UN AUTRE RAPPORT AU TEMPS

© Sebastien Cordat sur Unsplash

LE POINT DE VUE DES PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT

Les personnes accompagnatrices ont tendance à penser le temps de l'accompagnement en fonction des « rythmes de la personne » accompagnée, rythmes qui peuvent varier en fonction de l'âge, des expériences de vie, de la condition de santé physique et mentale, de la « culture », entre autres choses. Pour plusieurs, les parcours de vie en lien avec l'accompagnement sont rarement linéaires. Il faut s'attendre à des « rechutes », des « retours en arrière ». Le « temps » d'accompagnement serait aussi affecté par leurs propres conditions de travail (comme intervenant·e·s) et les contraintes des programmes, mais aussi par la lourdeur de la charge, le manque de moyens et les limites liées à leur capacité de donner du temps aux personnes accompagnées. Du côté du réseau public, il faut souvent « clencher » le plus rapidement possible, ce qui impose d'autres contraintes de temps, quoiqu'il y a des exceptions. Il y aurait ainsi une tension entre le temps ou les « rythmes » des personnes accompagnées et les contraintes de temps vécues par celles qui les accompagnent; ces contraintes étant imposées soit par le système, soit par un manque de moyens face à la complexité des cas. Ce manque de temps généralisé s'accompagne, parfois, d'un temps d'attente pour avoir accès à un logement, temps d'attente qui, lui, ne connaît pas de limites.

Des rythmes à suivre

Tel que formulé par une des personnes rencontrées, un des « principes de base » de l'accompagnement est « d'accompagner la personne à son rythme ». S'il n'est pas précisé combien de temps doit durer une relation d'accompagnement, une personne suggère que « ça peut être long, mais ce n'est pas grave, parce qu'il faut suivre le rythme de l'individu ». Ce rythme doit être respecté dès le début, avec l'« accueil inconditionnel » et la création d'un « lien de confiance », un lien qui, selon une intervenante, « ne s'invente pas, il n'y a pas de temps limite pour y arriver, c'est juste être là et à l'écoute et dans le non jugement, et c'est juste comme ça qu'on peut y arriver, c'est la pierre angulaire ».

Ce rythme peut vouloir dire aussi accompagner les personnes dans des « rechutes ». Si pour certaines, « vivre la rechute » semble signifier un « retour en arrière », d'autres conçoivent une rechute ou la perte de logement comme faisant partie d'un processus ou, dans les mots d'une d'entre elles, d'une « évolution » : « Pour l'instant, on est là. Il n'y a rien qui dit que plus tard, il y aura peut-être une période où ça ira mieux et la personne sera […] plus capable de gérer un logement. Moi je pense que […] c'est une évolution.

Ce n'est pas un échec justement, c'est une expérience, c'est un constat […]. "Voici les difficultés qu'on a. Quels sont les besoins […] à répondre?" » Selon un intervenant, un·e jeune peut vivre cinq ou six échecs avant de pouvoir s'établir en logement. « Suivre le rythme », c'est donc apprendre à s'adapter à ce temps d'autrui : « je sais jamais si je vais être *full* occupée ou si je vais être une journée tranquille ». L'accompagnement serait marqué ainsi par une « cédule » qui « change tout le temps […] J'aime ça, cette partie-là de mon travail. »

Un accompagnement personnalisé, centré sur les besoins et le rythme de la personne, prend en compte certaines spécificités, par exemple, en ce qui concerne les groupes d'âge, le genre, la provenance ou la « culture ». Dans ce dernier cas, « le rythme peut être plus lent […] pour chaque culture. Si on parle au niveau des personnes autochtones, c'est un autre rythme. »

Le temps qui manque

Suivre le rythme des personnes (et populations) accompagnées exige du temps, mais souvent le temps manque. Pour le secteur communautaire, le défi serait de pouvoir respecter le rythme de la personne accompagnée dans un contexte de manque de moyens comparativement aux besoins. Dans un cas, la « ressource » en question est « toujours en débordement, on est toujours pleins », ce qui fait en sorte qu'il y a toujours un « roulement ». Dans cette situation d'incapacité de répondre adéquatement à la demande, on essaie de « trouver l'équilibre »; ce qui veut dire dans ce cas : « faire un placement qui est un peu plus rapide qu'on l'aurait espéré, parce que ça nous prend de la place de l'autre côté ».

Il y aurait ici le risque de tomber dans « le même piège » que le réseau public de santé et de services sociaux. Dans le réseau public, « il faut que ça clenche », c'est-à-dire, il faut qu'une personne « se place pour pouvoir travailler avec une autre ». Ce type d'exigence s'oppose au principe de l'accompagnement où « l'idée, ce n'est pas […] de placer, puis de courir ailleurs ». Plusieurs se disent toujours en train « d'éteindre des feux », « d'être dans l'jus », « d'être pris dans la crise » ou encore d'avoir trop de suivis et d'être contraint·e·s d'agir dans une limite de temps donnée, en fonction, par exemple, des critères d'un programme.

Ces critères peuvent exiger d'avoir atteint un nombre cible d'interventions dans un temps donné, « où il faut que tu le rencontres une heure et que je le mette dans mes *stats* ». Le rythme de la personne peut

© Andre Ouellet sur Unsplash

ainsi se trouver accéléré malgré le souhait des personnes qui accompagnent. Selon une intervenante, cette « quantification » de l'intervention apporte une diminution de la qualité de celle-ci, d'autant plus qu'à la tâche d'accompagner, s'y ajoutent souvent d'autres, administratives par exemple, qui remplissent l'horaire et nuisent au développement d'un lien de confiance.

Au contraire, le cas raconté d'une équipe du réseau public avec les ressources et soutiens nécessaires est marqué par un rapport au temps plus acceptable. L'intervenante en question parle du soutien qu'elle reçoit de la part de son équipe, dont des éducateurs et éducatrices, et qui lui permet de « réduire son *case-load* » comme travailleuse sociale et prendre

plus de temps avec les personnes. Cette équipe – située dans une région semirurale en marge d'un grand centre urbain – bénéficie aussi d'une gestion qui est restée stable dans le temps, un facteur de stabilité qu'elle considère comme assez exceptionnel au cours d'une période où le réseau a été sujet à des bouleversements institutionnels et organisationnels.

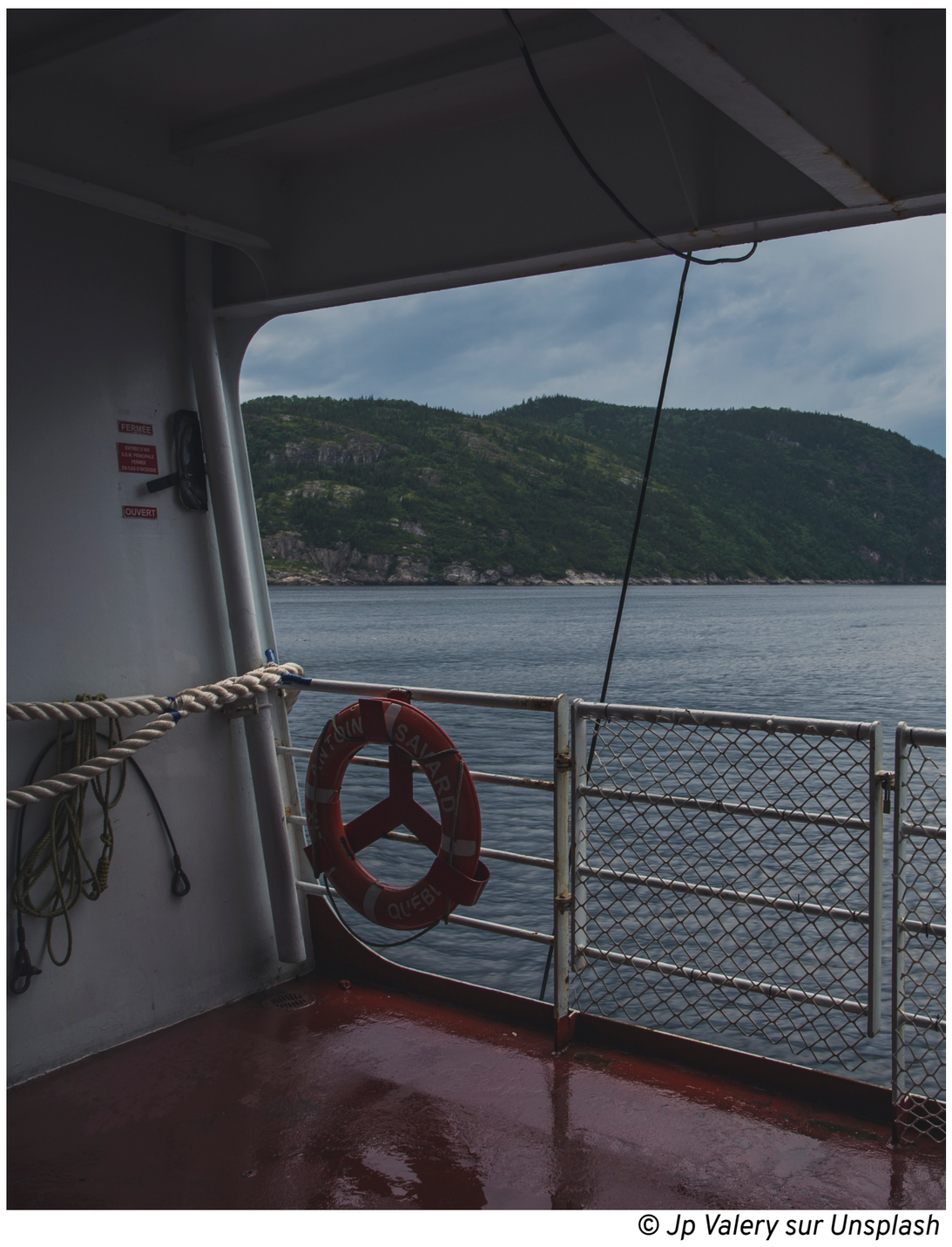
Transitions

La durée de l'accompagnement peut être le reflet de « trous de services » et donc de la difficulté à référer certaines populations à des services appropriés, dont celles qui ont des troubles de santé mentale (diagnostiqués ou pas), des comportements de dépendances, ainsi que les personnes qui sortent de détention et des hôpitaux. L'accompagnement des jeunes qui sortent des centres jeunesse peut aussi se prolonger dans le temps : « Depuis quelques années […] la population qui est plus difficile à accompagner, ça va être nos jeunes qui sortent des centres jeunesse qui vont vivoter un an, un an et demi, un peu partout, sans avoir de stabilité et qui vont arriver chez nous. »

Un intervenant parle du « long processus » quand il s'agit de jeunes « désaffilié·e·s » de 18 à 30 ans qui ont « beaucoup de problèmes de consommation » et « de plus en plus de problèmes de santé mentale ». Pour ces jeunes, la « réaffiliation » est complexe et ils et elles nécessitent un « accompagnement quasi-quotidien pour qu'ils soient capables de fonctionner en logement ». Un autre intervenant va dans le même sens au sujet des jeunes accompagné·e·s : « si vous saviez le temps que je passe à montrer à faire le ménage, à montrer comment faire une liste d'épicerie […] à s'assurer que le lieu est sécuritaire, que les fréquentations sont saines, à gérer les chicanes avec les voisins ».

Il s'agit ici aussi de la perception qu'ont les jeunes de leur propre parcours. Ces dernier·ère·s ne s'identifieraient pas comme vivant en situation d'itinérance; cela ne ferait pas partie de « leur imaginaire ». Selon une intervenante, il y aurait un travail à faire « en amont » en centre jeunesse, un travail « en prévention » pour que tout le monde puisse se préparer : « Ouvrez-nous donc les portes pour qu'on puisse faire une continuité avec vos programmes, vos intervenants. » Cependant, elle souligne également l'importance de garder une distance avec ce qui se fait en centre jeunesse, car les jeunes, « ce qu'ils veulent, c'est le briser ce lien-là et dire "C'est derrière moi." » Cela dit, il faut « qu'il y ait une alternative et un accompagnement qui se développent plus tôt dans le cheminement ».

Les transitions entre ces milieux institutionnels et les équipes qui assurent le suivi par la suite constituent un moment crucial et certaines équipes essaient de s'assurer que la personne soit « prise en charge par une autre équipe avant de la laisser aller ». Elles auraient comme objectif que personne ne se « retrouve jamais dans son logement tout seul avec aucune équipe » qui l'accompagne.



© Jp Valery sur Unsplash

Plusieurs de ces témoignages soulèvent ainsi la question des transitions, notamment celle de la transition rapide vers le logement ou bien des hébergements transitoires. La construction du lien de confiance, la préparation nécessaire à la vie en logement, la stabilisation de la situation de consommation ou encore le respect des « rythmes »

variés sont, entre autres, autant de raisons de justifier une étape transitoire avant l'intégration d'un logement permanent. Un intervenant se considère « chanceux » de pouvoir prendre le temps qu'il faut pendant que les personnes qu'il accompagne sont hébergées au centre d'hébergement auquel il est affilié. Cela permet selon lui d'« établir un lien de confiance », de « mettre un suivi en place, un psychiatre, un médecin de famille, des choses comme ça [...] ça aide vraiment ». Pour lui, être en « hébergement de transition c'est bien et cela rend plus facile le suivi en logement [par la suite], parce que la personne te connaît bien ».

Ironiquement, dans ces expériences d'accompagnement racontées, où le temps a tendance à manquer, les temps d'attente pour avoir accès à un logement, eux, peuvent s'étendre indéfiniment. C'est le cas d'un organisme qui intervient auprès des mères avec enfants à charge. Le « passage, qui peut être à long terme », de ces mères et de leurs enfants dans cet organisme serait attribuable, entre autres choses, au « temps d'attente, parfois trop long, pour avoir accès à des logements ». La conséquence est que « souvent, elles nous échappent ».

Perspectives croisées

Constater une certaine différence entre les perceptions du rapport au temps des personnes accompagnées et des personnes accompagnatrices n'est pas en soi surprenant. L'objectif de ce type d'accompagnement est d'aider les personnes à traverser un seuil, à changer un mode d'être et de vivre, à accepter d'entrer dans des relations auxquelles elles ne sont pas ou plus habituées. Pendant que les personnes qui accompagnent espèrent une stabilisation et une autonomisation comme l'aboutissement de la démarche dans laquelle elles sont engagées, les témoignages des personnes accompagnées suggèrent qu'être en logement et être accompagnée est déjà un aboutissement pour elles, que si elles « commencent à aimer la vie », à pouvoir recevoir leurs enfants chez elles, à aider le propriétaire à ramasser les feuilles, elles sont déjà en quelque sorte arrivées dans un nouvel « espace-temps » en rupture avec le passé.

La relation qui est vue surtout comme faisant partie d'une « transition vers » de la part des personnes

© Alex Simpson sur Unsplash

accompagnatrices (qui doivent essayer de garder leur propre porte de sortie d'une relation exigeante) semble être perçue davantage comme un point d'arrivée par celles qui sont accompagnées. Autrement dit, pour reprendre les mots d'une de ces dernières, le temps présent, être accompagnée en logement, est déjà un « cadeau » que la vie lui a donné, ou, pour un autre, un « havre de paix » dans lequel il est arrivé, avec l'intervenant, le « grand frère » qu'il n'a pas eu.

Les entrevues ne nous permettent pas de connaître la suite malgré que plusieurs personnes rencontrées nous aient fait part de leurs incertitudes et de leurs pensées face à l'avenir. En attendant, l'accompagnement peut leur offrir quelque chose à quoi elles sont peu habituées : l'intégration dans un espace-temps relationnel fondé sur le non jugement, la reconnaissance, l'écoute et des liens affectifs qui peuvent ressembler, pour elles, à l'amitié et même à des rapports de type familial. Cette relation de proximité et les informations et conseils reçus auraient permis aussi à plusieurs de mieux comprendre leur parcours de vie, non en ce qui a trait à leur propre responsabilité (d'avoir fait, par exemple, de « mauvais choix »), une responsabilité constamment renforcée par l'idéologie dominante fondée sur l'individualisation des responsabilités, mais en lien avec les comportements souvent abusifs et violents d'autrui à leur égard et les traumas vécus, ce qui n'exclut pas que l'individu porte aussi une part de responsabilité. Cet aspect de l'accompagnement est parfois présenté comme une sorte de libération et donc aussi une rupture par rapport au passé, une autre dimension de ce nouvel espace-temps en tant que point d'arrivée. Les personnes accompagnatrices peuvent bien vouloir ne pas trop embarquer dans ces relations et garder la distance, mais elles peuvent devenir bien malgré elles des personnages principaux dans ce nouvel espace-temps, des parties prenantes de parcours de vie qu'elles ont souhaité rediriger ailleurs.

Cela dit, les entrevues effectuées 48 mois (soit 4 ans) après le début du projet Chez Soi et deux ans après la fin officielle du projet suggèrent que c'est

© Luc Bélanger sur Unsplash

possible pour certaines personnes d'avancer vers une plus grande autonomie, un sentiment de bien-être global et une ouverture sur le plan relationnel. Il s'agit, dans ce cas, surtout de personnes où les besoins en santé mentale sont plutôt modérés qu'élevés, où (s'il s'agit de femmes) elles ne sont pas exposées à la violence des hommes et où la personne reçoit toujours un supplément au loyer ou est en logement social. Lorsque ces conditions ne sont pas respectées, il peut y avoir un retour, soit vers des situations de violences et d'abus pour les femmes, soit vers une situation d'itinérance pour les hommes. Un autre cas de figure est celui où les personnes se trouvent en hébergement collectif permanent, avec une stabilisation manifeste et des conditions matérielles adéquates (selon elles), mais souvent avec un sentiment de perte d'autonomie et d'enfermement dans une sorte de cul-de-sac en dehors du monde. Ces résultats suggèrent que, lorsque la relation de proximité en accompagnement dont témoignent plusieurs participant·e·s au projet, qui fait l'objet de ce chapitre, ne peut durer dans le temps, cela risque d'ouvrir sur l'une ou l'autre de ces situations.