

Les collaborations entre policiers et intervenants : place à l'adaptation

— Résumé —

Ce texte fait partie d'une banque de 50 récits de pratiques d'intervention en itinérance qui ont été réalisés avec quatre *Équipes Itinérance* du Québec (Hurtubise et Babin, 2010) et les trois équipes cliniques du projet *Chez soi* à Montréal (Hurtubise et Rose, 2013).

Ce récit met en lumière la collaboration entre des policiers et des intervenants d'une Équipe itinérance. Il explore une relation qui n'est pas à l'abri de tensions, mais qui est dynamisée par la volonté de créer des espaces de collaboration. Les expériences décrites ici ont été réalisées dans un contexte d'intervention d'urgence. La première concerne une intervention policière liée au cumul de plaintes de citoyens à propos d'une personne en situation d'itinérance. La deuxième fait état d'un événement où les policiers portent assistance à l'infirmière de l'équipe.

Le choc de la rencontre entre philosophies d'intervention policière et de la santé permet de poser un regard sur les différences qui caractérisent les pratiques respectives. Le dialogue entre l'Équipe et les policiers permettra notamment d'explorer des solutions qui évitent le recours à des moyens répressifs et à la judiciarisation après d'une population qui dérange.



Iinder6580, 2009. Certains droits réservés. CC

« La philosophie policière d'intervention n'est pas semblable à la nôtre : les situations pour lesquelles ils sont appelés sont caractérisées par l'urgence. Ce n'est pas leur mandat de faire des suivis une fois que le comportement dérangeant n'est plus présent. »

Équipe Itinérance du CSSS Laval

Le rôle de référence des policiers. Un moyen de repérer une personne en difficulté et d'amorcer une intervention.

L'implication de l'équipe itinérance auprès d'une personne à la rue fera suite à une référence faite par les policiers qui sont intervenus à quelques reprises auprès d'elle. La création d'un lien entre l'équipe et la personne en situation d'itinérance facilitera la résolution de difficultés advenant de futures interventions des policiers. Ce travail contribue à instaurer un climat de confiance qui permet d'entrevoir d'autres pistes de solutions.

Par le passé, une policière communautaire nous a consultés à plusieurs reprises à propos de situations problématiques concernant des personnes en situation d'itinérance. **Pour les policiers, ces demandes d'informations prennent souvent la forme de demandes de conseils afin d'être mieux outillés pour faire face à certaines impasses. Pour nous, il s'agit d'une occasion de mieux faire connaître notre pratique.** Parfois, les

policiers demandent une implication plus directe de notre part. Dans le cadre de ces échanges, une policière communautaire est devenue l'intermédiaire entre les policiers et l'équipe pour des demandes ponctuelles. Historiquement, elle nous a informés de cas problématiques qui nécessitaient une attention de notre part.

Lors de nos interventions avec les personnes référées par la policière, la santé de la personne en difficulté est d'abord mise de l'avant. Dans la situation d'une personne particulièrement récalcitrante à entrer en contact, l'Équipe remet de la crème solaire, de l'eau et, petit à petit, le contact s'établit. Nous ressentons une plus grande ouverture de la part de la personne et nous explorons la possibilité de référence à des ressources communautaires. Ces dernières sont présentées à la personne qui démontre peu d'ouverture à les contacter. Les policiers ne sont jamais mentionnés dans les discussions. Nous ne disons pas que notre intervention est le résultat de leur appel. L'établissement d'un lien se déroule, somme toute, relativement bien, l'individu est content de parler, de socialiser.

Travailler en collaboration. Comprendre les pratiques et définir l'intervention.

L'équipe a développé une philosophie d'intervention auprès des personnes itinérantes qui mise sur une approche centrée sur les solutions à moyen et long terme. À l'opposé, dans le cadre de leur mandat, les policiers agissent généralement sur la situation immédiate et avec un objectif de solution à court terme. La collaboration policiers/Équipe n'est pas sans soulever chez les intervenants la crainte de se voir confinés à un rôle d'action auprès des personnes en situation d'infraction. L'équipe favorise une pratique basée sur des principes qui s'inspirent directement des besoins des personnes en situation d'itinérance. Cette section permet d'examiner les inquiétudes de l'Équipe quant au glissement possible du rôle d'accompagnateur social au service de personnes vulnérables à celui d'outil de contrôle social.

Nous acceptons de travailler avec les policiers, mais ils doivent nous laisser une marge de manœuvre. Un des problèmes des collaborations avec les policiers est qu'ils demandent une intervention immédiate, ce qui n'est pas conforme à notre manière d'intervenir, laquelle mise sur le moyen et long terme. Lorsqu'il s'agit d'une situation nécessitant une intervention immédiate, le service d'urgence sociale assume un rôle déterminant, notamment dans les cas de détresse psychologique, de risque suicidaire, d'éviction de locataires, de violence conjugale, etc. Ce service travaille parfois en collaboration avec les policiers.

L'intervention de type « urgence sociale » ne cadre pas dans notre philosophie d'intervention qui s'inscrit dans la durée et dans la continuité. Il faut plutôt situer la demande et se demander d'où vient le malaise? Ce principe s'inspire du souci de ne pas déposséder la personne itinérante de son droit de choisir et de ne pas être l'objet d'une intervention imposée. À cet égard, la première question à se poser est de savoir si l'itinérant dérange véritablement et d'identifier l'origine de la demande. Sommes-nous devant une situation d'intolérance ou

d'application de règlements laissant peu de place à l'adaptation?

Une collaboration efficace consiste à mettre en lumière les enjeux et à départager les besoins des policiers de ceux de la personne itinérante, ou encore de ceux d'une tierce personne.

L'analyse des besoins est suivie d'une prise en considération de notre mandat et de nos limites en ce qui a trait à notre intervention. Nous ne voulons pas intervenir selon les attentes des policiers, mais plutôt en vertu de l'analyse que nous ferons de la situation. À cet égard, il est parfois important de clarifier notre rôle et de baliser notre champ d'action.

Par ailleurs, l'Équipe intervient toujours en co-intervention. En l'occurrence, elle se doit de proposer un cadre au plan de l'intervention afin de limiter le risque que la situation dégénère. Cette clarification des rôles nous permet de maintenir une collaboration avec les policiers, afin de travailler en amont des difficultés rencontrées sur le terrain, dans une perspective de prévention.



Nota, 2006. Certains droits réservés. CC

À travers nos échanges et nos collaborations, nous misons davantage sur notre capacité d'explorer avec eux des mesures préventives pouvant éviter le recours au système judiciaire. **Dans le cadre d'interventions réalisées avec les policiers, nous souhaitons qu'ils préparent leur demande afin que nous puissions explorer les solutions dans la perspective d'une collaboration complémentaire.** Par ailleurs, il est essentiel d'éviter une certaine ghettoïsation de l'intervention auprès des personnes itinérantes en confiant celle-ci seulement à l'Équipe itinérance. Cela pourrait se traduire par une limitation de toute action réalisée en matière d'itinérance à une équipe dédiée et par une désresponsabilisation des autres acteurs du CSSS.

Le travail de définition d'une pratique est particulièrement difficile lorsqu'aux différences de philosophies s'ajoute une histoire complexe d'interventions successives auprès d'une même personne qui finissent par provoquer une exaspération des policiers et de certains citoyens et résidents. Le travail porte alors aussi sur les

valeurs qui sous-tendent l'intervention et sur l'affirmation du droit des personnes à être considérées dignement, même si leur comportement est problématique. Certaines attitudes d'intolérance, d'impatience et d'antipathie envers les personnes combinant vulnérabilité et visibilité rendent difficiles la collaboration et la construction de l'intervention. L'exemple ci-dessous illustre une situation qui n'est pas nécessairement la norme en ce qui concerne la qualité des interventions policières. Elle témoigne néanmoins de l'exacerbation de l'intolérance d'un policier devant la répétition de comportements qui dérangent.

Des employés de la Ville informent l'équipe de la présence d'une prostituée toxicomane qui erre dans un parc. Elle semble en très mauvais état. Il s'agit d'une femme bien connue de l'infirmière de l'équipe et qui présente des problèmes multiples liés à sa toxicomanie. Confuse, elle ne répond pas aux questions, devient agressive et refuse toute forme d'aide. Nous demandons l'aide des policiers qui réagissent négativement et démontrent beaucoup d'exaspération. Les policiers refusent de la conduire à l'urgence de l'hôpital pour qu'elle soit évaluée et continuent de l'observer à distance. Leur

réaction est liée à une forme de découragement. Ce qui nous choque surtout est le langage utilisé lors de cette intervention. C'est un devoir policier de ne pas utiliser un langage méprisant.

La multiplication des interventions auprès du même noyau de personnes à la marge suscite chez certains policiers une réaction d'écoeurement, à force de composer avec les mêmes problèmes complexes. Ce sentiment d'impuissance semble parfois se traduire en mépris. **Devant une telle situation, nous essayons de nous mettre dans leur peau; il est probable que la nette majorité des cas auxquels ils ont affaire sont de ce type, cas que nous pouvons qualifier de "sociaux".** De plus, le contexte d'intervention policière requiert l'application d'une solution pouvant être appliquée sur-le-champ. La philosophie policière d'intervention n'est pas semblable à la nôtre tout simplement parce que les situations pour lesquelles ils sont appelés sont caractérisées par l'urgence. Ce n'est pas leur mandat de faire des suivis une fois que le

comportement dérangeant n'est plus présent. Les besoins et les objectifs sont différents, donc ils mobilisent une philosophie d'intervention et des pratiques différentes. Évidemment, les besoins sont parfois difficilement conciliables : eux veulent que nous réglions, par exemple, le problème de la prostitution dans un quartier, ce qui n'est pas notre rôle. **Nous ne sommes pas fermés à l'idée d'examiner les situations problèmes avec eux, voire d'explorer certaines solutions, mais pas dans l'urgence.** Nous ne voulons pas contribuer à alimenter, chez les policiers, l'attente que nous allons répondre à une situation dans l'immédiat.

Traduire une philosophie d'intervention pour répondre aux intérêts des personnes à la rue

Les policiers nous ont interpellés à propos

L'impératif du moment, en matière de lois et de règlements, oblige parfois l'équipe à œuvrer à l'intérieur d'un cadre normatif qui est en dissonance avec son mandat premier. Ainsi, les circonstances des interventions réalisées avec les policiers obligent l'équipe à reléguer au second plan certains idéaux en matière d'intervention. Il est possible d'observer que les interactions entre l'Équipe et les policiers permettent néanmoins à celle-ci de faire valoir ses idéaux auprès d'eux dans le cadre de l'intervention, et ce dans l'intérêt des personnes itinérantes. Soulignons la valorisation d'une intervention planifiée, misant sur une solution durable, respectueuse et tolérante vis-à-vis la marginalité.

d'un homme ayant élu domicile dans un abri d'autobus. Nous acceptons de nous déplacer étant donné que nous entretenons une relation de bonne entente. Sans qu'elle soit formalisée, nous misons sur une collaboration permettant une certaine réciprocité, tout en ayant comme priorité le maintien d'une marge de manœuvre dans

notre champ d'action. En arrivant sur les lieux, nous constatons la présence de quatre voitures de police qui ont été mobilisées afin d'exiger le départ de la personne itinérante.



anitak0000, 2013. Certains droits réservés. CC

Dès notre arrivée, nous informons les policiers que nous préférons intervenir dans le cadre d'une intervention mieux préparée et que nous ne nous imposerons pas auprès d'une personne qui ne souhaite pas recevoir nos services. Ainsi, nous n'allons pas entreprendre des démarches pour trouver un abri pour une personne qui n'en veut pas. Ces précautions permettent de tempérer les attentes des policiers qui nous informent de l'obligation de cette personne de libérer immédiatement l'abri d'autobus en vertu d'un règlement municipal.

Cette discussion permet de recadrer le rapport de forces qui se dessinaient entre la personne et les policiers. Ces derniers, voyant la réaction positive de la personne avec les intervenants de l'équipe, conviennent de quitter les lieux pour laisser le champ libre.

Notre présence a désamorcé la crise et l'escalade des tensions entre la police et l'homme. Celui-ci nous écoute, accepte de nous suivre et libère le lieu public. Nous explorons diverses possibilités concernant son hébergement.



DAVIDKNOX, 2009. Certains droits réservés. CC

Une des dimensions capitales dans le cadre d'une intervention réalisée en collaboration avec les policiers est de clarifier les rôles de chacun, afin de ne pas créer de fausses attentes. Par exemple, nous n'intervenons pas contre le gré du client, la base de notre intervention est la création d'un lien de confiance.

La concertation mise sur l'idée de la collaboration, mais elle repose aussi sur cet exercice difficile qui consiste à comprendre le point de vue de l'autre. Une intervention réalisée trop rapidement et sans planification ne permet pas une prise en considération des besoins des deux parties.

La collaboration peut parfois prendre la forme d'une sensibilisation à la pertinence d'une approche concertée. Nous aurions intérêt à développer notre patience et notre tolérance. Les efforts qui découlent de nos contacts avec les policiers cherchent à favoriser une meilleure harmonisation de nos perceptions respectives des problèmes et des moyens à privilégier. Ils nous permettent aussi de relativiser notre perception du travail des policiers et d'éviter de généraliser à partir de certaines situations problématiques.

À travers ces échanges se bâtissent graduellement la connaissance de l'autre, l'acceptation des différences, voire une plus grande adaptation.

Les collaborations ne sont toutefois pas parfaites; l'attitude est déterminante dans la résolution d'une impasse. En misant sur le pouvoir d'agir de toutes les parties et en tenant compte de leurs limites respectives, nous mettons en place les conditions permettant d'examiner des solutions durables. L'intolérance des policiers à l'égard des personnes itinérantes, que nous observons parfois, est le reflet d'un sentiment d'impuissance qui découle de la multiplication des interventions réalisées auprès d'elles. Personne, même les intervenants sociaux, n'est à l'abri de ce sentiment qui découle de la quantité d'interventions réalisées auprès d'une population donnée. Ce qui, rappelons-le, peut se traduire par le préjugé qu'il n'y a rien à faire avec les personnes en situation d'itinérance.

En conclusion

Ce récit illustre des formes de collaboration entre les policiers et l'Équipe. Il ne s'agit pas d'une relation acrimonieuse caractérisée par des rapports tendus, mais d'une histoire qui s'inscrit dans la continuité et qui repose sur la découverte et l'acceptation du point de vue et du rôle de l'autre. L'accent est mis sur la complexité juridico-sociale des situations de personnes en situation de vulnérabilité. Cette complexité nécessite le mariage d'une conception de l'intervention qui mise sur une préparation réfléchie et sensible aux besoins de cette population cible, et d'une autre liée aux impératifs propres à la sécurité publique, laquelle exige une solution immédiate. Cette co-intervention est peut-être le reflet de la conjugaison d'une intervention axée sur le bien-être individuel avec une intervention qui vise le bien-être collectif, en vue du maintien de l'ordre public. Ce récit met en perspective le défi d'intervenir auprès d'une clientèle qui dérange et, par le fait même, entraîne l'intervention de multiples acteurs dont les rôles et les approches sont parfois contradictoires.

Équipe itinérance CSSS de Laval

Mots clefs : collaboration interprofessionnelle, justice.



michaelaw, 2010. Certains droits réservés. CC