



# RAPPORT

## Évaluation de l'influence du projet Vie de Parvis sur les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans le quartier Saint-Roch

**Réalisé par:**  
Frédérique Lapointe

**En collaboration avec le comité de suivi de l'évaluation:**

Jean-Sébastien Wright, Vie de Parvis  
Émile Piché et Marine Sériès, Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch  
Annie Fontaine, École de travail social et de criminologie de l'Université Laval  
Boromir Vallée Dore, Vie de Parvis (2014-2016)  
Isabel Bernier, Centre intégré universitaire de santé  
et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Financé en partie par le gouvernement du Canada par le biais des  
Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie  
des partenariats de lutte contre l'itinérance.

Les opinions et les interprétations figurant dans la présente publication sont celles  
de l'auteur et ne représentent pas nécessairement celles du gouvernement du Canada.

**Canada**

Novembre 2018



# Résumé:

---

**Problématique** : La revitalisation d'un quartier, comme celui de Saint-Roch, modifie sa composition sociale. Plusieurs dénoncent la judiciarisation du mode de vie des personnes sans domicile fixe puisque plusieurs comportements qui leur sont associés susciteraient un sentiment d'insécurité important. L'intervention de proximité favoriserait chez les personnes en situation d'itinérance la prise de parole, l'implication dans un projet qui leur appartient, la diminution de l'isolement ainsi que le développement de relations basées sur la reconnaissance mutuelle.<sup>1</sup>

**But** : Le premier objectif de cette évaluation est de documenter l'influence des pratiques du projet Vie de Parvis visant la cohabitation et l'inclusion sociale des personnes en situation de vulnérabilité et leurs retombées sur les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans un contexte de forte mixité.

Le second est d'identifier les conditions favorables à l'obtention de retombées positives par le projet Vie de Parvis dans la communauté.

**Méthodologie** : Huit périodes d'observation, quinze entretiens individuels et une discussion de groupe ont été réalisés et analysés pour cette évaluation.

**Résultats** : Les résultats obtenus montrent une panoplie de retombées associées à Vie de Parvis. Les participants décrivent son approche d'intervention distinctive, son influence positive sur le niveau de tension et d'insécurité du quartier, la place centrale qui est accordée aux citoyens en plus de la cohésion créée autour du projet d'intervention.

Les participants soulignent également les conditions dans lesquelles Vie de Parvis a évolué jusqu'ici, en décrivant tant des éléments internes ayant contribué à sa mise en place que des aspects liés à l'environnement où il s'est déployé

**Discussion** : Cette démarche permet de faire un parallèle entre le projet d'intervention Vie de Parvis et l'itinérance à Saint-Roch. Il engendrerait des interactions positives dans la vie des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être et favoriserait leur implication sociale. Il permettrait aussi de renforcer tant les liens qui les soutiennent que leur sentiment d'appartenir à une communauté. Vie de Parvis affirmerait aussi leur droit d'exister dans le quartier.

Les résultats obtenus amènent une réflexion sur divers aspects. On peut nommer, entre autres, que le quartier Saint-Roch présente des caractéristiques qui ont facilité la mise en œuvre du projet. Le processus qui a été choisi pour développer et mettre en place Vie de Parvis a aussi contribué à son influence dans le quartier.

**Enjeux** : En vue d'assurer la pérennité du projet, il incombe toutefois d'être attentif aux enjeux actuels, tels que l'étendue et la diversité du mandat à accomplir et les implications engendrées par les changements d'agent de mixité.

---

1. Pour alléger le contenu du résumé, les références bibliographiques ne sont pas mentionnées. Elles se retrouvent toutefois dans la section « problématique » du rapport sur laquelle est basé ce résumé.

# Contenu

---

1. Introduction.....	3
2. Problématique .....	4
2.1. Contextes sociaux et approches d'intervention :.....	4
2.2. L'itinérance dans le quartier Saint-Roch .....	5
3. Cadre d'analyse .....	9
3.1. Définition de l'itinérance.....	9
3.2. Cadre d'analyse des liens sociaux .....	10
4. Méthodologie .....	12
4.1. Objectifs d'évaluation .....	12
4.2. Définition de travail de l'itinérance.....	12
4.3. Méthode d'évaluation.....	13
5. Résultats obtenus .....	14
5.1. Retombées constatées.....	14
5.1.1. Approches d'intervention distinctive .....	14
5.1.2. Tension et (in)sécurité.....	16
5.1.3. Actions, implications et autonomie .....	19
5.1.4. Cohésion et interrelations.....	20
5.2. Conditions dans lesquelles le projet a évolué .....	22
5.2.1. Projet Vie de Parvis: développement interne .....	22
5.2.2. Quartier - Contexte externe au projet.....	24
5.2.3. Changements dans Saint-Roch .....	36
6. Discussion des résultats .....	27
6.1. Influence des pratiques sur la cohabitation et l'inclusion sociale dans Saint-Roch.....	27
6.2. Conditions favorables et recommandations .....	30
6.2.1. Éléments ayant favorisé le déploiement du projet Vie de Parvis .....	30
6.2.2. Enjeux ciblés .....	31
7. Conclusion .....	33

# 1. Introduction

---

Le présent rapport présente la démarche et les résultats obtenus dans le cadre d'une évaluation du projet Vie de Parvis dans Saint-Roch. Cette évaluation a été financée en partie par le gouvernement du Canada par le biais du programme des Solutions novatrices à l'itinérance de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Vie de Parvis permet la mise en pratique d'actions novatrices pour le soutien à la cohabitation et à l'inclusion sociale en tant que moyen de lutte et de prévention de l'itinérance. Ce projet a pris forme en 2012, grâce à la concertation de nombreux acteurs de la communauté de Saint-Roch. Une évaluation du projet a déjà pris place en 2015 et a permis de faire des constats pertinents sur les diverses retombées du projet d'intervention. La présente évaluation s'en distingue, puisqu'une attention particulière a été portée sur les réalités d'itinérance du quartier et sur l'influence de Vie de Parvis dans ce contexte. Une importance particulière a aussi été portée sur la compréhension des conditions de mise en place du projet, dans la visée de favoriser sa réplique dans d'autres communautés. Le rapport d'évaluation présente d'abord un portrait général de la mixité sociale puis, plus précisément, celui du quartier Saint-Roch et des ressources d'aide qui le desservent. Sont décrits par la suite le cadre d'analyse et la méthode de collecte de données employés pour cette démarche. Finalement, on retrouve les résultats obtenus ainsi qu'une discussion des constats qui peuvent être tirés de cette évaluation.

## 2. Problématique

---

La section suivante décrit les concepts de revitalisation d'un quartier et de mixité sociale et détaille les pratiques qui y sont souvent associées de même que leurs conséquences sur la population en place. Ces éléments apparaissent particulièrement pertinents à la présente évaluation, puisque des auteurs ont lié ce type de mesures urbanistiques à l'inquiétude engendrée par les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être (Margier, Bellot, et Morin, 2014).

### 2.1 Contextes sociaux et approches d'intervention :

Ce que l'on nomme « revitalisation » pour un quartier donné réfère au développement d'activités économiques et de projets améliorant l'environnement physique et l'image du quartier (Vigneau, Doucet-Simard, Fortin, Lizotte, et Bédard, 2009). Ces transformations attirent du même coup l'investissement des membres de la classe moyenne supérieure (Bonard et Thomann, 2009). En effet, l'image « d'espace attractif » au cœur de la ville altère l'identité du quartier revitalisé, qui apparaît comme un investissement rentable vu la valeur potentielle que prendront les biens immobiliers (Bonard et Thomann, 2009). De telles transformations modifient au fil du temps la composition sociale d'un quartier (Bélangier, Mercier, Carrier, Lachapelle, et Paulhiac, 2014).

Dans un article portant sur la revitalisation du quartier du Faubourg Saint-Laurent à Montréal, il est mentionné que la mixité s'incarne dans ses espaces publics par la présence de groupes de toutes les classes socioéconomiques qui s'y côtoient, sans toutefois interagir (Bélangier et al., 2014). L'augmentation du prix des loyers peut obliger les ménages moins fortunés à quitter pour un secteur plus abordable. Le remplacement d'une partie de la population locale par une population plus fortunée engendre inévitablement une plus forte cohabitation de différents groupes sociaux (Bélangier et al., 2014). Un tel contexte entraîne un climat d'incertitude pour les personnes occupant déjà le secteur d'intérêt, tout en créant des opportunités d'affaires pour les nouveaux résidents (Parazelli, Bellot, Gagné, Morin, et Gagnon, 2013).

Dans certains cas, pour protéger en partie l'accessibilité d'un secteur revitalisé, on met en place des mesures favorisant une « mixité quantitative », prenant la forme par exemple de quotas minimaux de logements à loyer modéré au sein de celui-ci (Bonard et Thomann, 2009). Ce type de mesure ne serait toutefois pas suffisant pour contrer la division sociale puisqu'il n'influence pas l'inquiétude et les stratégies individuelles de ségrégation (Bonard et Thomann, 2009). Pour Parazelli et ses collaborateurs (2013), il s'agit d'un terrain fertile de multiples tensions. Une partie de la population associera la présence des personnes en situation de marginalité dans les lieux publics à un « obstacle au développement économique et résidentiel » (p. 24), ce qui nourrira la pression sociale pour les rendre invisibles (Parazelli et al., 2013). Le phénomène d'embourgeoisement (ou de *gentrification*), qui est défini par Benali (2005) comme « l'arrivée massive d'une nouvelle classe de résidents exerçant des activités de haut niveau et disposant de revenus confortables » (p. 3), peut prendre de l'expansion une fois que l'image du secteur a été redorée.

Dans une visée de justice sociale et d'équité, un tel « nettoyage social », constaté dans plusieurs villes du Canada, inquiète plusieurs. Plusieurs auteurs dénoncent le traitement différencié accordé aux personnes en situation d'itinérance, qui se manifeste notamment par la judiciarisation de leur mode de vie (Bouclin, 2016; Kennelly, 2015; Larose-Hébert et al., 2016). En effet, on rapporte que les changements dans la réglementation municipale et la hausse d'interpellations pour des infractions mineures ou incivilités, comme le fait de dormir ou d'être en état d'ébriété dans l'espace public, font partie des stratégies coercitives visant l'amélioration de la réputation des villes concernées. Ces comportements jugés dérangeants susciteraient, chez une partie de la population, un sentiment d'insécurité important (Margier et al., 2014). À cela, Larose-Hébert et ses collaborateurs (2016) répondent que les personnes en situation d'itinérance, qui ne possèdent pas d'espace privé, sont « contraintes à présenter leur visibilité dérangeante » (p. 186), donc à subir la répression et la mise à l'écart.

La problématique sociale que constitue l'itinérance entraîne globalement deux réponses : celle du contrôle des comportements qui sont à la source du sentiment d'insécurité des citoyens ou celle de l'intégration en logements des personnes en situation d'itinérance (Margier et al., 2014). Toutefois, d'autres possibilités d'interventions peuvent être déployées puisqu'« il n'existe à l'égard de l'itinérance aucune catégorie administrative particulière, ni forme spécifique d'intervention, ni approche standardisée » (Carle, 2014, p. 18). Divers projets d'intervention de proximité ont été mis en place dans des municipalités québécoises pour rejoindre les personnes en situation d'itinérance ou de rupture sociale. La littérature indique que ce type d'intervention favorise chez les personnes en situation d'itinérance la prise de parole, l'implication dans un projet qui leur appartient, la diminution de l'isolement ainsi que le développement de relations basées sur la reconnaissance mutuelle (Baillergeau, 2008; Fontaine et Wagner, 2017; Larose-Hébert et al., 2016). L'intervention de proximité a pour avantage de rejoindre les personnes « oubliées » par les services traditionnels et d'établir le lien vers ceux-ci (Baillergeau, 2008; Larose-Hébert et al., 2016). La forte présence sur le terrain et la médiation entre les personnes de différents horizons permettent également à l'intervenant d'agir sur la montée du sentiment d'insécurité, souvent rapportée dans les secteurs où l'on constate une forte mixité sociale (Baillergeau, 2008; Fontaine et Wagner, 2017).

## 2.2 L'itinérance dans le quartier Saint-Roch

Le quartier Saint-Roch, en plus d'être l'un des plus anciens de la ville de Québec, est reconnu pour son dynamisme et sa densité. Il a été l'objet au fil des années de nombreux projets d'aménagement et de revitalisation (Freedman, 2009; Vigneau et al., 2009). Malgré cela, il demeure l'un des quartiers les plus défavorisés de la ville et abrite un peu moins d'une centaine d'organismes communautaires (Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch, 2015).

L'une des recherches effectuées dans ce secteur (Vigneau et al., 2009) fait miroiter la présence d'une mixité sociale marquée. Vigneau et ses collaborateurs (2009) ont dressé un portrait statistique des citoyens de Saint-Roch selon lequel deux populations s'y côtoieraient. Le groupe d'âge qui prédomine est celui des résidents de 65 ans et plus : ils représentent 14 % de la population. Il est suivi de près de celui des résidents de 25 à 29 ans, comprenant 13% de la population. On constate une opposition entre les deux niveaux de scolarité les plus

répandus : celui regroupant les personnes avec un diplôme universitaire et celui comprenant des personnes n'ayant aucun diplôme. En ce qui concerne les revenus annuels des citoyens du quartier, les auteurs soulignent qu'une part importante des citoyens gagne moins de 20 000\$ par an. Le *Portrait de défavorisation du territoire du Centre de la santé et des services sociaux de la Vieille-Capitale (CSSS-VC)* dresse un constat semblable, en soulignant que près de la moitié des citoyens sont sans emploi officiel, et que le quart de la population a un revenu annuel inférieur à 10 000\$ (Bouchard et Lavoie, 2011).

Dans les années 1980, le quartier Saint-Roch était perçu comme un secteur dangereux, délabré et pauvre. Dix ans plus tard, plusieurs changements vont considérablement modifier son image : l'installation du Jardin Saint-Roch, l'arrivée de nombreuses entreprises à la suite d'une offre de baisse d'impôts ainsi que la destruction du Mail Saint-Roch (Vigneau et al., 2009). Freedman (2009) relève les retombées de ces transformations dans une recherche effectuée auprès de citoyens du quartier provenant de milieux socioéconomiques variés. Plusieurs rapportent ne plus être la clientèle cible des commerces et remarquent une plus grande présence policière dans le quartier (Freedman, 2009). Cela alimente le sentiment d'être repoussé à l'extérieur de Saint-Roch et donne l'impression que les nouveaux arrivants veulent imposer leur système de valeurs. Bien que les personnes en situation d'itinérance ne dérangent qu'une partie des nouveaux citoyens, l'auteure soulève la forte judiciarisation de leur présence au même titre que des phénomènes plus controversés, tels que la prostitution ou la consommation et la vente de substances illicites. Serait-ce parce qu'elles envoient une image défavorisée et peu dynamique du quartier (Freedman, 2009)? On insiste aussi sur la contradiction entre la volonté de conserver une population diversifiée et la disparition progressive des commerces à bas prix (Freedman, 2009).

On rapporte une mixité sociale particulière dans Saint-Roch : deux groupes de la population distincts s'y côtoient sans pour autant interagir (Freedman, 2009; Vigneau et al., 2009). Selon les auteurs, il serait plus juste de parler de cohabitation dans ce cas, puisqu'il y a un partage de l'espace public sans le développement d'une identité commune. Freedman (2009) l'illustre en mentionnant les passants qui changent de trottoir pour éviter de croiser une personne en situation d'itinérance. Dans un tel cas, comment peut-on agir sur la situation? Les participants mentionnent l'importance de se réunir et d'établir la communication pour atténuer les tensions en créant des liens durables entre les différents citoyens du quartier (Freedman, 2009; Vigneau et al., 2009). Ils mentionnent que cela permettrait le développement d'une vision partagée de l'environnement social de Saint-Roch, en plus de développer une image positive des personnes désaffiliées en tant que participants actifs à la vie du quartier.

Considérant que l'itinérance fait partie de la réalité de Saint-Roch (Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch, 2015), on peut craindre que l'inaction face à la situation actuelle amène une hausse des pratiques répressives envers les personnes sans logement. Des auteurs se sont d'ailleurs intéressés à la gestion de ce phénomène social au sein du quartier. Ils rapportent que la simple présence dans l'espace commun d'une personne itinérante peut être vue comme une menace à l'ordre public, vu le sentiment d'insécurité qu'elle entraîne (Chesnay, Bellot, et Sylvestre, 2014). La perception de menace se renforcerait avec sa visibilité, ce qui pourrait expliquer la « contraction de l'espace public » (p. 4) des dernières années par l'instauration de plusieurs dispositifs de contrôle (Chesnay et al., 2014). Ces dispositifs prennent, entre autres, la forme d'émission de constats d'infraction. Chesnay et ses collaborateurs (2014) mentionnent

que l'arrondissement de La Cité-Limoilou est le plus touché par la judiciarisation de l'itinérance et que le quartier Saint-Roch est celui où le plus grand nombre de constats est émis. Les auteurs indiquent que la judiciarisation serait liée à la revitalisation urbaine du secteur ainsi qu'au développement touristique du centre-ville. La visibilité des personnes en situation d'itinérance est alors « régulée » par des pratiques policières répressives en fonction des attentes des autres citoyens, contrôlant ainsi l'image attractive du quartier (Chesnay et al., 2014).

Cette répression entraîne des conséquences négatives sur les personnes ciblées. Couillard et Laforce-Lafontaine (2016) soulèvent que la réglementation actuelle de la Ville de Québec pénalise spécifiquement celles et ceux qui n'ont pas d'espace privé. Ils peuvent recevoir un constat d'infraction pour des actions qui sont inévitables, comme le fait de dormir, ou des comportements liés à des difficultés personnelles, par exemple être en état d'ivresse ou en situation de crise. Les auteurs dénoncent aussi l'importante latitude laissée au bon jugement des autorités, qui accroît le risque de profilage social. À titre d'exemple, il n'est pas indiqué dans la réglementation comment départager ce qui est considéré ou pas comme du « flânage » dans un espace public. À ce sujet, la Ville de Québec a récemment indiqué son « désir de briser les inégalités sociales et d'éviter la discrimination que les personnes en situation difficile peuvent vivre » (Ville de Québec, 2018). Des peines d'emprisonnement ne pourront donc plus être attribuées aux personnes ayant accumulé des amendes liées, entre autres, aux infractions énumérées précédemment (Ville de Québec, 2018). Dans un tel contexte, il apparaît pertinent d'explorer certaines voies d'intervention permettant d'agir sur le sentiment de sécurité associé aux personnes sans logement (Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch, 2015; Vallée et Lagrange, 2015).

De multiples avenues d'intervention sont employées pour agir sur le phénomène social complexe qu'est l'itinérance. Il a été souligné que l'intervention de proximité s'avère généralement efficace auprès des personnes désaffiliées (Larose-Hébert et al., 2016). Dans le secteur de Saint-Roch, plusieurs organismes appliquent une logique d'intervention de proximité auprès des personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être. L'organisme *SQUAT Basse-Ville* rejoint les adolescents et jeunes adultes dans le quartier. Il a pour mission « (d')accueillir, (d')accompagner et (de) soutenir les jeunes vivant un ou plusieurs aspects de l'itinérance » en soutenant la création d'un filet social adéquat (*SQUAT Basse-Ville*, 2016). Le *Projet Intervention Prostitution Québec* (PIPQ) utilise une approche semblable dans le quartier pour rejoindre les personnes qui vivent du travail du sexe. Par le travail de rue, l'organisme cherche à développer des avenues d'alternatives cohérentes avec la réalité et les besoins de ces personnes et à sensibiliser la communauté à leur sujet (PIPQ, 2016). L'organisme *Point de repères* agit quant à lui auprès des personnes utilisatrices de drogues, qui peuvent être en situation d'itinérance ou de désaffiliation. L'organisme souligne la discrimination, la stigmatisation et l'isolement vécus par ces personnes. Son objectif est de développer une relation de confiance avec elles, selon leur rythme, avec une attitude d'accueil, de confiance et de responsabilisation (*Point de repères*, 2018).

Ce survol amène un questionnement: considérant l'aide déjà en place, comment améliorer l'intervention répondant aux besoins liés au phénomène d'itinérance? Vu le contexte actuel de mixité sociale du quartier Saint-Roch, et à la lumière des écrits cités précédemment, la création d'un dialogue entre les différents groupes sociaux du quartier pourrait diminuer le sentiment d'insécurité associé aux personnes en situation d'itinérance. Plusieurs initiatives sont déjà présentes au centre-ville. Dans le souci de créer une approche différente et complé-

mentaire, plusieurs partenaires du milieu communautaire ont soutenu, en 2012, l'émergence d'un nouveau type d'intervenant de proximité : l'agent de mixité. Le rôle de l'agent de mixité s'inscrit dans le Projet Vie de Parvis, un projet « d'observation, de médiation, d'intervention et d'animation des espaces collectifs » dans le quartier Saint-Roch (Table de quartier l'Engrenage St-Roch, 2015, p. 11). En agissant dans une visée de mixité sociale, la pratique de l'agent de mixité se distingue d'autres types d'intervention de proximité. Il ne cible pas un groupe ou une problématique précise : il agit comme intermédiaire et facilitateur là où plusieurs réalités sociales se croisent (Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch, 2015). Les liens tissés entre les personnes du quartier facilitent la cohabitation, tout en diminuant le sentiment d'insécurité et les tensions (Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch, 2015). Cela apparaît particulièrement pertinent, considérant la complexité de l'intervention en contexte d'itinérance et le sentiment d'insécurité qu'il peut entraîner, comme souligné précédemment.

Vallée et Lagrange (2015) soulignent d'ailleurs l'influence du projet Vie de Parvis sur la perception de dangerosité dans le cadre d'une première évaluation formelle. Elles constatent une diminution des préjugés et de la perception de dangerosité associés au quartier Saint-Roch, au parvis de l'église Saint-Roch et aux personnes marginalisées qui le fréquentent quotidiennement (Vallée et Lagrange, 2015). Ce changement a pu être influencé par les pratiques de sensibilisation et d'éducation populaire de l'agent de mixité. Les auteures indiquent également l'appropriation du milieu stimulée par l'agent de mixité et les initiatives soutenues par Vie de Parvis : l'aménagement de l'espace et la présence d'un piano permettent aux « habitués du parvis » de se mobiliser et de développer un sentiment de solidarité (Vallée et Lagrange, 2015). Elles soulignent toutefois que le sentiment d'appartenance au parvis est surtout partagé par des gens moins nantis sur le plan économique qui fréquentent les organismes communautaires du quartier. Les répondants de l'évaluation indiquent également que l'agent de mixité permet de faire circuler l'information pertinente aux citoyens du quartier, par exemple dans le cas d'une consultation pour l'implantation d'un projet (Vallée et Lagrange, 2015).

Les rapports d'activités documentant l'évolution du projet dans les dernières années permettent aussi d'éclairer le rôle de l'agent de mixité. Ces rapports ont été rédigés dans les dernières années par les agents de mixité en poste en collaboration avec la Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch, qui agit comme fiduciaire du projet Vie de Parvis et qui siège au comité de suivi. Ils font état des diverses actions posées par l'agent de mixité. On mentionne les liens de collaboration développés dans le secteur auprès de nombreuses personnes et organisations ainsi que la documentation des forces et des problématiques liées à la qualité de vie et à la mixité (Vallée Dore, 2015; Wright, 2017). Le rôle de liaison de l'agent se décline quant à lui sous diverses formes : alimenter la réflexion citoyenne concernant la cohabitation dans le quartier, s'impliquer dans de multiples comités en s'adaptant aux besoins ainsi que faire de la médiation et soutenir le dialogue entre différents groupes sociaux (Vallée Dore et Wright, 2016; Wright, 2017). L'agent offre du soutien selon les besoins des personnes et en complément aux services offerts dans le milieu (Vallée Dore, 2015). D'ailleurs, selon les statistiques d'intervention, l'écoute active et la prévention seraient les interventions les plus souvent pratiquées par l'agent (Vallée Dore, 2015; Vallée Dore et Wright, 2016; Wright, 2017). Dans le cadre de la rencontre bilan de l'année 2017, on insiste sur le fait que l'agent de mixité est surtout là avant qu'il y ait une crise. On soulève aussi l'enjeu que les besoins en matière de cohabitation se déplacent et s'éloignent du parvis de l'église Saint-Roch; les difficultés liées à la mixité n'y seraient plus concentrées.

## 3. Cadre d'analyse

---

La section 3 (*cadre d'analyse*) ainsi que la section 4 (*méthodologie*) ont été rédigées par l'évaluatrice, à la lumière des discussions du comité encadrant l'évaluation. Les membres du comité se sont rencontrés à plusieurs reprises au courant de l'automne 2017 et de l'hiver 2018. Le comité est formé d'Annie Fontaine (professeure à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval), d'Isabel Bernier (organisatrice communautaire au Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN)), de Boromir Vallée Dore (agent de mixité 2014-2016), de Jean-Sébastien Wright (agent de mixité depuis 2016), d'Émile Piché et de Marine Sériès (Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch).

### 3.1 Définition de l'itinérance

Au-delà des nombreuses terminologies associées au fait de vivre dans la rue (p. ex. clochard, *quêteux*, sans-abris, jeunes de la rue), l'itinérance reste perçue comme un écart quant aux normes prescrites pour la vie en société (Margier et al., 2014). Sur le plan théorique, ce phénomène se conçoit de différentes façons et aucune définition ne fait actuellement consensus (Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ) et al., 2008). La SPLI établit des distinctions aidant à cerner l'instabilité résidentielle, tant sur le plan de la durée (itinérance chronique ou épisodique) que sur le type de logement des personnes (itinérance absolue, cachée ou relative) (Gouvernement du Canada, 2016). Pour cette évaluation, c'est toutefois la définition présentée dans la Politique nationale de lutte à l'itinérance (2014) qui est adoptée puisque celle-ci nous semble prendre en compte un ensemble plus complet de dimensions de l'itinérance. Ce phénomène social y est décrit comme :



Un processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale qui se manifestent par la difficulté pour une personne d'avoir un domicile stable, sécuritaire, adéquat et salubre en raison de la faible disponibilité des logements ou de son incapacité à s'y maintenir et, à la fois, par la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté. L'itinérance s'explique par la combinaison de facteurs sociaux et individuels qui s'inscrivent dans le parcours de vie des hommes et des femmes. (Gouvernement du Québec, 2014, p. 30)



Cette vision du phénomène social de l'itinérance a guidé le développement des outils de collecte ainsi que l'analyse des données.

## 3.2 Cadre d'analyse des liens sociaux

Dans l'objectif de guider l'interprétation des informations collectées sur le terrain, un cadre d'analyse est employé pour cette évaluation. Les discussions du comité d'encadrement l'ont amené à sélectionner la théorie des liens sociaux de Paugam (2014) puisque cette théorie permet de situer l'enjeu de l'itinérance dans une perspective plus large qui considère l'importance des liens sociaux qu'entretiennent tous les individus. Paugam (2014) décrit la multiplicité des types de liens sociaux qui configurent la vie sociale et la fonction de ces liens pour répondre aux besoins de protection et de reconnaissance nécessaires à l'existence sociale des individus. La théorie de Paugam (2014) permet ainsi d'explorer plusieurs des facettes de l'expérience vécue par des personnes confrontées à des ruptures de liens sociaux et aux conséquences de ces ruptures sur leur intégration sociale.

Selon l'auteur, il existe quatre types de liens, qui peuvent tous potentiellement être rompus. La rupture entraîne des conséquences spécifiques selon le type de lien atteint. La première catégorie est le **lien de filiation**. Elle est définie par les relations d'une personne avec ses parents, ses enfants ainsi que sa famille élargie. La deuxième catégorie est le **lien de participation élective**. Cette catégorie implique de construire soi-même son réseau puisqu'elle implique la socialisation extrafamiliale, comme lorsqu'on tisse des liens d'amitié. La troisième catégorie, le **lien de participation organique**, comprend un apprentissage ou l'exercice d'une fonction établie par une institution. Cela inclut le travail, les études ou le bénévolat. La dernière catégorie identifiée par Paugam est le **lien de citoyenneté**, qui se définit par l'appartenance à une nation qui reconnaît à l'individu des droits et des devoirs.

Les quatre types de liens se complètent et forment le tissu social qui enveloppe chaque individu. Selon la configuration des divers liens qui peuvent tant contraindre que soutenir, il résulterait une intégration sociale propre à chacun. L'intégration est dynamique et fluide : il s'agit d'un processus qui évolue dans le temps ou, en d'autres mots, d'une trajectoire d'intégration sociale.

Selon la configuration des liens sociaux, une personne peut s'inscrire dans une ou l'autre des quatre trajectoires d'intégration sociale décrites par Paugam (2014). Selon l'auteur, l'intégration sociale se voit **assurée** lorsque tous les liens sont forts, stables et entrecroisés : l'individu accède alors à un statut et à un soutien social qui lui garantissent une réponse relativement complète à ses besoins sociaux. S'il peut être exposé à des risques de rupture de liens, comme un divorce ou une rétrogradation professionnelle, les ressources dont il dispose lui permettent de les anticiper et de les surmonter. L'intégration sociale devient **fragilisée** lorsque l'un ou plusieurs des liens sont incertains et affaiblis. La personne peut alors vivre de la frustration, de l'apathie et du découragement. La situation des personnes âgées non autonomes qui souffrent de solitude malgré les visites des membres de leur famille est un exemple qui illustre bien ce type d'intégration. L'intégration est **compensée** lorsqu'un des types de lien est rompu et que, dans une forme de résistance, la personne surinvestit les liens toujours présents pour rester intégrée socialement. On peut y associer, par exemple, les jeunes adultes qui, après avoir vécu certaines ruptures de liens (p. ex. décrochage scolaire ou difficultés familiales), vont adhérer à un groupe d'appartenance avec qui ils partagent des activités illicites. Finalement, l'intégration est **marginalisée** si un individu voit les différents types de liens qui forment son tissu social se rompre de façon cumulative. On associe cela à l'expérience de survie, qui peut

aller jusqu'à équivaloir à une forme de « mort » sociale. On pense notamment aux personnes sans domicile et sans emploi, qui n'ont plus de contacts avec leur famille et dont les relations amicales sont instables et périodiques.

Dans la section précédente, les enjeux auxquels les personnes en situation d'itinérance font face en contexte de revitalisation de leur quartier ont été soulevés. Le sentiment d'être repoussées en dehors de leur quartier, l'association de leur présence avec une forme de menace à l'ordre public ainsi que la diminution de leur accès à l'espace public ont entre autres été nommés (Chesnay et al., 2014; Freedman, 2009). Dans ce contexte, axer la présente évaluation sur la possibilité de renforcer les liens sociaux et d'améliorer l'intégration sociale des personnes vivant de la marginalité prend tout son sens.

## 4. Méthodologie

---

### 4.1 Objectifs d'évaluation

La présente démarche permettra d'évaluer l'influence du projet Vie de Parvis, par l'intermédiaire de ses pratiques favorisant la cohabitation et l'inclusion sociale des personnes, sur les réalités d'itinérance dans le quartier Saint-Roch. Plus précisément, les objectifs à atteindre sont :

- Documenter l'influence des pratiques du projet Vie de Parvis visant la cohabitation et l'inclusion sociale des personnes en situation de vulnérabilité et leurs retombées sur les personnes en situation d'itinérance ou à risque de l'être dans un contexte de forte mixité;
- Identifier les conditions favorables à l'obtention de retombées positives par le projet Vie de Parvis dans la communauté.

### 4.2 Définition de travail de l'itinérance

La pertinence de développer une définition de travail du phénomène d'itinérance a rapidement été soulevée par les membres du comité. Elle présenterait des avantages pour la collecte de données, en rendant le concept accessible à tous et en permettant l'inclusion des personnes à risque de perdre leur chez-soi. Ainsi, pour présenter le projet d'évaluation aux personnes sollicitées pour les entretiens, l'agente définissait le phénomène comme suit :



Dans le parcours de vie d'une personne, certaines situations peuvent faire qu'elle se sente de plus en plus isolée, de plus en plus « loin » des gens (famille, amis, voisins, collègues, intervenants, etc.).

Dans certains cas, ce processus peut faire en sorte qu'elle se retrouve sans « chez soi » ou sans domicile fixe. Cela peut être freiné ou ralenti par des rencontres ou événements qui permettent de se sentir davantage inclus dans la société.

On voudrait donc savoir si, selon vous, le projet Vie de Parvis influence le parcours des gens du quartier qui ont vécu des situations difficiles.



Cette version de la définition a été développée collectivement en comité, en cohérence avec la définition de la Politique nationale de lutte à l'itinérance (Gouvernement du Québec, 2014) et le cadre des liens sociaux (Paugam, 2014) présentés préalablement.

### 4.3 Méthode d'évaluation

La collecte s'est échelonnée de mars à juillet 2018. Pour recueillir une diversité suffisante de données, trois modes de collecte ont été utilisés dans la présente évaluation : l'observation, les entrevues individuelles et le groupe de discussion. Ils ont servi à évaluer sous plusieurs angles les deux pans du projet Vie de Parvis, c'est-à-dire le travail de l'agent de mixité et les projets (piano public, frigo-partage et mobilier urbain du parvis).

Les huit périodes d'observation se sont tenues entre mars et juillet 2018. Elles ont permis de constater comment les gens du quartier interagissent avec les projets du parvis de l'église Saint-Roch et avec l'agent de mixité. Dans le but de mieux saisir le fonctionnement interne de Vie de Parvis, une période d'observation du comité de suivi de l'agent a également fait partie de la collecte. Le canevas d'observation est placé en Annexe 1 du document.

Quinze entrevues individuelles ont été réalisées entre mars et mai 2018. Durant entre 30 minutes et une heure, elles permettaient de cerner l'expérience et la compréhension du projet Vie de Parvis des différents acteurs, mises en parallèle avec différentes réalités du quartier dont l'itinérance fait partie. Parmi les personnes recrutées, huit représentaient un organisme communautaire ou une institution de Saint-Roch, trois étaient des commerçants du secteur et quatre étaient des citoyens impliqués dans le quartier. Le canevas des entrevues individuelles est placé en Annexe 2 du rapport.

Finalement, un groupe de discussion d'une heure trente s'est tenu en mai 2018 avec trois représentants d'organismes ou d'institutions. Le groupe avait pour objectif de discuter des constats qui avaient été faits jusqu'à présent dans l'évaluation, en plus d'approfondir la réflexion concernant les retombées des pratiques du projet Vie de Parvis sur les personnes en situation d'itinérance et les conditions qui ont été favorables à l'atteinte des objectifs du projet. Il est à noter qu'en raison de l'écart entre ce qui avait été prévu et le déroulement réel du groupe de discussion, sur le plan de la composition et de la taille du groupe, la rencontre s'est principalement axée sur les conditions favorables du projet. Le canevas utilisé pour le groupe de discussion est placé en Annexe 3 du rapport.

L'analyse des données s'est divisée en plusieurs étapes, élaborées en collaboration avec Mme Fontaine, membre du comité d'évaluation. Premièrement, pour faciliter l'analyse, la bande audio des seize entrevues a été retranscrite en verbatim, puis résumée en faits saillants. Deuxièmement, une lecture flottante de chaque verbatim et rapport d'observation a permis de dégager certaines pistes de discussion. Troisièmement, chaque résumé d'entrevue ou d'observation a été codifié « verticalement », c'est-à-dire analysé séparément pour créer des codes descriptifs du contenu. Quatrièmement, les codes descriptifs ont été regroupés pour dégager des catégories d'analyse, ce qui a permis une lecture globale du contenu. Il s'agit de l'étape de codification « horizontale ». Il est à noter que la troisième et la quatrième étape se sont déroulées à l'aide du logiciel d'analyse de données qualitatives *QDA Miner Lite*. Finalement, des liens ont pu être établis entre les différents éléments : les catégories dégagées, les pistes de réflexion, le cadre d'analyse et les définitions conceptuelles.

## 5. Résultats obtenus

---

La section suivante présente les résultats obtenus via les périodes d'observation et auprès des trois sous-groupes de participants sélectionnés dans le quartier Saint-Roch pour les entrevues : des citoyens, des représentants d'organismes ou d'institutions ainsi que des commerçants. Deux sections se distinguent : l'une porte sur les retombées de Vie de Parvis et l'autre traite des conditions dans lesquelles ce projet a évolué.

### 5.1 Retombées constatées

Cette section, qui rapporte l'influence du projet, a été organisée en quatre catégories qui ont émergé de l'analyse des entrevues ou des périodes d'observation.

#### 5.1.1 Approches d'intervention distinctive

En fonction de la collecte de données de la présente évaluation, il a été constaté que divers aspects distinguent le projet Vie de Parvis des autres initiatives du secteur. On peut d'abord aborder son rapport aux dynamiques de quartier, liées à la proximité de nombreuses réalités sociales sur le territoire. Les participants ont soulevé plusieurs angles d'action retenus par l'agent de mixité à ce sujet.

On constate que l'agent de mixité place les dynamiques de cohabitation au centre des discussions. L'une des représentantes d'un organisme du centre-ville le souligne :

« J'trouve qu'il y a un très gros rapport culturel : ça prend quelqu'un pour faire un lien. C'est pas naturel d'aller vers une culture ou une image très différente de la nôtre. »

Elle poursuit, en soulignant de quelle façon l'agent agit :

« [Il ouvre] des fenêtres de mixité, pour mieux connaître ces trucs-là. Un agent de mixité a aussi accès à cette zone-là 'Ça, on le voit pas dans notre quotidien'.

Au même titre que moi, j'ai moins accès aux réalités des personnes mieux nanties, alors j'peux avoir tendance à la banaliser. L'agent de mixité se retrouve plus entre les deux : il a le rôle de nous la ramener, cette zone-là. »

Il arrive que l'agent soit appelé à intervenir sur les dynamiques de cohabitation, comme l'indique une autre participante représentant une institution du quartier, en rapportant une situation concernant les plaintes de propriétaires de condominiums haut de gamme du centre-ville au sujet de la présence de personnes à l'apparence marginale à proximité de leur demeure :

« On a eu une rencontre entre le service de police, la municipalité, le conseil d'administration de la copropriété et [l'agent de mixité] pour qu'il puisse apporter sa vision des différentes réalités du quartier. Il avait demandé aux gens 'Quand vous voyez ces personnes-là dans le parc, qu'est-ce qui fait que vous allez pas les voir?'. »

La présence de l'agent de mixité au fil des années fait de lui une ressource sans équivalent, à laquelle de nombreuses personnes rencontrées n'hésitent pas à faire appel en cas de besoin. L'accès à une ressource au mandat plus général est très bien accueilli dans le quartier. Dans cette optique, une participante représentant une institution du quartier souligne un enjeu rencontré par les établissements du centre-ville :

« Parce que c'est ça le problème avec les organismes: ils peuvent t'aider pour les gens âgés, ils peuvent t'aider pour les jeunes, pour les utilisateurs de drogues injectables...

Donc au travers de tout ça, l'agent de mixité c'est comme notre première référence quand on a un problème non déterminé, mais qui a un impact sur la vie de [notre établissement]. »

Sa fine connaissance du milieu devient alors un atout essentiel pour informer, sensibiliser et éduquer sur les réalités du quartier Saint-Roch. Cela a d'ailleurs été soulevé par de nombreux participants lors de l'évaluation. Un participant travaillant pour une institution du quartier indique la différence que l'agent peut faire :

« Le p'tit peu d'ajout de compréhension dans la tête de quelqu'un sur la différence des autres pis de l'acceptation des autres, les p'tites graines qu'il sème partout, juste ça... Assurément que ces gens-là en influencent d'autres après. »

Une participante, citoyenne de Saint-Roch, va dans le même sens concernant son implication dans le milieu et sa connaissance des problématiques qui émergent :

« En ayant les agents de mixité qui sont dans le secteur, bin eux le voient. Ils sont plus concernés, plus vigilants par rapport à ce qui touche le quartier. Ils font pas juste ça pour leur paie, ça c'est sûr, ils le font avec leur cœur. »

Les participants interrogés mettent aussi en lumière les retombées des projets concernant les dynamiques sociales. Nombreux sont ceux qui ont identifié la présence des projets sur le parvis comme ayant une influence positive sur l'atmosphère du quartier. Ceux-ci porteraient une symbolique très forte, puisqu'ils signifient que les multiples réalités sociales sont reconnues et accueillies. L'une des citoyennes rencontrées souligne l'influence qu'ils peuvent avoir sur le vécu des personnes vivant des situations de précarité :

« Y'a beaucoup de ça aussi: c'est notre place, on la prend, on fait des choses pour nous autres, c'est comme ça. Fait que ça leur fait une fierté peut-être, qu'on leur enlèverait si c'était pas là. »

Les projets enverraient aussi un message aux personnes ne demeurant pas dans le quartier, aux dires d'un commerçant :

« Un touriste qui voit le frigo, il va se dire: 'Oui on est au centre-ville, pis y'a de l'itinérance'. C'est sûr ça marque qu'ici y'en a, t'sais.

Mais... On en a. Donc je vois pas pourquoi qu'on... Y'a du monde qui aimerait qu'on les cache en d'ssous d'un tapis. Pis en tant que communauté faut voir c'qu'on peut faire pour les aider. »

Plus spécifiquement, le frigo reste un outil essentiel pour sensibiliser au sujet du gaspillage de nourriture et des problèmes d'insécurité alimentaire vécus par certaines personnes du quartier. L'un des représentants d'une institution de Saint-Roch l'indique :

« Le frigo c'est précis: les gens mangent un peu mieux. Et ça permet aux personnes et aux commerces qui viennent en porter de partager. »

Pour plusieurs répondants, le frigo serait essentiel pour répondre aux besoins de base de ceux qui l'utilisent. L'un des commerçants interrogés a remarqué que lorsqu'il y dépose des dons alimentaires, le frigo est vidé en moins de cinq minutes. Une citoyenne interrogée souligne elle aussi l'importance du frigo dans le secteur :

« Le frigo répond à un besoin assez criant. Y faut qu'ils mangent, ces gens-là, pis c'est pas eux autres qui vont aller dans les banques alimentaires se chercher des légumes pis se faire cuire une soupe aux légumes! La problématique alimentaire pour ces clientèles-là est plus au niveau de la désorganisation que des services. [...] T'sais si t'as faim bin t'as quelque chose là et t'as pas à te présenter à quelque part et remplir des papiers. Tu peux être anonyme. Y'a des gens qui sont rendus loin, ils veulent plus se présenter dans un bureau et remplir des papiers. »

### **5.1.2 Tension et (in)sécurité**

Plusieurs participants ont soulevé être témoins de conflits entre des citoyens du quartier et avoir constaté la précarité dans laquelle certaines personnes de Saint-Roch vivent. Bien que la réaction des participants n'était pas unanime à ce sujet, certains ont soulevé le dérangement que cela causait. L'un des commerçants raconte une altercation avec une personne à l'allure marginale dans son commerce :

« Il était trop intoxiqué, il savait plus ce qu'il faisait, il criait et parlait tout seul dans [l'établissement]... J'peux pas laisser faire ça dans mon [commerce]. Une personne qui crie, ça fait bizarre un peu. Fait que j'ai dit laisse faire ça [faire appel à une ressource d'aide], on va appeler la police pour qu'il sorte. »

À la suite d'une observation qui consistait à accompagner l'agent de mixité dans une tournée des commerçants du quartier, l'évaluatrice a noté que les commerçants ne sont généralement pas dérangés personnellement par la présence de citoyens en situation d'itinérance ou en difficulté. Vu la quotidienneté de leurs contacts, ils constatent qu'ils ne sont pas dangereux. Leurs inquiétudes concerneraient plutôt l'impact de l'image qu'ils projettent sur le quartier.

Cela soulève un questionnement concernant le projet Vie de Parvis : quel rôle l'agent de mixité et les projets jouent-ils par rapport au sentiment d'insécurité créé par les comportements jugés dérangeants et à l'intolérance ? Cet enjeu a été soulevé par plusieurs répondants pendant les entretiens. Nombreux sont ceux qui ont identifié le fait d'avoir accès à l'agent de mixité comme un facteur qui augmente le sentiment de sécurité concernant les différences qui suscitent de l'inquiétude. L'un des représentants d'institutions le souligne :

« Ça fait partie de leur rôle de parler avec les commerçants, d'expliquer, d'intervenir parfois quand un commerçant se sent mal à l'aise ou menacé par la présence de certaines personnes. On a eu plusieurs témoignages comme quoi il y a eu un net progrès de ce côté-là, dans la perception des commerçants. »

Pendant une période d'observation qui consistait à accompagner l'agent de mixité sur le terrain, l'évaluatrice a pu être témoin de l'explication offerte aux commerçants quant aux circonstances qui pourraient mener à faire appel à lui. Par exemple, l'agent de mixité pourra intervenir efficacement dans le cas d'une situation problématique récurrente, puisque cela permet d'intervenir sur une plus longue période. Face à des cas de violence ou qui mettent en danger l'intégrité physique des personnes, il recommande plutôt aux commerçants de contacter le service de police.

Les participants ont également mentionné l'influence de l'agent de mixité sur le sentiment de sécurité des personnes associées à l'itinérance ou à la marginalité, puisqu'il incarne une alternative aux mesures coercitives. Il symboliserait une forme d'autorité qui inspire davantage le respect que la répression. Un participant témoigne de cela en abordant la situation des individus vivant de l'itinérance dans le quartier :

Selon moi, pour eux c'est rassurant. Ça veut dire qu'ils ont un lien, ça fait, j'imagine, qu'ils doivent avoir l'impression d'être entendus, d'avoir un contact humain avec quelqu'un. Pas juste avec les policiers qui leur disent de dégager l'espace, ou qu'ils ont pas le droit de prendre une bière sur le parvis. Moi j pense que ça crée un lien civil, plus humain. »

Le développement d'un dialogue et la diminution des tensions entre les différents groupes présents dans le quartier définissent en partie le rôle de l'agent de mixité. Cela a été rapporté par plusieurs participants à l'évaluation. L'une d'entre eux le mentionne :

« Pas éteindre les feux, mais il va voir les problèmes, pis essayer de dialoguer avec tout le monde pour essayer de trouver la solution, la meilleure. J pense que c'est ça aussi son rôle : faciliter la communication

entre des groupes qui se communiqueraient pas pis aussi... s'organiser pour pas que ça revienne en trouvant une solution qui est durable. »

Tous s'entendent sur le fait que l'agent de mixité doit être en contact avec tous les acteurs du quartier. Il y a toutefois un manque de consensus chez les participants sur l'aspect de neutralité de l'agent : devrait-il être impartial ou pas? Certains considèrent que oui :

« Faut que ça aille dans les deux sens: faut pas penser que l'agent de mixité travaille juste pour les personnes en situation d'itinérance ou les gens à faible revenu qui passent leurs journées sur un banc de parc. Faut que ce soit aussi pour les commerçants, les résidents, les travailleurs. »

Lorsque l'évaluatrice lui demande s'il doit être neutre selon lui, le participant poursuit :

« Oui. Parce que des fois les gens pensent 'Ah il travaille pour l'EnGrEnAgE, donc il travaille juste pour les défavorisés du secteur'. Il doit être là pour le faire dans tous les sens. »

D'autres participants ne voient pas la situation du même œil : ils le considèrent plutôt comme un porte-parole des citoyens qui plaide davantage pour la cause des personnes plus démunies :

« C'est sûr que [l'agent de mixité] est axé sur la cohabitation, mais s'il commençait à travailler plus avec les commerçants, on manquerait quelque chose. La cible c'est quand même les gens plus stigmatisés, mais qui habitent Saint-Roch. »

Quelle que soit l'issue de ce questionnement, il reste que la position d'entre-deux qu'il occupe paraît centrale au projet, considérant que la majorité des participants ont soulevé cet aspect lors de leur entretien.

En ce qui a trait aux tensions au sein du quartier, les projets sur le parvis auraient également un rôle à jouer. La présence du frigo et du piano sur le parvis permettrait de changer la perception de gens à l'égard de la diversité des réalités sociales rencontrées; ces objets permettraient également d'alléger l'ambiance sur le parvis. Une répondante indique l'effet que peut avoir le piano public :

« C'pas parce que tu vois un gars qui est soûl dans un coin que c'est la fin du monde. J'trouve qu'il y a une dédramatisation des problèmes sociaux. [...] Ça a beaucoup tempéré les discours aussi. Moins de jugement tout de suite, là. Ça met un break sur le jugement, pis ça ouvre à la compréhension des autres. »

### 5.1.3 Actions, implications et autonomie

L'approche singulière mise de l'avant dans le projet Vie de Parvis donne aux citoyens une place centrale dans le développement de leur quartier. Ils n'ont ainsi plus à être uniquement les spectateurs des changements auxquels leur milieu fait face : ils ont accès à davantage de pouvoir d'action. Cela se traduit d'abord par un effort conscient de l'agent de stimuler l'intérêt des citoyens envers certains enjeux ou actions :

« En étant sur le parvis, il peut entendre les doléances des habitués, soit pour le [Comité du] 3 septembre, pour le piano, le frigo, tous les manques [comme des bancs et des toilettes sur le parvis]. Y'est là pour leur expliquer la situation, pis pour leur dire y'a peut-être moyen de prendre position et de faire des choses... »

Une fois que l'idée d'un projet a germé, Vie de Parvis facilite l'implication des personnes au sein de ceux-ci, comme le souligne ce participant lorsque l'évaluatrice lui demande quel est le rôle de l'agent de mixité :

« [Que les personnes plus marginalisées] sentent qu'elles peuvent s'impliquer dans le milieu. Dans plusieurs activités de l'EnGrEnAgE, on réalise qu'il y a beaucoup de personnes considérées comme marginalisées qui participent, mais y'en a aussi qui s'impliquent comme bénévoles. Peut-être pas toujours pour une longue période, mais au moins pour cette activité comme la fête du parvis ou la cabane à sucre.

Donc pour ce moment-là au moins, ça donne le message qu'ils font partie du groupe et qu'ils peuvent rendre service selon leur capacité. Je pense que ça fait partie de la mission générale de l'EnGrEnAgE, mais que l'agent de mixité est un peu à l'avant-garde de ça. »

Ce qui fait la différence par rapport à d'autres approches, c'est que l'agent ne prend pas en charge : il soutient sans initier les actions, toujours dans l'optique de rendre la communauté autonome. Un participant indique la position que l'agent de mixité doit adopter dans ce cadre-là :

« Être la courroie de transmission des projets : ça peut passer par là, mais une fois que c'est lancé, tu t'en vas ! Comme le piano : tu lances le comité et, dans un monde idéal, ils deviennent complètement autonomes. »

Cet aspect, combiné au manque de consensus quant à l'impartialité de l'agent, peut soulever certains défis dans son soutien de causes plus militantes. Selon les propos des participants, cela s'est illustré particulièrement auprès du *Comité 3 septembre*. Ce comité est une initiative citoyenne qui a été mise en place à Québec à la suite du décès d'un citoyen du quartier, après qu'il eut été happé par une voiture de police en 2014. L'un des participants le mentionne :

« Donc il arrive des fois qu'on ait fait un vote formel, mais [les agents de mixité] ont pris leur distance, en disant qu'ils n'étaient pas vraiment membres. C'est parfaitement clair que dans le contexte de l'EnGrEnAgE et le rôle qu'il joue dans le quartier, un agent de mixité est coincé entre la police et le comité, où les opinions sont assez tranchées. »

Dans un autre ordre d'idée, les projets du parvis se démarquent également sur le plan de l'autonomie de la communauté : la responsabilité citoyenne y est centrale. Une représentante d'institution du secteur l'indique :

« Ça leur fait vivre des réussites, prendre des décisions, assumer des nouvelles responsabilités, prendre part à la vie du quartier. En même temps, c'est un niveau d'engagement qui peut être variable et ils bénéficient d'un accompagnement là-dedans. »

Aux dires de la participante, ce type d'implication serait particulièrement adapté pour les personnes qui vivent des situations difficiles, mais qui souhaitent s'impliquer dans leur quartier.

#### **5.1.4 Cohésion et interrelations**

L'aspect relationnel prend sans aucun doute une place considérable dans le projet Vie de Parvis. La quasi-totalité des participants a parlé de l'importance des interactions positives qu'ils ont eues au cours des dernières années avec l'un ou l'autre des agents de mixité en place. Les échanges semblent prendre des formes variées. Dans certains cas, ils relèvent davantage d'un aspect formel du rôle de l'agent. L'un des participants provenant du milieu commercial le souligne clairement :

« C'est sûr que mon lien est direct, si y'a une problématique par rapport à la marchandise que je donne et que je sais qu'elle ne se rend pas au frigo, parce que c'est arrivé, bin c'est avec [l'agent de mixité] que je peux en jaser. »

Dans d'autres cas, c'est l'aspect humain qui marquait les participants : ils soulignaient le lien interpersonnel qu'ils ont développé avec l'agent de mixité. On le constate dans l'intervention d'une participante qui indique l'importance de savoir l'agent dans le quartier :

« C'est une assurance moi je trouve, de les savoir là. Même si on les voit une fois par semaine ou aux deux semaines, juste qu'on les aperçoit un moment donné même si on n'a pas besoin d'eux, on sait qu'ils sont présents dans le quartier. Que le quartier on n'est pas sans ressource, qu'il y a quelqu'un à quelque part. »

En plus du lien direct que les gens du milieu peuvent développer avec lui, sa présence et ses actions favorisent la cohésion dans le quartier, en solidifiant la toile de liens tissés entre les personnes dans Saint-Roch. Cette retombée est perceptible à travers les liens qui se développent par le biais d'un des volets de Vie de Parvis comme l'un des commerçants rencontrés l'exprime :

« Créer des contacts aussi, quand ils viennent au magasin [en tant que bénévole au frigo], ils croisent des employés. Après ils sortent et ils croisent des utilisateurs.

Tu sais pas quand est-ce qu'il y aura un contact entre deux personnes qui va se faire, et permettre à un d'aider l'autre. Ou permettre à un de dire 'Hen j'suis pas tout seul dans mon coin'.

Parce qu'il y a des problèmes d'itinérance, d'isolement, mais y'a des problèmes aussi de gens qui sont pas en itinérance, mais qui sont tous seuls chez eux. »

On peut aussi en être témoin par l'attachement qui lie les personnes au quartier en tant que tel. Plusieurs répondants ont mentionné le sentiment d'appartenance qui s'est développé, comme l'exprime cette participante :

« Plus que t'as des liens avec plusieurs personnes, plus tu te sens chez vous. C'est un peu ça le secret: plus [l'agent de mixité] crée des liens avec tout le monde, plus les gens ont le sentiment d'appartenance. Ça va de soi. C'est le dialogue qui crée le sentiment d'appartenance, pis l'agent de mixité est un peu là pour ça. »

Le fait de se sentir « chez soi » est aussi stimulé par la présence du frigo, du piano et du mobilier. Plusieurs participants ont d'ailleurs noté l'autorégulation qui est canalisée par ces objets libres d'accès. La chargée d'évaluation a été en mesure de le constater lors d'une période d'observation sur le parvis au courant de l'été, pendant laquelle des bénévoles déposaient une grande quantité de nourriture dans le frigo. Elle observe que plusieurs personnes sont amassées autour du frigo pendant que les bénévoles déchargent leur camion rempli de denrées. Ils demandent aux gens présents d'attendre qu'ils aient fini de ranger la nourriture avant de se servir. Elle constate qu'une file d'attente se crée naturellement. Les personnes de la file prennent l'initiative d'indiquer aux nouveaux arrivants d'attendre leur tour et de prendre place dans la queue. À un moment, une quinzaine de personnes attendent devant le frigo. Lorsque les bénévoles donnent le signal, la première personne se sert. Chacun repartira avec 3 à 5 denrées alimentaires. L'évaluatrice constate que la distribution se déroule dans le calme, même si personne ne dirige officiellement les opérations.

Les liens qui unissent les gens du quartier Saint-Roch s'illustrent également à travers l'esprit de solidarité qui se serait créé autour du frigo « libre-service », comme en témoigne cette participante qui représente un organisme du quartier :

« Les gens vont le voir, ceux qui viennent mettre beaucoup de trucs au frigo, pis ça fait naître un sentiment de reconnaissance: 'Eille merci ça m'aide ce que tu fais' ou 'C'tait tellement bon c'que vous avez mis la semaine passée'. Pis je crois que les commerçants, recevoir de la reconnaissance de cette façon-là, ça aide à baisser les préjugés, de voir plus le côté humain. »

Le piano a des retombées différentes, mais non négligeables, sur la cohésion dans le secteur. Plusieurs participants témoignent du rassemblement créé par la musique, qui permet la rencontre d'une grande diversité de personnes :

« Je vis dans ce quartier-là, pis ça arrive que je souris en passant près du piano, parce que je reconnais quelqu'un qui est pas trop affilié pis qu'il y a plein de gens, des touristes, des enfants, monsieur madame Tout-le-monde, pour l'écouter. Pour lui, ça doit être super valorisant. »

Il est intéressant de constater l'étendue de l'influence qu'a Vie de Parvis dans le quartier. La forme du projet ainsi que son environnement fera également l'objet d'une description dans la section suivante.

## 5.2 Conditions dans lesquelles le projet a évolué

Cette section-ci permet de décrire plus précisément les aspects, tant internes qu'externes à Vie de Parvis, qui ont pu moduler le projet jusqu'à présent.

### 5.2.1 Projet Vie de Parvis: développement interne

L'évaluation a permis aussi d'aborder les éléments internes ayant contribué à la mise en place du projet Vie de Parvis. L'un des éléments qui caractérisent le projet est son ancrage dans la vie du quartier. Cela a d'ailleurs été identifié par les répondants comme l'une des grandes forces de Vie de Parvis. Cela n'est sans doute pas étranger à l'importance accordée à l'implication et à la responsabilisation citoyenne pour le développement des projets. Il est ainsi possible de rester cohérent avec les préoccupations de la communauté et d'être, pour ainsi dire, porté par celle-ci. L'une des participantes au groupe de discussion le souligne :

« Le projet est parti de la base: l'agent de mixité n'appartient pas à une organisation, il appartient à la communauté. On peut lui donner la couleur qu'on veut, puisqu'il n'est pas tagué à une mission ou une clientèle. »

Une autre poursuit dans le même sens :

« Il peut plus s'adapter aux besoins aussi, en étant généraliste. Il peut plus évoluer dans le temps. »

L'alliance avec la Table de quartier l'EnGrEnAgE aurait facilité le développement du projet et continue de soutenir au quotidien le fonctionnement interne de celui-ci. L'organisme est fiduciaire du projet Vie de Parvis depuis 2013, ce qui en fait le responsable des aspects administratifs de la démarche (budget, financement, etc.). En étant membre actif du comité de suivi, et considérant la présence de l'équipe de l'EnGrEnAgE dans le quotidien de l'agent de mixité, on peut aussi dire que l'organisme est impliqué dans la réflexion concernant les pratiques de l'agent et le développement des projets du parvis (Vallée Dore et Wright, 2016). Le lien entre les deux entités était particulièrement rapporté pendant l'évaluation par

les participants provenant des institutions ou des organismes du quartier. Un représentant d'organisme a mentionné :

« C'est sûr que si je mets Vie de Parvis dans la boîte EnGrEnAgE en plus, ça donne des opportunités encore plus intéressantes. L'agent de mixité peut partir quelque chose, qui sera ensuite transféré à quelqu'un d'autre de l'équipe qui aurait un suivi à faire, une animation plus officielle, un soutien à un citoyen, etc. [...] »

C'est sûr qu'un moment donné je peux pas dissocier complètement l'agent de mixité de l'EnGrEnAgE, y'a des liens assez étroits. Donc l'impact d'EnGrEnAgE, qui a des visées de mixité, avec l'agent de mixité... Ils ont pratiquement la même mission. »

Au-delà des nombreux avantages que cette alliance comporte, comme l'allégement des démarches auprès des bailleurs de fonds et le soutien professionnel quotidien, on constate une certaine confusion entourant le partage des responsabilités entre les deux structures. Visiblement confus, les participants ont questionné l'évaluatrice par rapport à la différence entre l'EnGrEnAgE et l'agent de mixité. Il est probable que cette confusion entre l'EnGrEnAgE et le projet Vie de Parvis soit répandue dans le quartier et que la plupart des gens ne parviennent pas à distinguer les deux entités.

Certains enjeux ont pu être soulevés au travers des discussions avec les participants. Les différentes situations rapportées par les répondants illustrent également une certaine confusion quant au rôle que doit tenir l'agent de mixité. Les attentes semblent en effet varier de façon considérable d'une personne à l'autre. Plusieurs participants de la sphère institutionnelle ont abordé les attentes qu'ils avaient envers l'agent de mixité : certains souhaiteraient avoir des contacts plus réguliers, d'autres indiquaient les aspects qui étaient selon eux plus importants dans le mandat de l'agent de mixité. Cela a directement été souligné lors de l'une des entrevues : « On sent que d'une personne à l'autre, son rôle n'est pas vu de la même façon, et ça influence les tâches qu'on lui assigne. »

De nombreuses personnes interrogées s'inquiètent également de l'épuisement potentiel de l'agent de mixité : on considère que sa tâche est vaste, qu'elle peut parfois peser lourd sur les épaules d'un seul agent et que son appropriation est longue et ardue. Cet enjeu a entre autres été observé par l'évaluatrice lors d'une rencontre du comité de suivi. Les membres du comité et l'agent ont discuté ouvertement des difficultés liées à l'étendue du mandat. Ces considérations pourraient éventuellement contribuer à un plus grand roulement d'employés en place, ce qui n'est pas sans conséquence. Une répondante a abordé le sujet :

« Je l'avais déjà ramené en comité de suivi, mais je pense qu'il faut être vigilant quant à la ressource humaine qui est là. C'est un travail de reconstruction chaque fois qu'il y a un changement, et c'est pas banal. »

On parle du lien de confiance avec des personnes qui circulent dans le quartier, qui sont dans des situations de différentes formes de désaffiliation sociale. Et faut pas sous-estimer le rapport de confiance

à construire avec des commerçants, des résidents, des acteurs dans des cadres plus normés. [...]

On a une belle idée mise de l'avant, mais considérant le manque de ressources, c'est irréaliste. Si vraiment on souhaiterait être à la hauteur de cette idéologie-là, ça prendrait un investissement significatif et qui serait cohérent avec ça. »

Ainsi, le déploiement d'une seule ressource humaine à temps complet pour le projet serait insuffisant considérant le travail à accomplir. L'évaluation a permis de constater qu'il s'agit d'une préoccupation partagée, car cela a été soulevé par plusieurs participants, tant de la sphère citoyenne qu'institutionnelle. Plusieurs d'entre eux insistaient sur la pertinence du rôle de l'agent et sur l'influence étendue que pourrait avoir le projet Vie de Parvis en ayant plus d'une ressource en place.

### **5.2.2. Quartier - Contexte externe au projet**

Comme indiqué par l'un des participants lors de son entretien, le quartier Saint-Roch se démarque dans la ville de Québec. Le contexte local dans lequel le projet Vie de Parvis a été développé et a évolué a sans aucun doute influencé la forme du projet actuelle. Il va sans dire que le besoin de mettre en place une approche d'intervention axée sur la mixité dans le quartier provient de la rencontre parfois difficile de différentes réalités sociales. Cette particularité a été mentionnée par plusieurs répondants. Un commerçant le relève lors de son entretien :

« Parce que souvent les [plaintes] venaient des commerçants ou des nouveaux résidents du quartier, ou des gens qui sont arrivés dans Saint-Roch avec la revitalisation. Bin ça fait un clash à quelque part, on s'le cachera pas. »

Les personnes rencontrées dans le cadre de cette évaluation provenaient de différents milieux et tenaient des rôles variés dans le quartier. Tous n'avaient pas la même attitude en ce qui a trait à la multiplicité des réalités sociales rencontrées. Certains semblaient irrités par le fait de devoir gérer des situations auxquelles ils n'étaient pas habitués à faire face et qui n'avaient pas leur place selon eux :

« J'ai une business à faire rouler, pis les itinérants c'est pas la clientèle que je veux. C'est pas bon pour une réputation. T'sais ça sent pas bon, pis ça fait fuir les autres, pis les autres les regardent tout croche, pis quelqu'un qui va m'acheter [un produit peu dispendieux] c'est pas payant pour moi, c'est pas la clientèle que je recherche. »

D'autres adoptaient une philosophie pratiquement à l'opposé. Ils semblaient s'être bien adaptés au quartier dans lequel ils étaient établis :

« Pis effectivement habituellement les commentaires des clientèles plus marginales sont plutôt positives au niveau de [notre établissement]. T'sais on les accueille. Notre philosophie c'est vraiment :

on accueille tout le monde. Je dis toujours: « ce qu'il faut juger c'est les comportements. » Donc est-ce qu'ils respectent nos règles de conduite? Mais pas de dire 'À la tête qu'il a, il a l'air inquiétant.' »

La représentante d'institution poursuit dans le même sens, en parlant de prises de décisions qui affectent l'établissement :

« [Il ne] faudrait pas les pousser dehors, ou mettre des installations qui font que la mixité se passe pas bien. Il faut penser au contexte dans lequel on est. Pour moi c'est très important. »

L'évaluatrice a été en mesure de faire des constats semblables lorsqu'elle a observé une tournée des commerçants de l'agent de mixité. Certains acteurs commerciaux entretiennent des rapports assez harmonieux avec les personnes en situation de marginalité. D'autres, sans craindre directement pour leur sécurité, s'inquiètent de l'image négative que ces mêmes personnes renvoient aux potentiels clients et aux touristes: vont-ils fuir le quartier?

De nombreux participants, tant des citoyens que des représentants d'institution ou d'organisme, ont souligné que les résidents du quartier Saint-Roch se démarquaient des autres secteurs de la ville par le fait qu'ils seraient particulièrement unis les uns aux autres. Une participante le constate :

« C'est un milieu qui est fragile, mais qui a de grandes forces. Dans Saint-Roch, quand un membre de la communauté meurt, tu le sens, ça a un impact. C'est une communauté très tissée. »

Cette dynamique peut comporter certains défis pour un nouvel arrivant; par conséquent, chaque changement d'agent de mixité requiert une longue période d'observation et d'acclimatation, comme le souligne un participant :

« C'est un autre enjeu: on a beau vouloir élargir, si on veut aller à d'autres endroits, faut accepter que c'est très long. Ça a pris six ans sur le parvis... Il faut s'investir où on peut, et même si y'a des besoins ailleurs, si on peut pas y répondre comme il faut, on y va pas. C'est touchy.

Tous les agents de mixité ont été appréciés sur le parvis. Tous. Mais ils ont tous dû passer à la moulinette aussi. Mais malgré ça, ils ont tous réussi à faire leur place. Il faut être patient. »

Le choix du lieu où se déploierait le projet n'a pas été le fruit du hasard. Toute personne qui connaît le quartier Saint-Roch sait à quel point le parvis de l'église Saint-Roch est porteur de sens pour les citoyens. Cela a été mentionné lors de la discussion de groupe tenue dans le cadre de l'évaluation :

« C'est parti d'un lieu symbolique du quartier. On aurait fait ça dans un parc XY, ça aurait pas été la même chose que le parvis, qui est

habité. C'est la cour extérieure de gens qui ont pas de cour, ou pas d'appart simplement. C'est clairement l'endroit où te trouver quand t'es intervenant. »

D'autres éléments importants ont facilité la mise en place du projet. Les répondants ont entre autres souligné l'ouverture des élus municipaux, l'expertise des services d'aide présents dans le quartier d'implantation ainsi que l'implication des partenaires commerciaux dans le processus.

### 5.2.3. Changements dans Saint-Roch

Le projet d'intervention de proximité Vie de Parvis a été mis en place à l'été 2012 sous forme de projet-pilote estival. Au courant des six dernières années, les dynamiques du quartier se sont modifiées de plusieurs façons. Deux aspects se démarquent particulièrement aux dires des répondants: les événements organisés dans le milieu et le sentiment de sécurité.

Certains ont constaté que des secteurs du quartier sont de plus en plus investis au fil des années: projets d'animation et activités abondent désormais. Autant certains apprécient ce nouveau visage de Saint-Roch, autant d'autres se questionnent sur les impacts que cela peut avoir sur les personnes plus désaffiliées :

« Y'a une partie des gens qui fréquentaient le parvis dans les années passées qui n'y va plus, parce qu'ils se sentent... Devant le changement de type de personnes, y'en a qui n'ont pas envie de se mêler au reste de la population. [...]

Vient avec ça aussi les places éphémères, où notre clientèle ne va pas parce qu'ils voient que c'est des gens avec des familles, des gens d'affaires, y'a des activités... Et eux ne veulent pas déranger, ou être dérangés par ça. »

Un changement est également noté quant au sentiment de sécurité : le quartier serait plus calme depuis quelques années et ne susciterait plus la crainte comme cela était le cas il y a quelques décennies :

« Même si je peux pas affirmer que l'impact vient uniquement de là, reste que le parvis avant et après le projet [Vie de Parvis], c'est deux mondes. Y'a 6 ans, le parvis c'était de la chicane à tous les jours, la police aussi, des grosses transactions. Ça brassait beaucoup, beaucoup. Pis à c't'heure, pour plusieurs personnes, c'est leur salon. Pourtant y'en a encore un peu des chicanes, mais rien comparé à ce que c'était. »

Ces changements auraient modifié au fil du temps l'ambiance du quartier Saint-Roch. Il était toutefois difficile pour les participants d'identifier une seule cause aux transformations du secteur, bien que plusieurs affirmaient que le projet Vie de Parvis y avait contribué. Ce mouvement demande une perpétuelle adaptation aux intervenants en place, pour s'assurer que les services sont toujours cohérents avec les besoins des utilisateurs.

## 6. Discussion des résultats

---

La section suivante permet d'éclairer les résultats obtenus à la lumière du cadre d'analyse adopté dans le cadre de cette évaluation.

### 6.1 Influence des pratiques sur la cohabitation et l'inclusion sociale dans Saint-Roch

À la lumière des résultats obtenus, on constate que le rôle de l'agent de mixité et la présence de personnes en situation d'itinérance font partie d'un tout indissociable. La définition adoptée dans ce rapport définit l'itinérance par un « processus de désaffiliation sociale et une situation de rupture sociale » qui se manifestent, entre autres, par « la difficulté de maintenir des rapports fonctionnels, stables et sécuritaires dans la communauté » et par de difficultés liées au logement (Gouvernement du Québec, 2014, p. 30).

L'agent de mixité agit lorsqu'il y a une rencontre entre plusieurs réalités sociales. Il est souvent appelé à intervenir selon une approche de sensibilisation ou de médiation lorsque des tensions s'installent entre des personnes en situation ou à risque d'itinérance et d'autres groupes du quartier. On constate aussi que son approche particulière est adéquate pour les personnes vivant de la désaffiliation sociale: elle engendre des interactions positives, parfois peu nombreuses dans la vie de ces personnes, et favorise ainsi une implication sociale adaptée à leur réalité. Au fil du temps, cela permet aux personnes en situation d'itinérance de renforcer tant la toile de liens qui les soutient au quotidien que leur sentiment d'appartenir à une communauté. Un autre aspect qui se distingue dans les réponses des participants et les observations de l'évaluatrice concerne le fait que les projets qui se déroulent sur le parvis symbolisent une reconnaissance et une acceptation des multiples réalités sociales du quartier, puisque du mobilier est mis à la disposition de ceux qui vivent de la précarité. Par ce geste, on leur accorde implicitement le droit d'exister, malgré les changements présents dans le quartier. Chesnay et al. (2014) soulignent la perception de menace liée à la visibilité de l'itinérance, qui entraînerait dans le quartier une diminution graduelle des espaces où les personnes en situation d'itinérance sont tolérées. Dans un tel contexte, les retombées énumérées peuvent sans aucun doute faire une différence.

Un rapport entre le rôle de l'agent de mixité dans le quartier et la fonction des liens sociaux en général peut aussi être établi sur la base des résultats obtenus. Rappelons que les liens sociaux servent à répondre aux besoins de protection et de reconnaissance de chaque personne et qu'ils sont nécessaires à l'existence sociale (Paugam, 2014). Selon cet auteur, la rupture de liens sociaux compromet l'intégration sociale des personnes et l'effet cumulatif de ruptures dans différentes sphères de vie peut mener jusqu'à une forme de « mort sociale ». La présence de l'agent de mixité semble contribuer à réduire les risques de rupture des liens sociaux de citoyenneté qui sont en jeu dans les territoires où se côtoient des groupes sociaux aux conditions de vie fortement différenciées. En effet, l'agent de mixité serait reconnu pour placer à l'ordre du jour les dynamiques de cohabitation du secteur et pour fa-

voriser le dialogue en contexte de tension. On peut supposer que ces actions réduisent les risques de mise à l'écart de certaines personnes, puisqu'elles augmenteraient le sentiment de sécurité dans le quartier, offriraient une alternative aux mesures coercitives et favoriseraient la participation citoyenne. Il en va de même pour la présence des projets sur le parvis, particulièrement adaptés aux besoins réels des personnes, en raison de la place centrale des citoyens au sein de ceux-ci, directement aux commandes de ces initiatives d'aménagement urbain ou d'expression artistique par exemple. Il s'agit d'une avenue intéressante pour que les personnes désaffiliées constatent qu'elles « comptent pour » la communauté et qu'elles peuvent « compter sur » certaines personnes en cas de besoin (Paugam, 2014).

En se penchant sur des aspects plus spécifiques du cadre théorique adopté, on peut établir un parallèle avec les actions de l'agent de mixité. Trois types de liens se distinguent dans les résultats. D'abord, le lien de participation organique qui est mis en valeur lors de l'apprentissage ou de l'exercice d'une fonction telle que le bénévolat ou le travail (Paugam, 2014). Compte tenu des visées du projet, il était attendu que la place des citoyens s'avérerait importante dans les activités et les interventions de Vie de Parvis. Aux dires des participants, on peut conclure que c'est effectivement le cas : l'espace qui leur est laissé dans le développement du quartier et l'accent qui est mis sur l'autonomie distingueraient l'approche de l'agent de mixité des autres pratiques en place.

Ensuite, le lien de participation élective, définissant le réseau social extrafamilial (Paugam, 2014), est associé par plusieurs à l'agent de mixité : les répondants soulignent les liens qu'ils ont avec lui directement. C'est le cas, par exemple, lorsqu'une citoyenne souligne qu'il est la personne sur qui on peut compter en cas de besoin. Des participants mentionnent aussi la cohésion créée avec d'autres personnes par ses actions, comme lorsqu'une personne a l'occasion de tisser de nouveaux liens via son implication dans un projet du parvis.

On ne peut pas négliger le lien de citoyenneté, associé à l'appartenance à une nation qui reconnaît des droits et des devoirs à tout individu (Paugam, 2014), puisqu'il est aussi apparent dans les résultats. De façon assez directe, l'intervention de l'agent fait en sorte que les personnes rencontrées se sentent comme des citoyens à part entière : l'oreille qui leur est tendue signifie que leur point de vue et leur participation peuvent faire la différence dans le quartier. De même, le soutien aux revendications citoyennes traduirait une reconnaissance de leurs droits, tout comme leur responsabilisation quant à la pérennité des projets reflète leurs devoirs.

Le cadre théorique adopté soutient que la configuration des divers liens crée une intégration sociale variant d'une personne à l'autre (Paugam, 2014). La présence de l'agent de mixité peut influencer positivement l'intégration sociale des personnes désavantagées sur ce plan, comme celles qui expérimentent de l'itinérance, en provoquant le dialogue entre diverses réalités sociales du quartier et en apaisant les insécurités qui peuvent naître face à la différence. On peut aussi analyser le concept d'intégration selon la perspective des commerçants du secteur. En travaillant à stimuler leur intérêt pour la vie de quartier et à augmenter leur acceptation de la marginalité, on peut supposer que Vie de Parvis a contribué à leur intégration à la communauté dans toute sa diversité.

Il a aussi été possible de constater l'influence que les projets ont pu avoir sur les dynamiques d'interactions citoyennes sur le parvis : plusieurs notent l'autorégulation qui s'y est installée.

Cette dynamique était potentiellement présente avant, vu les liens serrés qui unissent les résidents du quartier, mais tout porte à croire que le mobilier libre d'accès l'a favorisée. On souligne d'ailleurs l'esprit de solidarité entourant le frigo et les rassemblements créés par la musique du piano public. Comme souligné par Freedman (2009) et Vigneau et al. (2009), les occasions de rencontres et de discussions sont des atouts non négligeables pour développer une perception positive des personnes désaffiliées et pour les considérer en tant que membres impliqués dans la vie de quartier. Ainsi, ces projets auraient le potentiel de renforcer le tissu social qui enveloppe les personnes rejointes par Vie de Parvis, en solidifiant par divers moyens leurs liens sociaux. Il s'agit d'assises intéressantes pour améliorer l'intégration sociale des personnes plus marginalisées.

Certains résultats obtenus éclairent davantage la vie de quartier que le projet Vie de Parvis. On y constate une certaine dichotomie. D'abord, selon les participants, leur environnement serait marqué par l'investissement de plus en plus important du quartier : les activités d'animation et les événements, ayant des formules et des publics cibles variés, seraient plus nombreux qu'il y a quelques années. Certains apprécient cette nouvelle effervescence, alors que d'autres préfèrent s'en éloigner. La discussion entraînée par l'évaluation a aussi permis de relever plusieurs attitudes en regard des réalités sociales diverses : les participants n'ont pas tous émis la même vision de la précarité vécue par des citoyens de Saint-Roch ou de leur aspect marginal. Certains font preuve d'ouverture et d'adaptation aux différences alors que d'autres semblent plus importunés. Il semblerait toutefois que les projets de Vie de Parvis, qui favorisent la participation des personnes moins rejointes dans d'autres initiatives du secteur, entraînent une diminution des tensions et du sentiment d'insécurité à l'égard de ces citoyens marginalisés. Il y a fort à parier que cet apaisement améliore l'intégration sociale des personnes vivant de la marginalisation ou de l'itinérance, d'où l'importance de soutenir dans Saint-Roch des projets d'intervention de proximité tels que Vie de Parvis.

## 6.2. Conditions favorables et recommandations

La section suivante identifie les éléments qui ont facilité le déploiement et appuyé l'efficacité du projet Vie de Parvis jusqu'à ce jour. Elle relève également les enjeux à considérer pour assurer la pérennité de cette approche d'intervention novatrice.

### 6.2.1. Éléments ayant favorisé le déploiement du projet Vie de Parvis

Ce premier tableau résume les points abordés lors des entrevues individuelles et de groupe. Ils éclairent les conditions qui ont été favorables à la mise en place du projet Vie de Parvis.

<b>Ce qui a favorisé le déploiement</b>	<b>Pour quelles raisons?</b>
<b>Lieu symbolique et porteur de sens</b>	Aux dires des participants, le choix de l'endroit où se déploie le projet n'est pas anodin parce qu'il permet de rejoindre efficacement les gens du quartier. Le parvis est central au quartier Saint-Roch: les habitués de longue date tout comme les nouveaux arrivés estivaux s'y rejoignent depuis de nombreuses années. Certains indiquent même qu'il s'agit d'une communauté en soi.
<b>Ancrage dans la vie du quartier</b>	En développant un projet à partir des besoins du milieu, les collaborateurs du projet Vie de Parvis ont réussi son intégration dans le secteur Saint-Roch. Les réponses obtenues lors de l'évaluation reflètent que la poursuite des efforts pour rejoindre les gens de toutes les réalités sociales a permis au projet d'évoluer en cohérence avec les demandes et les projets des gens du quartier.
<b>Alliance avec la Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch</b>	Il a été mentionné lors de la collecte que le soutien de l'organisme mandataire avait été décisif dans l'avancement du projet. La proximité de sa mission, en plus de l'appui professionnel et administratif offert, auraient fait partie des clés du succès de ce projet.
<b>Tissu social fort dans le quartier Saint-Roch</b>	Le quartier Saint-Roch présente une caractéristique peu commune: les citoyens, rassemblés dans un territoire assez dense, sont unis les uns aux autres par un sentiment de communauté important. Un projet visant la mixité sociale via des initiatives citoyennes a donc été bien accueilli dans un tel contexte.

## 6.2.2. Enjeux ciblés

Ce second tableau rassemble les différents éléments à considérer pour réfléchir à la pérennité de l'initiative. Les points énumérés ont été relevés lors des entrevues individuelles, du groupe de discussion et des observations au courant des derniers mois.

Enjeux soulevés	Pourquoi est-ce un enjeu?
<p><b>Mandat vaste et attentes variées:</b> Comme mentionné dans les résultats, ce constat a été fait au cours des entrevues.</p> <p>Les attentes formulées provenaient de plusieurs répondants provenant d'institutions ou d'organismes du quartier et portaient sur différents aspects de la tâche de l'agent de mixité.</p> <p>Rester en cohérence avec le quartier Saint-Roch est central au projet Vie de Parvis. Ainsi, les personnes impliquées, de près ou de loin, proviennent de milieux très variés. Cela peut faire en sorte que les points de vue concernant les orientations du projet peuvent varier d'une personne à l'autre, parfois jusqu'à se contredire.</p> <p>Voici quelques exemples, parmi d'autres, qui ont été relevés: certains peuvent appuyer un plus grand partage d'information de la part de l'agent, d'autres y être plus frileux. De même, certains peuvent être favorables à un plus vaste déplacement de la ressource humaine, d'autres préconisent plutôt un investissement plus intense dans des zones géographiques limitées.</p>	<p>La combinaison de ces trois éléments en fait un défi important à relever pour assurer la poursuite efficace du projet. On peut soumettre l'hypothèse que le vaste mandat pourrait contribuer à la sursollicitation de l'agent de mixité.</p> <p>Il apparaît que les principaux atouts du projet génèrent aussi certains risques: le caractère généraliste du mandat du projet Vie de Parvis et la multitude de partenaires impliqués entraînent inévitablement des questionnements, des défis et des remises en question sur une base régulière. Cela peut devenir particulièrement exigeant lorsqu'on considère que l'agent de mixité est le seul employé permanent du projet Vie de Parvis.</p> <p>La présente évaluation démontre l'importance que prend le projet Vie de Parvis dans le quartier. Considérant les trois enjeux indiqués, la mise en place de mesures facilitant le travail de cette ressource humaine devient essentielle.</p>

<p><b>Risque de sursollicitation de l'unique ressource humaine:</b></p> <p>Les participants ayant soulevé cet aspect l'ont parfois abordé sous l'angle de la pertinence du projet et de l'influence que pourrait avoir un ajout de ressource humaine. D'autres ont plutôt mentionné l'étendue importante des besoins à couvrir sur un trop grand territoire pour un seul agent de mixité.</p>	
<p><b>Longue période d'observation pour intégration :</b></p> <p>Les résultats des entrevues le traduisent avec clarté: chaque changement d'agent de mixité implique près d'une année d'observation et de familiarisation avec le milieu avant d'être en mesure de constater à nouveau son influence positive sur celui-ci. À la lumière des réponses obtenues, on peut se demander si cette longue période d'intégration n'est pas nécessaire pour permettre à l'agent d'occuper une place significative dans la vie des gens du quartier.</p>	
<p><b>Confusion entre l'organisme fiduciaire et le projet Vie de Parvis:</b></p> <p>La majorité des personnes rencontrées ne savaient pas qu'il y avait une différence entre la Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch et le projet Vie de Parvis. D'autres savaient que les deux entités étaient distinctes, sans toutefois savoir à laquelle les responsabilités ou projets revenaient.</p>	<p>Ce constat représente un enjeu uniquement dans la mesure où il serait important que des personnes qui ne sont pas de très proches collaboratrices du projet Vie de Parvis parviennent à les différencier, ce qui ne semble pas être le cas jusqu'à maintenant. Ainsi, un certain travail d'information serait à faire si le projet Vie de Parvis souhaite acquérir davantage d'autonomie et de reconnaissance.</p>

## 7. Conclusion

---

La présente évaluation a permis de constater l'importance qu'a le projet Vie de Parvis dans le quartier, qu'il s'agisse des actions de l'agent de mixité ou de la présence des projets de mobiliers publics (frigo, piano, etc.) sur le parvis. Le contexte changeant du quartier Saint-Roch et la fragilité des liens présents entre les personnes en situation d'itinérance et la communauté réitèrent la pertinence d'un projet comme Vie de Parvis et l'importance d'assurer sa pérennité et son développement.

En ce sens, il apparaît essentiel de se questionner sur les conditions de travail de l'unique ressource humaine permanente en place. Elles comportent certains défis qui peuvent contribuer à un plus grand roulement du personnel en place. On se doit de considérer le milieu complexe où se déploie le projet, le temps d'intégration nécessaire avant de rejoindre efficacement les personnes, particulièrement celles en situation d'itinérance ou à risque de l'être ainsi que les liens interpersonnels forts qui se développent au fil du temps entre l'agent de mixité et les citoyens. Une attention particulière devrait donc être portée au déploiement des ressources financières nécessaires pour atteindre les visées fixées.

Il a également pu être identifié les éléments qui ont été profitables au bon fonctionnement du projet. Certains découlaient du travail des partenaires dans le développement et l'évolution du projet. D'autres étaient plutôt liés au contexte et à l'environnement dans lequel Vie de Parvis a pris place. Cela porte à croire que le déploiement du projet d'intervention est possible en dehors de Saint-Roch, à condition qu'il reste cohérent et connecté avec la communauté dans lequel il se développe.

# Liste de références

- Baillergeau, É. (2008). *Intervention sociale, prévention et contrôle social*. *Déviance et Société*, 32(1), 3-20.
- Bélanger, H., Mercier, G., Carrier, M., Lachapelle, U., et Paulhiac, F. (2014). *Revitalisation du Faubourg Saint-Laurent (Montréal) : facteur de changement social ?* *Cahiers de géographie du Québec*, 58(164), 277-292. doi:10.7202/1031170ar
- Benali, K. (2005). *Le «retour à la ville»: un réinvestissement symbolique*. *Canadian Journal of Urban Research*, 14(1), 1-21.
- Bonard, Y., et Thomann, M. (2009). *Requalification urbaine et justice environnementale : Quelle compatibilité ? Débats autour de la métamorphose de Lausanne*. [VertigO] *La revue électronique en sciences de l'environnement*, 9(2).
- Bouchard, D., et Lavoie, C. (2011). *Portrait de défavorisation du territoire de Centre de la santé et des services sociaux de la Vieille-Capitale*. Québec, Québec: *Centre de la santé et des services sociaux de la Vieille-Capitale*.
- Bouclin, S. (2016). *Faire basculer le climat de profilage social à Ottawa : le Programme de contestation des contraventions*. *Reflets*, 22(1), 123-157.
- Carle, P. (2014). *Le travail de rue : Pratique «prometteuse» en matière de lutte à l'itinérance. Pratique «nécessaire» auprès des jeunes! Une recherche sur le travail de rue dans les Laurentides à Laval*. Saint-Sauveur, Québec: *L'Écluse des Laurentides*.
- Chesnay, C., Bellot, C., et Sylvestre, M.-È. (2014). *Judiciarisation des personnes itinérantes à Québec : une géographie des pratiques policières répressives au service de la revitalisation*. *EchoGéo*, 28. doi:10.4000/echogeo.13826
- Couillard, M., et Laforce-Lafontaine, F. (2016). *« Pas de prison pour des contraventions! » — Résumé d'une campagne contre l'emprisonnement pour non-paiement d'amendes à Québec*. *Reflets*, 22(1), 160-172.
- Fontaine, A., et Wagner, G. (2017). *Rapport de recherche sur la négociation du sens et des usages des pratiques en travail de rue auprès des jeunes*. Québec, Québec: *Centre de recherche sur l'adaptation des jeunes et des familles à risque (JEFAR)*: [http://www.cms.fss.ulaval.ca/recherche/upload/jefar/fichiers/rapport\\_de\\_recherche\\_nsutr\\_version\\_finale\\_\\_12\\_avril\\_2017.pdf](http://www.cms.fss.ulaval.ca/recherche/upload/jefar/fichiers/rapport_de_recherche_nsutr_version_finale__12_avril_2017.pdf)
- Freedman, M. (2009). *Faire cohabiter mixité et espace public: un enjeu de la revitalisation urbaine. Défis du nouveau Saint-Roch à Québec*. *Cahiers de géographie du Québec*, 53(150), 405-420.
- Gouvernement du Canada. (2016). *Comprendre l'itinérance et la Stratégie*. Tiré de <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/communautés/sans-abri/comprendre.html>
- Gouvernement du Québec. (2014). *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir: Politique nationale de lutte à l'itinérance*. Tiré de <http://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000174/>
- Kennelly, J. (2015). *'You're making our city look bad': Olympic security, neoliberal urbanization, and homeless youth*. *Ethnography*, 16(1), 3-24. doi:10.1177/1466138113513526

Larose-Hébert, K., Alexandre, G., Bastien, C., Blouin, A., Boucher, K., Boudreault, M., et al. (2016). *Regards communautaires : le projet du Boisé comme vecteur de citoyenneté*. *Reflets*, 22(1), 183-193. doi:10.7202/1037168ar

Margier, A., Bellot, C., et Morin, R. (2014). *L'itinérance en milieu urbain*. *Le sociographe*, 48(4), 21-32. doi:10.3917/graph.048.0021

Parazelli, M., Bellot, C., Gagné, J., Morin, R., et Gagnon, E. (2013). *Les enjeux du partage de l'espace public avec les personnes itinérantes et sa gestion à Montréal et à Québec. Perspectives comparatives et pistes d'actions*. Montréal, Québec : *Rapport de recherche « programme actions concertées »*.

Paugam, S. (2014). *L'intégration inégale : force, fragilité et rupture des liens sociaux*. Paris, France : *Presses universitaires de France*.

PIPQ. (2016). *Rapport annuel 2015-2016*. Tiré de <http://www.pipq.org/liens.php>

Point de repères. (2018). *Contexte d'intervention*. Tiré de [http://pointdereperes.com/?page\\_id=109](http://pointdereperes.com/?page_id=109)

RAIIQ, RGF03, Gélinau, L., Brisseau, N., Loudahi, M., Bourgeois, F., et al. (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*. Tiré de <http://rondpointdelitinerance.ca/ressource/la-spirale-de-l%E2%80%99itin%C3%A9rance-au-f%C3%A9minin-pour-une-meilleure-compr%C3%A9hension-des-conditions-de>

SQUAT Basse-Ville. (2016). *Qui sommes-nous?* Tiré de <http://squatbv.com/qui-sommes-nous/>

Table de quartier l'EnGrEnAgE de Saint-Roch. (2015). *Rapport annuel 2015*. Tiré de <http://www.engrenagestoch.org/lengrenage-cest-quoi/nos-publications/>

Vallée Dore, B. (2015). *Projet Vie de Parvis: Bilan 2015 à l'attention des partenaires du projet*.

Vallée Dore, B., et Wright, J.-S. (2016). *Projet Vie de Parvis: Bilan 2016 à l'attention des partenaires du projet*.

Vallée, K., et Lagrange, V. (2015). *Rapport synthèse : Évaluation des retombées du projet «Vie de parvis» dans la communauté de Saint-Roch*. Tiré de <http://www.cersspl.ca/>

Vigneau, J., Doucet-Simard, G., Fortin, A., Lizotte, M., et Bédard, M. (2009). *LA GENTRIFICATION DU QUARTIER SAINT-ROCH*.

Ville de Québec. (2018). *La Ville à l'écoute des personnes en situation d'itinérance : l'emprisonnement ne sera plus utilisé comme moyen de perception*. (Com-18-351). Québec, Québec.

Wright, J.-S. (2017). *Projet Vie de Parvis: Bilan 2017 à l'attention des partenaires du projet*.

# Annexe 1: Canevas d'observation

\*Compte-rendu des périodes d'observation\*

Date et heure de l'observation :

Lieu et contexte :

Activité observée :

Déroulement :

Nombre approximatif de personnes :

Qui?

Description des interactions observées :

Porter une attention particulière à :

-Attitude des résidents envers l'agent de mixité :

-Expression du sentiment d'appartenance et d'affiliation au quartier :

-Implication dans les projets et participation:

-Dynamique et ambiance autour des projets ou de l'agent de mixité:

## Annexe 2 : Canevas des entrevues individuelles

**N.B. : Certaines modifications mineures ont pu être apportées au canevas en fonction du sous-groupe (citoyens, représentations d'organismes ou d'institution, commerçants) auquel appartenait la personne rencontrée**

### Expliquer ce qu'on entend par itinérance

Dans le parcours de vie d'une personne, certaines situations peuvent faire qu'elle se sente de plus en plus isolée, de plus en plus « loin » des gens (famille, amis, voisins, collègues, intervenants, etc.). Dans certains cas, ce processus peut faire en sorte qu'elle se retrouve sans « chez soi » ou sans domicile fixe. Cela peut être freiné ou ralenti par des rencontres ou événements qui permettent de se sentir davantage inclus dans la société.

On voudrait donc savoir si, selon vous, l'agent de mixité et les projets de Vie de Parvis influencent le parcours des gens du quartier qui ont vécu des situations difficiles.

### Quand on dit « l'agent de mixité » :

1. Qu'est-ce que ça vous dit ?
2. Pouvez-vous m'en parler ? Qu'est-ce que vous savez de son rôle ? Dans quel contexte entre-t-on en interaction avec lui ?
3. Selon vous, comment la présence de l'agent de mixité dans le quartier a pu influencer votre quotidien ou celui de votre entourage ?
4. Qu'est-ce que vous avez observé dans le quartier depuis l'arrivée de l'agent de mixité ? Comment il a changé les dynamiques dans le quartier selon vous ? S'il n'y avait pas l'agent de mixité, qu'est-ce que ça changerait ?

### Quand on dit « les projets de Vie de Parvis » :

1. Qu'est-ce que ça vous dit ?
2. Pouvez-vous m'en parler ? Quelle est votre expérience avec Vie de Parvis ?
3. Selon vous, comment les projets de Vie de Parvis ont pu influencer votre quotidien ou celui de votre entourage ?
4. Qu'est-ce que vous avez observé dans le quartier depuis l'arrivée des projets de Vie de Parvis ? Comment cela a changé les dynamiques dans le quartier selon vous ?
5. S'il n'y avait pas les projets, qu'est-ce que ça changerait ?

# Annexe 3: Canevas du groupe de discussion

Conditions qui ont été favorables à l'atteinte des objectifs du projet Vie de Parvis; Éléments nécessaires à la mise en place efficace du projet Vie de Parvis

## 1. Décrivez-moi les éléments de fonctionnement interne qui ont influencé le déploiement du projet.

- 1.1. Comment les acteurs impliqués dans le déploiement du projet ont-ils influencé la mise en place de celui-ci ?
- 1.2. Quelles ont été les ressources déployées aux différentes étapes du projet ?
- 1.3. Quelles ont été les conditions favorables au déploiement du projet ?
- 1.4. Quels éléments de l'approche employée ont influencé le déroulement de Vie de Parvis ?
- 1.5. De quelle façon le profil de l'agent de mixité en poste a-t-il pu influencer le projet ?
- 1.6. Selon vous, comment certains aspects ou des activités de Vie de Parvis ont-ils pu agir sur le fonctionnement de projet ?

## 2. Comment décririez-vous le contexte, les ressources et les caractéristiques de l'environnement extérieur au projet lors de son implantation ?

- 2.1. Quelles sont celles qui ont compliqué le déploiement ?
- 2.2. Quels aspects du contexte organisationnel ou politique particulier ont facilité le développement et les retombées du projet ?
- 2.3. Quels ont été les obstacles ?
- 2.4. Comment l'affiliation à l'EnGrEnAgE de Saint-Roch a-t-elle influencé l'implantation du projet ?
- 2.5. Selon vous, quelles caractéristiques de l'environnement (quartier, réseau d'organisme) ont contribué à l'efficacité du projet ?

## 3. Possibilité de déployer le projet ailleurs : Qu'est-ce qui permettrait d'implanter un tel projet ailleurs ?

- 3.1. Quelles leçons retire-t-on de l'implantation du projet quant à la mise en place ?
- 3.2. Qu'est-ce qui a été essentiel selon vous pour l'efficacité de l'implantation et le bon déroulement depuis la création du projet ?
- 3.3. Si c'était à refaire, qu'est-ce qui pourrait être fait différent pour améliorer la mise en place du projet ?



