enfants.

Relations conjugales

Les relations conjugales des femmes ont souvent été houleuses, imprégnées de ruptures (divorces ou séparations), mais également du schème du « sauveur » qui les éloigne de la rue ou même des centres d'hébergement, tout en les exposant à différentes formes de domination et de violences conjugales.

« Comme j'ai toléré la violence... J'aimais mieux ça que... pas "aimais mieux"... C'était plus sécure pour moi que de, d'aller dans un centre d'hébergement qui allait juste me... Tu comprends, pis à chaque mois, d'essayer de trouver quelque part où aller. » (Esmeralda)

On remarque combien ce choix n'en est pas un et, surtout, combien les difficultés relatives aux services d'hébergement proposés peuvent parfois contribuer à perpétuer des dynamiques de violence vécues dans le couple – considérées dès lors comme un moindre mal par les femmes.

QUELQUES REMARQUES SUPPLÉMENTAIRES

Cette description des femmes ne saurait être complète sans y ajouter quelques éléments, plus brièvement rapportés, mais qui semblent néanmoins importants à considérer.

C'est ainsi que certaines difficultés encourues par les femmes peuvent être renversées en force : endurcies par la vie, certaines femmes se disent immunisées face à la souffrance : « non je ne suis pas une pauvre petite, là » (Christiane). Cette reprise de pouvoir peut parfois apparaître sous une forme plus tangible : celle de la débrouillardise. Les intervenantes relèveront également l'empathie démontrée par les femmes.

« Parce que ces femmes-là, c'est, nous on les voit là, il y en a comment elles sont, elles ouvrent la porte, elles sont prêtes à donner, elles ont rien, prêtes à donner leur gilet à la fille à côté parce qu'elle est toute seule et qu'elle est malprise. Tu vois... » (EG)

LES BESOINS

Plus ou moins directement, différents besoins ont été nommés en termes de lieux, de relations, de sentiments et de logistique.

UNE PLACE DANS LES MAISONS D'HÉBERGEMENT : UNE LACUNE SYSTÉMIQUE

Le besoin principal qui ressort est bien sûr celui d'avoir accès à une place dans une ressource, alors que le manque à ce niveau a été relevé aussi bien à Laval qu'à Montréal, tant du côté des intervenantes que de celui des femmes.

Ce manque de places dans les organismes s'articule avec un manque de personnel et de financement, selon les intervenantes, ce qui est un problème peu banal car il met en cause la durée et le mandat des services offerts : s'agira-t-il d'offrir des services plus longtemps, ou de rejoindre plus de femmes; d'offrir des services à une clientèle bien délimitée en en excluant d'autres, ou d'élargir le mandat?

« Le problème c'est que parfois, au niveau des ressources financières on les a plus, ce qui fait qu'on est obligées de prioriser, et de revenir à nos missions principales, et ces femmes-là [les femmes à qui les services sont refusés, donc celles ciblées par cette recherche] auraient besoin d'un suivi sur quatre ans. » (EG)

Ce premier besoin d'un lieu est abordé par les principales intéressées en termes de manque de ressources appropriées, manque auquel se sont heurtées les femmes rencontrées: la non-correspondance de leurs besoins avec l'aide offerte, l'absence chronique de places dans certaines ressources et, en particulier, l'absence de places pour les femmes avec enfants. La déclinaison de leurs besoins amène à délimiter davantage en quoi devra consister le lieu que la ressource projetée pourrait offrir (voir figure 3).

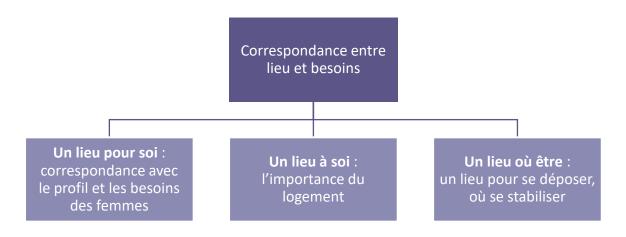


Figure 3 : Trois facettes du lieu recherché

BESOINS RELATIONNELS : COMMENT SE RELIER AUX FEMMES ACCUEILLIES?

Selon le discours des femmes, la qualité des liens développés avec les intervenantes est au fondement de l'intervention reçue. Les intervenantes seront aussi sensibles à l'importance

de développer un « lien de confiance ». Ce lien serait notamment un palliatif aux expériences antérieures des femmes.

Certaines qualités plus précises de ce lien ressortent (voir figure 4).

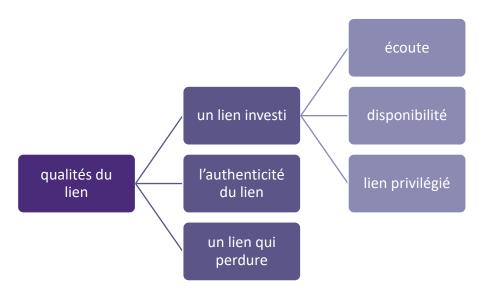


Figure 4 : Déclinaisons d'un lien de qualité

BESOINS PERSONNELS : QUE DOIVENT RESSENTIR LES FEMMES DANS LA RESSOURCE OFFERTE?

Plusieurs besoins, évoqués en termes de sentiments, sont à combler chez les femmes qui fréquenteraient une maison d'hébergement. Si ces besoins sont clairement évoqués au *je*, il reste qu'ils donnent à réfléchir à un lieu et une approche propres à les combler, et donc à la réponse du social à ces besoins.

Le sentiment de sécurité

Les femmes cherchent à se sentir en sécurité dans les maisons d'hébergement. De façon plus générale, c'est le sentiment de bien-être qui fera en sorte que les femmes pourront investir un nouveau milieu de vie.

« Je dormais comme un vrai bébé. Ah! c'était effrayant comme je dormais bien. Juste de savoir que j'étais en sécurité, pour une fois dans ma vie, c'était dans ces centres-là tu comprends. J'avais jamais vécu ça moi là avant. » (christiane)

Le sentiment de sécurité pourra être associé aux caractéristiques des lieux (chambre et ressource verrouillées), mais également au fait de **ne côtoyer que des femmes**.

Mais la sécurité est aussi à envisager en lien avec le possible recours à différents services : l'inconnu fait peur – sans doute alimenté par le spectre de sentiments négatifs associés à leur parcours : « Puis, souvent, elles ont peur de parler, elles ont peur de s'exprimer, et donc nous on a, on fait ce travail-là d'accompagnement de défense de droits aussi... » (EG)

En ce sens, on voit l'importance que la ressource soit associée à une « base » de sécurité, afin que des démarches puissent être poursuivies à l'extérieur de celle-ci, en raison notamment d'un sentiment fortement altéré par le vécu antérieur, et possiblement renforcé par une méconnaissance du système sociétal (selon différentes causalités : l'immigration, le manque d'expérience, etc.). La ressource projetée devrait ainsi constituer une première pierre à l'édifice du réinvestissement du lien social : le sentiment de sécurité⁴.

La stabilité

La stabilité apparait intimement liée à l'établissement d'un sentiment de sécurité — c'est en ce sens que nous envisageons une ressource comme « base », au sens d'un socle (forcément stable) à partir duquel pourront se déployer différents services. Effectivement, pour les intervenantes, la stabilité est aussi celle de l'accompagnement offert aux femmes, ce qui ramène à la composante relationnelle et à la pérennité de celle-ci. Pour les femmes, cette stabilité pourra permettre de ne pas se sentir toujours dans l'urgence de devoir trouver un autre lieu une fois le séjour terminé.

« Déjà là en arrivant je sais que, ce soir, je vais dormir pis, je vais avoir une place sûre, mais dans deux jours, s'il y a pas de place, qu'est-ce que je fais? » (Esmeralda)

On perçoit combien, en l'absence de cette stabilité procurée par la ressource, **le mode de vie circulaire associé à l'itinérance** (voir ci-dessus) se trouve paradoxalement **alimenté par l'aide offerte**.

L'intimité

L'intimité apparait aussi comme un besoin, nommé par certaines femmes, au point qu'à l'occasion la confrontation à un nombre élevé de femmes puisse créer un malaise (par exemple se sentir épiée). En d'autres termes, si les femmes souhaitent briser l'isolement, elles apprécient aussi la possibilité de passer du temps seules : « J'aime pas ça être tout le temps toute seule, mais un moment donné j'ai besoin d'être toute seule. » (Philomène)

⁴ L'italique est utilisé afin de distinguer les propos plus interprétatifs ou inférentiels des chercheures des résultats directement issus de l'analyse des propos des participantes.

La compréhension

Les femmes désirent être comprises par autrui, tel que relevé précédemment. Mais elles manifestent aussi (et peut-être d'abord) le besoin de se comprendre elles-mêmes. En référence à la description des femmes, on pourrait penser que ce désir passe par des liens – déjà posés par les intervenantes et certaines femmes – avec leur histoire, notamment.

L'estime de soi et la valorisation

Certaines femmes énoncent leur besoin d'un lieu et de services qui soutiennent l'estime de soi, voire l'affirmation de soi. Néanmoins, c'est plus subtilement encore que l'on découvre l'importance du besoin de se sentir valorisées chez plusieurs de ces femmes, et ce, par la reconnaissance de leur expérience comme constitutive d'un apport personnel dans le social, comme une expérience difficile désormais traversée, et source de fierté. Effectivement, la majorité des femmes rencontrées avancent une telle proposition : pouvoir donner et aider, à l'aune de leur expérience singulière : « J'ai comme un besoin de donner ce que moi je n'ai pas eu dans la vie. C'est important. » (Philomène)

Un besoin pourtant fondamental : le plaisir

Certains besoins moins élaborés par les femmes, mais néanmoins essentiels à faire ressortir correspondent à la nécessité de rire et de se divertir, puis d'être actives. Cela nous parait pointer vers le fait que, devant des femmes ayant autant de difficultés, il est parfois possible d'oublier les besoins fondamentalement humains de celles-ci, au-delà des besoins dits primaires associés à la survie.

L'AIDE LOGISTIQUE

Le besoin d'une aide logistique comporterait deux volets : l'un relatif à la situation actuelle, l'autre relevant de la projection dans le futur.

D'abord, dans l'actuel, les femmes témoignent de leur besoin de support pour « régler [l]es affaires d'impôts » (Philomène), de même que pour obtenir l'aide sociale ou l'assurance salaire. L'aide logistique comprendrait aussi un accompagnement physique dans certaines démarches, comme le proposent d'ailleurs les intervenantes : « Un jour, elles [vont] peutêtre le faire seules, mais on n'est pas là ».

L'aide logistique (par exemple l'aide à la recherche d'un logement, l'offre de billets d'autobus, une formation à l'utilisation du web ou des ordinateurs) peut s'avérer particulièrement nécessaire à la projection dans le futur, tel un premier pas vers l'autonomie. Évoquée par les intervenantes, la métaphore de la conductrice qui éventuellement cède le volant à la passagère est parlante; une métaphore qui inclut aussi la possibilité pour l'intervenante de reprendre le volant au besoin : « comment on peut t'aider à ce que toi, par toi-même, pour toi-même... faut que ça soit présent dans l'approche, t'sais... »

L'OFFRE DE SERVICES

L'offre de services proposée, à la lumière des dires des intervenantes et des femmes, pourrait se décliner comme suit (voir figure 6).

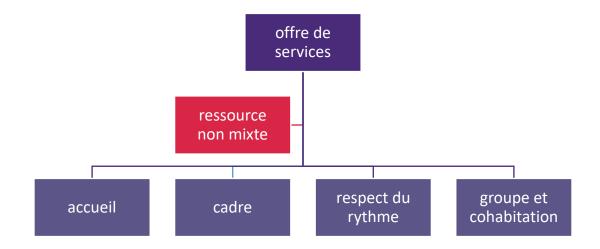


Figure 5 : Cinq dimensions fondamentales de l'offre de services

L'IMPORTANCE D'UNE RESSOURCE NON MIXTE

Selon une majorité de femmes et les intervenantes, une ressource non mixte favoriserait le sentiment de sécurité chez les femmes et éviterait certaines conflictualités inhérentes aux rapports hommes-femmes. Une telle ressource écarte notamment la distraction d'avoir des hommes de qui elles peuvent tomber amoureuses, ce qui est considéré comme un risque (de rechute, par exemple), tant selon les femmes que les intervenantes. De plus, du point de vue de ces dernières, la présence des hommes peut engendrer un désinvestissement de l'aide, et davantage de préoccupations chez les femmes : « Si on prend les femmes complètement démolies par les hommes, les mettre devant des hommes ça peut être difficile... »

Par ailleurs, sachant que l'itinérance au féminin est souvent cachée, il apparait essentiel, pour desservir les femmes dans cette situation, de penser des lieux distincts qu'elles seront en mesure de fréquenter : sécurité et stabilité demeurent ici des points essentiels à considérer.

ACCUEILLIR... PAR L'OFFRE D'UN LIEU ET D'UN LIEN

Une ressource pour femmes en difficulté devrait témoigner « d'ouverture, d'acceptation », de « non-jugement » et de « respect » (EG). Une telle ressource devrait représenter un « filet » pour celles qui auront épuisé le réseau d'aide, pour des femmes dont « personne ne veut » (EG); « Il s'agit d'offrir : un espace bienveillant et sécuritaire, c'est la première chose qu'il faut mettre en place... » (EG) Cet accueil inconditionnel

apparait essentiel pour contrer les réticences de certaines femmes envers les services : « Pis on les voit là, mais elles rentrent pas, elles disent "j'ai pas besoin d'aide"... Un orgueil, une espèce de carapace terrible! » (EG)

La relation femme-intervenante s'amorcerait par une simple présence, laquelle peut se développer dans un lien plus investi qui permette de parler de soi.

UN CADRE COHÉRENT AVEC LA DIVERSITÉ DES PROBLÉMATIQUES

Le cadre d'intervention se subdivise en deux catégories : d'une part les critères d'admission et, d'autre part, les règlements relatifs au fonctionnement de la ressource (et aux conduites attendues chez les femmes).

Critères d'admission

Considérant la diversité des femmes, comment nommer les femmes ciblées par la ressource? En effet, les femmes ne s'identifient généralement pas, par exemple, à l'étiquette d'« itinérance », ce que constatent les intervenantes : « Fait que là déjà d'aller dans une ressource qui est identifiée pour les itinérants, elles se reconnaissent pas làdedans... »

De plus, définir une problématique précise semble engendrer de nouvelles réticences pour des femmes particulièrement méfiantes. Les intervenantes confirment que dans les ressources actuellement disponibles les mandats sont très spécifiques et restreignent les critères d'admission. Effectivement, si le cumul des problématiques est en soi un problème, il semble que l'utilisation de SPA soit particulièrement confrontante pour délimiter le cadre d'intervention des ressources; il en serait de même pour les problèmes de santé mentale, du moins s'ils ne sont pas associés à un suivi psychiatrique.

En ce sens, un autre versant de l'accueil pourrait signifier l'ouverture à différents profils de femmes, définis ou non à l'avance. En effet, certaines ont avoué devoir mentir, ou déformer la réalité, pour obtenir des services : « Moi j'ai compris ça avec le temps que quand tu veux avoir de l'aide (...) si tu ne dévies pas un peu la vérité ou que t'en mets pas un peu, t'en as pas d'aide. » (Philomène)

Les intervenantes proposent donc une ressource dont le mandat serait moins spécifique, à la fois plus large et plus souple, pouvant ainsi s'adapter aux besoins des femmes, et tenant compte du fait qu'« on est des humains là, on rentre pas dans toutes les boites ».

Règles de vie

Si ce n'est à l'admission, le cadre peut devenir limitant par les règles de vie, en particulier pour certaines femmes qui ne sont pas à même de respecter certains règlements, considérant leur mode de vie actuel. De nouveau, la consommation sera souvent évoquée, de même que le potentiel de violence (souvent elle-même associée, par les intervenantes, à la consommation).

À l'inverse, pour la moitié des femmes rencontrées, un cadre qui comprend des règles strictes, des heures de coucher et de repas fixes, etc. serait apprécié; un cadre à l'opposé de la vie de rue et de la consommation, conçu dans une perspective de retour à un rythme de vie considéré comme normal.

« Ça c'est pour te montrer à te re… à te rebâtir dans la vie, t'sais, qu'est-ce que… T'sais dans la vie, tu fais pas toujours ce que tu veux… Parce que nous autres, les drogués t'sais : "aye, nous autres on est maitres de tout t'sais". Mais c'est pas de même la vie là t'sais. » (Mélanie)

Entre ces deux positions extrêmes, certaines intervenantes entrevoient un cadre « strict (...) mais avec une certaine souplesse qui peut s'adapter à leur réalité », sachant qu'une trop grande rupture avec leur routine antérieure, en termes de rythme de vie, pourrait être difficile à supporter. Il pourrait s'agir de définir des règles de vie minimales, à ajuster « au fur et à mesure (...) en fonction de la nécessité ». Ces règlements permettraient l'accueil et la tolérance à la consommation de certaines femmes.

En ce sens, la proposition d'un cadre souple et malléable ne peut qu'être articulée avec d'autres enjeux. La formation des intervenantes apparait au premier plan de ceux-ci, à laquelle nous ajouterions l'importance de la supervision clinique⁵ (Gilbert et al., 2013; Gilbert et al., 2017), soit un lieu pour réfléchir les décisions prises au cas par cas, un lieu pour travailler tant sur la compréhension des femmes accueillies que sur soi-même, comme intervenante.

Dans la perspective (féministe) de soutenir une certaine reprise de pouvoir par les femmes, une suggestion intéressante proposée par les intervenantes est à l'effet de les inclure dans la réflexion autour du code de vie. Il s'agirait ici de mobiliser l'« expertise » des femmes, issue de leur expérience de diverses ressources.

RESPECTER LE RYTHME DES FEMMES

Considérer que la souplesse est nécessaire au niveau du cadre d'intervention implique la prise en compte de la diversité des femmes éventuellement accueillies. Une diversité qui doit entrevue en termes de profils (voir les caractéristiques des femmes, ci-dessus), mais surtout dans la notion de *trajectoire* des femmes. Unanimement, pour les intervenantes, il s'agit donc « d'accepter le rythme » de chacune des femmes. Si l'autodétermination, l'autonomisation et l'*empowerment* de celles-ci sont considérées comme objectif dans le cadre d'une approche « féministe » « intersectionnelle » et « anti-opressive » (EG), il demeure que cette approche ne saurait correspondre d'emblée à toutes les femmes, du

⁵ La supervision clinique constitue une partie importante de la formation continue du personnel professionnel et d'intervention. L'objectif est de maximiser la qualité des interventions, en référence non seulement à l'expérience antérieure de la personne en charge de celle-ci, mais dans « la plus grande cohérence possible entre les référentiels [théoriques] et les pratiques » (Castro et al., 2009).

moins au moment où elles sont accueillies. En ce sens, des services arrimés aux besoins des femmes pourraient être constitués selon la trajectoire ci-dessous (voir figure 6).



Figure 6 : Un continuum de services arrimé aux besoins

Il est à noter que, si l'autonomie est envisagée ici comme un troisième temps de l'intervention, le respect du rythme des femmes — peu importe le moment de leur trajectoire — peut évoquer un autre sens de cette notion, à savoir le libre choix, tel que la moitié des femmes rencontrées l'auront mis de l'avant — en cohérence d'ailleurs avec une approche féministe.

Drop-in : le temps et le lieu pour se déposer, sans plus

La moitié des femmes rencontrées donnent à penser que, pour tout un temps de leur vie, le désir n'était pas de sortir de la rue ou de mettre fin à certains comportements potentiellement délétères. En ce sens, des exigences de « prise en main » ou d'actions qui devanceraient trop le désir des femmes pourraient s'avérer néfastes, tout autant que de mettre fin aux services offerts à un moment où les femmes ne correspondent plus aux attentes en termes d'intervention.

Fait important à noter afin de mieux comprendre (et tolérer) cette attitude des femmes : au-delà d'un non-vouloir apparent se dégage un certain désespoir, lequel n'est jamais très loin. Pour plusieurs femmes, il est difficile d'entrevoir positivement le futur.

« Voir trop loin des fois, ça... Au départ, moi j'ai toujours été comme ça, si je prévois de faire quelque chose plus tard, on dirait que ça fonctionne pas (...) J'ai l'impression que c'est parler pour rien dire... On verra, ce que l'avenir réservera. » (mélanie)

Il est vrai que l'apparente inertie des femmes, à certains moments de leur parcours, peut être confrontante pour les intervenantes, et sans doute aussi pour la ressource dans sa globalité, régulièrement en proie à une demande d'aide plus importante que le nombre de places offertes. Du reste, accueillir les femmes qui font des allers-retours dans la rue, et qui vont se « reposer » chez des proches (Mélanie) apparait nécessaire, ne serait-ce que pour leur offrir une première amorce de lien avec la ressource.

Cette idée de répondre aux besoins immédiats des femmes outrepasse cependant les besoins primaires : il s'agirait d'offrir des services d'intervention 24 h sur 24, 7 jours sur 7,

pour répondre à l'urgence psychique des femmes relevée par les intervenantes : apaiser l'angoisse, par exemple, par une écoute active et rassurante.

Quand intervenir? La temporalité dans l'intervention

Si pour plusieurs femmes, à un moment de leur trajectoire, l'offre de services ne saurait dépasser la satisfaction des besoins primaires, pour d'autres, à l'inverse, le besoin d'une prise en charge plus encadrante est mis de l'avant, afin de se propulser au moins psychiquement dans le futur : « J'étais déjà arrivée là, j'avais déjà un plan de vie tu comprends? » (Esmeralda)

C'est dire qu'une même ressource pourrait proposer d'une part une aide ponctuelle, un apprivoisement de l'aide ou un lieu pour se déposer pour un temps et, d'autre part, le soutien à une amorce de changement. Dans tous les cas toutefois, les va-et-vient entre ces deux modalités de services seraient possibles. Différentes temporalités devraient ainsi coexister afin de rejoindre le plus de femmes possible. En effet, si certaines sont déjà prêtes à amorcer un changement (et en mesure de se projeter dans le futur), d'autres ont besoin de plus de temps pour se mobiliser.

« Dans un moment de ma vie, deux mois c'était pas long. C'est difficile dans deux mois. Faut que tu sois une winner (claque des doigts). Je connais pas grand monde en deux mois qui vont se revirer sur un trente cennes. » (Philomène)

LA VIE DE GROUPE ET LA COHABITATION

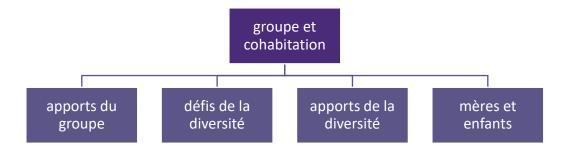


Figure 7: Multiples facettes du vivre-ensemble

Les apports du groupe

En accord avec les caractéristiques repérées chez les femmes, les intervenantes conçoivent que celles-ci bénéficieraient d'expériences de groupe, en particulier afin de « briser l'isolement ». À terme, elles considèrent que les femmes « créent un réseau ». Parfois même, ce serait là le seul besoin des femmes : « Aussi, il y a beaucoup de femmes qui

veulent juste briser l'isolement, fait qu'elles veulent une place où est-ce que, elles peuvent juste se rencontrer. »

Plusieurs femmes ont apprécié l'expérience de vie ou d'intervention de groupe, autant d'occasions d'expérimenter l'entraide, d'apprécier la répartition des tâches et même de s'impliquer, voire de militer au sein d'actions collectives. Pour certaines, le groupe s'est avéré une occasion de se faire des amies parmi les paires; pour d'autres, le groupe permet de s'identifier à « des filles comme [elles] » (Mélanie), de se reconnaitre dans le vécu d'autrui.

Très liée à la vie de groupe est l'offre d'activités qui pourront réunir les femmes autour d'un intérêt commun. Dans la même veine, l'idée d'un lieu où des femmes ayant des trajectoires similaires peuvent partager une activité est envisagée positivement : « Ça prend un endroit où les gens peuvent aller se changer les idées, popoter, mais qu'y ont vécu la même affaire. Ça existe pas, tu comprends? » déplore Philomène.

Les défis de la diversité

Lorsque la vie de groupe est envisagée, un élément fondamental semble donc à considérer : la diversité des femmes, en termes de profil ou du moment de leur trajectoire. Notamment, la cohabitation risque d'être difficile entre des femmes qui présentent des profils différents ou divergents — tel que certaines femmes le perçoivent spontanément : « T'sais enfermer des gens qui sont en crise avec des gens qui peuvent être le quadruple de ça en crise ou qui sont schizophrènes, je veux dire quelqu'un de suicidaire pis un schizophrène vivent pas la même crise. » (Philomène)

Pour les intervenantes, cette prise en compte de la diversité des femmes est nécessaire. À ce titre, la crainte relative à la sécurité d'autres femmes, en particulier celles accompagnées de leurs enfants, sera évoquée. En ce sens, la vie de groupe demeure un défi pour les intervenantes qui se sentent responsables du bien-être du groupe et de la protection des femmes : « Et c'est là qu'on se disait : OK là on l'a échappé parce que, une femme victime de violence conjugale avait préféré retourner vivre avec son conjoint violent... » (EG)

Effectivement, les conflits entre les femmes seraient prévisibles. Si au premier plan de l'instabilité du groupe se retrouve encore la dyade santé mentale-consommation, il s'agit parfois simplement de la confrontation à la nouveauté ou à la différence (une nouvelle résidente ou une femme qui se sent différente), parfois de comportement dérangeants, agressifs ou « étranges » de certaines femmes, mais aussi de tensions entre femmes de différentes origines culturelles.

Plusieurs questions se posent alors. Comment soutenir les femmes qui ont besoin d'une structure et d'un plan pour l'avenir, tout en accueillant des femmes qui ont des besoins ponctuels à combler, mais qui ne sont pas prêtes à quitter le monde ou le mode de vie de la rue? Qui sera alors exclue? Considérant les expériences rapportées par les femmes et les intervenantes, tout porte à croire que la tendance actuelle est de refuser les plus vulnérables, agressives et impulsives — donc une importante proportion des « femmes en difficulté », telles que nous en avons brossé le portrait ci-dessus (et qui ont régulièrement

des problèmes de santé mentale ou une consommation de SPA) : « Puis fait que, c'est ça dans le fond, des fois ça va arriver avec de la consommation où ça va prendre le dessus sur le séjour parce que ça a de l'impact sur la sécurité puis le groupe. » (EG)

Mettre à profit les différents profils et trajectoires

Du reste, la diversité des profils et des trajectoires, dans une perspective de cohabitation, serait aussi considérée comme une force. Indirectement, cet avantage de la cohabitation de femmes se situant à différents moments de leur trajectoire a été abordé par les femmes. En effet, il semble que l'idée de certaines femmes d'agir à titre de paires aidantes serait une des façons de mettre à profit la diversité : l'appréciation par certaines femmes en difficulté d'une aidante qui les comprend « par expérience » serait jumelée à la valorisation retirée par ces aidantes (tel que mentionné ci-dessus) : « C'est l'fun quand tu vis quelque chose pis que t'es capable d'aider les gens à... on n'a pas ça. (...) on devrait avoir le droit de pouvoir être là pour des gens qui vivent une situation. » (Philomène)

Toutefois, la similitude et l'identification entre les femmes peuvent aussi constituer un défi. Pour certaines femmes, se retrouver face à des paires qui présentent des profils similaires, mais qui se situent à un moment antérieur de leur propre trajectoire, peut s'avérer menaçant; et ce, en particulier lorsqu'il s'agit d'expériences de consommation.

Cas particulier de la cohabitation : des services pour les mères?

La plupart des intervenantes soutiennent l'importance d'accueillir les mères et leurs enfants au sein de la ressource projetée : « Pour moi il y aurait une ressource pour femmes en difficulté qui ouvrirait à Laval où les enfants seraient pas admis, pis je serais... ça serait un échec pour moi là... »

L'accueil des mères et de leurs enfants nécessite toutefois des services et un environnement approprié, sans quoi le risque est que les mères se privent de services. Concrètement, cet hébergement pour mères et enfants, selon les intervenantes et les femmes rencontrées, comprendrait notamment :

- Un lieu pour accueillir les enfants;
- Une intervenante jeunesse, ainsi qu'une collaboration avec la DPJ;
- Un lieu pour que les femmes puissent accueillir leur progéniture plus âgée, fût-elle masculine, pour des visites ponctuelles, par exemple hebdomadaires.

Plus précisément, un environnement sécuritaire pour les enfants amène les intervenantes à envisager un impact sur la sélection des autres femmes accueillies. Selon certaines intervenantes, la cohabitation avec des femmes consommatrices ou parfois agressives serait alors à éviter. Pour d'autres intervenantes, l'accueil des enfants, même s'ils sont confrontés à des femmes consommatrices ou agressives, serait un moindre mal par rapport au risque de les laisser dans leur milieu, à défaut pour la mère de pouvoir obtenir des services. Leur argument est à l'effet que « ces enfants-là vivent dans des contextes déjà comme ça ».

En bref, la place octroyée aux mères et à leurs enfants est fondamentale pour les intervenantes (ce qui est cohérent avec le profil des femmes; voir ci-dessus) et à la fois source de questionnements en vue d'éviter l'exclusion d'autres femmes, possiblement (de nouveau) les plus vulnérables. Cela rejoint en partie les enjeux plus généraux de la cohabitation lors de l'accueil de femmes utilisatrices de SPA ou de femmes souffrant de problèmes de santé mentale. Une partie de la solution pourrait néanmoins être sous-tendue par la configuration de la ressource, de même que les modalités de l'intervention qui y serait proposée.

CONCRÈTEMENT... QUELLE SERAIT CETTE RESSOURCE?

Compte tenu de ce qui précède, il est proposé de créer une ressource avec différents paliers d'intervention, lesquels correspondraient à différentes durées de l'hébergement et des services.

- **Répit :** Un lieu pour se reposer, ne serait-ce que quelques heures, pour prendre une pause de la rue, manger, dormir, se laver, etc., ce qui correspond à la formule *drop-in*.
- **Hébergement d'urgence court terme :** Un lieu pour se poser quelques jours, jusqu'à une semaine.
- **Hébergement moyen terme :** Sur une durée de quelques semaines à quelques mois, un lieu qui permet aux femmes de se stabiliser plus longtemps; en cohérence avec l'idée d'une trajectoire des femmes par progression, puis par paliers.
- **Hébergement longue durée appartements supervisés :** Un hébergement autonome, avec le soutien par les intervenantes, qui pourrait aller jusqu'à 2 ou 3 ans.
- Suivi post-hébergement, jumelé avec des logements sociaux : Sans durée maximale, ceci correspondrait au besoin de conserver le lien avec l'organisme ou certaines intervenantes.

ORGANISER L'ESPACE? UN DÉFI

L'idéal serait une ressource qui répondrait au paradoxe posé par les femmes : si le groupe et le vivre-ensemble sont importants, ne serait-ce que pour contrer l'isolement des femmes, il demeure que la cohabitation entre des femmes qui ont des profils différents et des trajectoires diverses n'est pas exempte de défis. Au niveau de la cohabitation, sont au premier plan : des enjeux de sécurité pour les femmes (et les enfants, le cas échéant), de même que la minimisation d'influences jugées négatives par certaines femmes et la possibilité de ressourcement pour les femmes.

Ce faisant, il apparait essentiel :

- De diviser les lieux d'accueil sur plusieurs étages au moins ou, au mieux, en plusieurs pavillons;
- D'offrir à toutes les femmes une chambre individuelle;
- De créer un espace commun et communautaire, accessible non seulement aux femmes hébergées mais aux anciennes résidentes. Les intervenantes ont ici eu l'intuition d'une

« agora en plein milieu », ou, de façon plus ambitieuse, d'un « centre communautaire » (EG). Ce lieu constituerait un véritable « ancrage » pour les femmes qui pourraient le fréquenter « autant dans les moments difficiles que dans les moments plus joyeux » (EG). Cela est cohérent avec le besoin relationnel et affectif des femmes qui investissent les liens aux intervenantes et souhaitent que ceux-ci perdurent dans le temps. Cet espace serait favorable à diverses formes d'interaction entre les femmes et d'implication de celles-ci (activités, entraide, etc.);

• D'inclure un local pour une halte-garderie, et un autre pour les enfants accompagnés de leur mère.

QUEL SERAIT LE MANDAT DES INTERVENANTES?

Intervention individuelle – sur le long terme

L'intervention individuelle apparait au premier plan, non seulement dans un rapport « un à un », mais dans un rapport où « l'équipe au complet [serait] avec [chacune] » (EG), au sens d'une intervention *individualisée*. Cette approche de la femme dans sa « globalité », « où elle est » et « telle qu'elle est » (EG), s'arrime bien au principe du respect du rythme des femmes. Cette intervention serait envisagée dans une perspective de long terme. Si les intervenantes sont amenées à répondre à des besoins ponctuels, il s'agit aussi d'offrir un « accompagnement soutenu » (EG) et des services qui ne s'interrompent pas au fil des allers et venues des femmes vers la ressource.

Intervention informelle

Le rôle des intervenantes serait aussi de côtoyer les femmes et tisser des liens de façon informelle, au fil des interactions du quotidien. Ce constat reflète combien une forme d'apprivoisement serait nécessaire pour les femmes qui sont plus réticentes, et surtout pour celles particulièrement méfiantes. Il est à noter que ce rôle informel semble dicter certaines caractéristiques de la maison d'hébergement, afin de créer des lieux propices à de telles interventions : des espaces communs mais un peu en retrait seraient favorables à l'aspect informel de l'intervention.

Accompagnement

Il s'agirait d'abord pour les intervenantes de soutenir les femmes dans les différentes démarches à un niveau logistique, ce que certaines appellent une « approche éducative » (EG). L'accompagnement est d'autant plus important dans certaines circonstances, tels les rapports avec la DPJ (ou dans d'autres démarches d'ordre légal), propices à exacerber la méfiance des femmes (de par le risque de perdre la garde de leur enfant) : « C'est un grand fantôme, un grand cauchemar, donc elles vont pas y aller. Quand on va les signaler, elles vont sortir en courant donc... » (EG) Dans cette forme d'accompagnement, les intervenantes servent également d'intermédiaires, afin de sensibiliser différents partenaires et individus à la réalité de ces femmes.

Intervenante-pivot

Plusieurs femmes auront investi des liens privilégiés avec une intervenante dans leur parcours, un lien qui contraste avec la méfiance entretenue envers les intervenantes qui ne les connaissent pas. Une intervenante-pivot permettrait aussi, selon les intervenantes, d'offrir aux femmes de la stabilité et de soutenir la référence vers d'autres ressources ou services.

Interventions collectives et systémiques

Les intervenantes proposent aussi une intervention collective et systémique, sous-tendue par la reconnaissance des enjeux systémiques relatifs à la réalité des femmes. En effet, étant aux premières loges de ces enjeux, elles remarquent à quel point différentes oppressions ont marqué le parcours des femmes, non seulement car elles sont dans une situation de précarité, mais aussi tout simplement parce qu'elles sont des femmes.

« (...) il y a quelque chose par rapport aux femmes, ou il y a pas, ça n'a pas de sens que toutes nos politiques sociales touchent principalement les femmes et qu'on ne fait RIEN.

Comment ça se fait que l'aide sociale ça va être nous... Le salaire minimum, c'est les femmes que ça va toucher... Euh... Enlever le voile : c'est les femmes que ça touche... » (EG)

Il s'agirait d'abord, pour les intervenantes, de sensibiliser les partenaires à la situation des femmes en difficulté. Très proche de cet engagement est nommée la nécessité de défendre les droits des femmes, comme cela peut se faire lors de l'accompagnement de celles-ci dans les services juridiques. Dans ce cadre et lors de différentes formes d'accompagnement, le rôle des intervenantes en deviendrait un, semble-t-il, de « porte-voix », afin d'amplifier le message dont sont porteuses chacune de ces femmes d'une part et, d'autre part, d'accorder une portée collective à des considérations d'abord singulières.

Cette approche collective de l'intervention semble particulièrement importante pour remédier à l'impression, par les intervenantes, selon laquelle différents ressources, organismes et institutions ne sont pas dans une approche collaborative ou partenariale. Plusieurs enjeux ont été relevés en ce sens, dont la méconnaissance des femmes en difficulté, la compétition entre organismes, ou même l'opposition inhérente au fait que, dans le cas des mères avec enfants, le mandat de la DPJ cible le mieux-être des enfants alors que celui des intervenantes est axé sur le soutien offert aux mères.

D'AUTRES SERVICES OFFERTS : UNE PERSPECTIVE COLLABORATIVE ET PARTENARIALE

Les partenariats et les collaborations sont essentiels pour les intervenantes, considérant les limites des services offerts au sein de la ressource et, parfois même, la limite des places disponibles. De tels partenaires sont par exemple, selon les intervenantes, les centres de

crise ou les services institutionnels, spécialisés en santé et plus particulièrement en santé mentale.

Selon l'expérience des femmes et le discours des intervenantes, la référence personnalisée et l'accompagnement vers d'autres organismes ou institutions apparaissent constituer une stratégie efficace notamment à l'encontre de la méconnaissance des services par les femmes et des préjugés possibles des partenaires. Des professionnelles et professionnels de la santé (personnel infirmier, psychiatres, psychologues, etc.) pourraient toutefois être amenés, à titre de consultants, à rencontrer les femmes dans la ressource. Cette stratégie viserait à contrer la grande méfiance des femmes, particulièrement ressentie envers les milieux institutionnels (de par leurs expériences antérieures). Ce faisant, les intervenantes souhaiteraient aussi que ces professionnels adaptent leur façon de faire à la réalité de ces femmes.

CONSTITUTION DE L'ÉQUIPE

• Le recours à différentes catégories professionnelles a été proposé par les intervenantes, afin de constituer des équipes pluridisciplinaires.

- Une intervenante-jeunesse serait nécessaire dans le but d'accueillir des mères avec leurs enfants, et de les accompagner dans leurs différents besoins relatifs à leurs enfants y compris auprès de la DPJ (voir ci-dessus l'importance de l'accompagnement).
- L'intégration de bénévoles serait un avantage, en particulier lorsqu'il s'agit d'offrir des services aux mères et aux enfants, telle une halte-garderie.
- L'inclusion d'intervenants masculins est également envisagée par certaines intervenantes. À cet effet, il serait possiblement préférable que ces hommes soient impliqués auprès de femmes qui sont déjà installées depuis un temps, « en fin de séjour » (EG).
- L'inclusion d'intervenantes qui parlent différentes langues au moins l'anglais serait un atout : « Ben t'sais comme, même chez nous là, si t'es pas capable de te débrouiller en français on peut pas te prendre » (EG). Du reste, cela ne saurait remplacer, au besoin, le recours à des interprètes (ce qui ramène aux partenariats et collaborations évoqués cidessus).

POUR CONCLURE

Cette recherche avait pour but de comprendre les besoins des femmes lavalloises en situation de précarité, afin de soutenir la création d'une ressource pour ces femmes, en collaboration avec la TCLCF. Nos résultats ont permis d'une part de cerner différentes caractéristiques communes aux femmes en difficulté et, d'autre part, de proposer des services et l'esquisse d'une ressource arrimée aux besoins de ces femmes.

APPORTS ET LIMITES

Cette recherche, malgré son apport manifeste dans la compréhension des problématiques des femmes en difficulté et dans l'élaboration d'une offre de services adaptée sur le territoire lavallois, présente quelques limites. D'une part, le nombre de femmes rencontrées demeure très restreint. Toutefois, ce choix méthodologique a été dicté par le désir des chercheures d'approfondir l'analyse de leurs besoins et de leur expertise relative à leur situation actuelle et à leurs expériences passées, et ce, à travers des récits de vie. Une autre limite importante relève du fait que la population ciblée n'a été abordée qu'indirectement par les intervenantes rencontrées, puisque, par définition, ces femmes sont exclues de la majorité des services offerts par les organismes où œuvrent ces intervenantes. Cependant, la profondeur des analyses menées et la place laissée à la coconstruction d'un savoir auprès des femmes et des intervenantes ayant participé aux entretiens constituent des qualités indéniables de cette recherche.

DES INTERVENANTES À SOUTENIR : ÊTRE AIDÉE POUR POUVOIR AIDER

Afin de clore ce rapport, il nous est apparu important d'aborder un point essentiel à considérer dans l'optique de la réalisation du projet qui a guidé l'ensemble de cette recherche. Ce dernier enjeu, et non le moindre, découle de plusieurs considérations déployées précédemment. En effet, la qualité des interventions et le bien-être des intervenantes sont intimement liés à certaines caractéristiques de la ressource projetée. Au premier plan, la question du cadre d'intervention : un cadre dont la souplesse est tributaire de l'implication subjective des intervenantes (Gilbert et al., 2017). Un cadre souple nécessite, concrètement, que les intervenantes soient à même de prendre des décisions (souvent dans l'urgence) en fonction de leur lecture singulière de certains évènements et de leur connaissance tout aussi singulière de certaines femmes. Toutefois, sans possibilité de se rabattre sur un cadre immuable, fixe et rassurant, comment ne pas être ébranlée en assumant telle ou telle décision? Nous avons abordé précédemment l'importance de la formation et de la supervision des intervenantes. À cela devraient s'ajouter sans aucun doute des temps d'échanges en équipe, afin d'éviter que les intervenantes portent seules le poids de chacune de leur intervention.

De plus, il apparait essentiel de souligner ici combien la reconnaissance, sous la forme de conditions de travail appropriées, ne saurait être négligée. Cette reconnaissance constitue

la clé de l'implication à long terme des intervenantes dans la ressource projetée, implication fondamentale pour offrir à la population des femmes en difficulté – particulièrement fragilisées aux niveaux relationnel et affectif – une stabilité et une sécurité cohérentes avec leurs problématiques. C'est dire que si la temporalité apparait comme un ingrédient clé de l'approche et du mieux-être des femmes en difficulté, ce même ingrédient est tout aussi fondamental pour les intervenantes appelées à les côtoyer.

Il est inutile de préciser à quel point la constitution d'espaces réflexifs et la priorisation des conditions de travail impactent forcément la donne budgétaire, et se situent en porte-à-faux d'un système de soin et de services sociaux axé sur l'efficacité, entendue comme la production d'un « maximum de résultats avec le minimum d'efforts, de moyens »⁶. Il faut dès lors se rappeler qu'un engagement et une implication à long terme de la part des intervenantes obligent à recentrer la définition de l'efficacité sur les composantes de l'« action utile » et de l'« effet »⁷ et donc sur la pérennité des fruits de l'intervention, non seulement pour les femmes en situation de précarité, mais également pour la société dont elles font partie intégrante.

⁶ Efficacité. (s.d.). Dans *Dictionnaire Larousse en ligne*. Repéré à https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/exister/32149

⁷ Idem.

BIBLIOGRAPHIE

- Castro, D., Santiago Delefosse, M. et Capdevielle-Mougnibas, V. (2009). La supervision de la pratique clinique : définitions et questionnements. *Le journal des psychologues,* 7(270), 45–48.
- Gélineau, L. (2008). La spirale de l'itinérance au féminin : Pour une meilleure compréhension des conditions de vie des femmes en situation d'itinérance de la région de Québec. RAIIQ.
- Gilbert, S. (2015). La parentalité chez les « jeunes en difficulté » comme tremplin vers l'accession à l'autonomie adulte. Dans S. Bourdon et R. Belisle (dir.), Regard sur... les précarités dans le passage à l'âge adulte au Québec (p. 93–114). Presses de l'Université Laval.
- Gilbert, S., Emard, A.-M., Lavoie, D. et Lussier, V. (2017). *Une intervention novatrice auprès des femmes en état d'itinérance : L'approche relationnelle de La rue des Femmes*. Groupe de recherche sur l'inscription sociale et identitaire des jeunes adultes. http://www.grija.ca/Portals/0/PDF/Rapport%20La%20rue%20des%20Femmes3.pdf
- Gouvernement du Québec. (2014). Ensemble pour éviter la rue et s'en sortir. Politique nationale de lutte à l'itinérance. Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Armand Colin.
- Poirier, M. (2007). Santé mentale et itinérance : analyse d'une controverse. *Nouvelles pratiques sociales*, 19(2), 76–91.
- Roussillon, R. (s.d.). L'errance identitaire. Repéré à https://reneroussillon.com/situationsextremes/lerrance-identitaire/
- Table de concertation de Laval en condition féminine [TCLCF]. (2015). *Portrait des femmes en situation de vulnérabilité à Laval*.
- Whitbeck, L. B., Armenta, B. E. et Welch-Lazoritz, M. L. (2014). Borderline personality disorder and Axis I psychiatric and substance use disorders among women experiencing homelessness in three US cities. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 50(1), 1285–1291.