



CREMIS

Revue du

# Pouvoirs d'agir

Marginalité, intervention et nouvelle  
gestion publique

L'aide sociale et le carré de l'emploi

Intelligences artificielles et intervention  
sociale

Centre de recherche de Montréal  
sur les inégalités sociales, les discriminations,  
et les pratiques alternatives de citoyenneté

AUTOMNE 2019

Vol.11 No.2



La *Revue du CREMIS* est publiée par le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS).

Le CREMIS fait partie intégrante de la mission Centre affilié universitaire Jeanne-Mance du Centre intégré universitaire de Santé et de Services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal affilié à l'Université de Montréal et à l'Université du Québec à Montréal.

66 rue Sainte-Catherine Est  
Montréal, Québec  
H2X 1K7

Comité de rédaction: Nadia Giguère, Baptiste Godrie, Catherine Jauzion, Jean-Baptiste Leclercq, Christopher McAll (responsable), Guillaume Ouellet, Alexis Pearson, Nicolas Sallée.

Secrétaire à la rédaction : Stéphane Handfield.

Production : Christopher McAll, Stéphane Handfield.

Pour tout commentaire ou pour s'inscrire sur notre liste de diffusion, n'hésitez pas à communiquer avec nous en consultant notre site web au [www.cremis.ca](http://www.cremis.ca) sous l'onglet «contact».

Les opinions exprimées dans les articles n'engagent que les auteur.e.s.

Vous pouvez télécharger gratuitement la revue à cette adresse : [www.cremis.ca](http://www.cremis.ca)

Dépôt légal, Bibliothèque et archives nationales du Québec  
ISSN: 1916-646X

Photo page couverture: Gord Webster. *Certains droits réservés.* ©



Crédit: Varun Sridharan. Certains droits réservés. ©

## SOMMAIRE

### REGARDS

L'approche globale en accompagnement résidentiel  
Christopher McAll, Laurence Roy, Sophie Coulombe,  
Marie-Josée Doucet et Nancy Keys 4

«Gangs de rue» et brouillage médiatique : Les jeux d'ombre  
d'un nouveau racisme  
Benoît Décary-Secours 11

DOSSIER  
Pouvoirs d'agir 15

L'intervention auprès de populations marginalisées et  
nouvelle gestion publique: Renverser la subordination  
Philippe-Benoît Côté, Sue-Ann MacDonald et Guillaume  
Renard-Robert 16

L'aide sociale et les transformations du rapport à l'État :  
Sortir du carré de l'emploi  
Catherine Charron 21

Les intelligences artificielles et l'objectivation de l'intervention  
psycho-sociale: À la trappe  
Manu Gonçalves 26

### RETOURS

Propriétaires abusifs et défense des droits : Mensonges  
et menaces dans les rapports locatifs  
Renaud Goyer 31

La capacité à aspirer de jeunes Européens: Raisons d'être  
Evelyne Baillergeau 36

Inégalités sociales

Discriminations

Pratiques alternatives de citoyenneté

## Pouvoirs d'agir

*«C'est à partir de cette posture «d'artisan», voire en porte-à-faux avec les procédures normatives du Réseau, que les professionnels disent mettre en place des mécanismes collectifs et individuels»*

*«Malgré l'érosion de certaines de ses prérogatives au profit des organismes partenaires, l'agente [d'aide sociale] représente l'État et demeure gardienne de l'accès aux mesures [...]. Ce pouvoir institutionnel vient évidemment teinter en profondeur leur rapport avec les autres actrices et acteurs de l'aide sociale.»*

*«En réduisant le langage à des cases à cocher ou à pondérer, c'est une transformation complète de nos savoirs d'intervenants qui s'opère. [...] Restera-t-il une place pour l'argumentation, la réfutation et la pensée critique?»*

(suite à la page 15)



Crédit: Jannis Andrija Schnitzer. Certains droits réservés. ©

# L'approche globale en accompagnement résidentiel<sup>1</sup>

Équipe SRA-Québec

Christopher McAll

Professeur de sociologie,  
Université de Montréal,  
membre du CREMIS

Laurence Roy

Professeure d'ergothérapie, Université  
McGill  
membre du CREMIS

Sophie Coulombe

Professionnelle de recherche,  
CREMIS

Marie-Josée Doucet

Travailleuse sociale,  
Agente de recherche,  
CREMIS

Nancy Keays

Infirmière clinicienne CIUSSS CSMTL  
Praticienne-chercheuse  
membre du CREMIS

Dans les mois suivant la fin du projet Chez soi à Montréal en 2013, apparaît l'appellation Stabilité résidentielle avec accompagnement (SRA), définie par l'entente Québec-Canada sur la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) «comme modèle de réduction de l'itinérance désigné comme Logement d'abord dans la littérature scientifique et adapté aux circonstances de la collectivité locale». L'Entente Québec Canada SPLI formalise le développement et la mise en œuvre de programmes SRA à travers plusieurs régions du Québec (Gouvernement du Canada, 2015).

Les principes de l'approche SRA rejoignent ceux du modèle Logement d'abord/Housing First et comprennent : (1) l'accès immédiat à un logement permanent et à des services d'accompagnement, sans obligation d'être considéré prêt à vivre en logement, (2) l'autodétermination et le choix en matière de logement, (3) la distinction entre l'offre de logement et celle des autres services, avec engagement à reloger la personne au besoin, (4) l'accès au logement sans autres conditions que celles requises de toute locataire (paiement du loyer et respect des conditions du bail), (5) l'intégration du logement au sein de la collectivité et (6) le renforcement des compétences et de l'autonomie.

L'approche SRA est mise en œuvre à un moment où les politiques publiques et plans d'action québécois en itinérance, en santé et en matière d'«inclusion économique» se multiplient (Gouvernement du Québec, 2019). Ces politiques prévoient une diversité d'initiatives, de projets et d'approches qui suscitent des questions quant au rôle et à la responsabilité de divers acteurs de la société civile dans le secteur de l'itinérance. Elles proposent également une définition de l'itinérance plus large que celle mise de l'avant dans le projet Chez soi.<sup>2</sup>

Ainsi, au Québec, les personnes visées par l'approche SRA sont celles en situation d'itinérance chronique ou épisodique, sans égard à leur condition de santé, ce qui constitue un écart considérable par rapport aux personnes participant au projet Chez soi entre 2009 et 2012, qui devaient toutes présenter un trouble mental. La pérennisation de l'approche Logement d'abord au Québec s'opère donc par la porte de l'itinérance et non de la santé mentale. Ce choix politique d'une population «large» diffère des modes de pérennisation choisis par d'autres régions, entre autres, la France, où l'approche Logement d'abord est restée dédiée aux personnes vivant avec un trouble de santé mentale



Crédit: Jacqui Brown. Certains droits réservés.

et où la référence d'un psychiatre est requise pour accéder aux services (Estecahandy, 2018).

Une des conséquences de ce choix est que la mise en œuvre de l'approche SRA, telle que prévue dans l'Entente Québec-Canada, touche une diversité de populations susceptibles de se retrouver sans domicile : jeunes en difficulté, y compris des mineurs, réfugiés et nouveaux arrivants, femmes et familles vivant des situations de violence, personnes âgées en perte d'autonomie, etc. L'approche rejoint donc certaines pratiques déjà existantes dans les milieux communautaires et institutionnels québécois et constitue un changement de paradigme pour certaines organisations, posant des questions sociales, pragmatiques et scientifiques importantes. Ces questions ont, entre autres, fait l'objet de débats et d'échanges lors du premier Colloque national en itinérance organisé conjointement par le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS) et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec en octobre 2017 (McAll, 2019).

C'est dans ce contexte et à la lumière de ces expériences (Chez soi-Montréal et Colloque national) que le CREMIS reçoit en avril 2017 le mandat de développer une approche SRA/Logement d'abord adaptée au contexte québécois et de soutenir le développement des connaissances des prestataires de services d'accompagnement résidentiel au Québec.

#### *La démarche*

La démarche que nous avons effectuée s'inscrit dans le cadre conceptuel des déterminants sociaux de la santé tel que reconnu par l'Organisation mondiale de la santé (OMS, 2009). Ce cadre conceptuel rappelle que « [l]es inégalités en santé, qui pourraient être évitées, tiennent aux circonstances dans lesquelles les individus grandissent, vivent, travaillent et vieillissent ainsi qu'aux systèmes de soins qui leur sont offerts. À leur tour, les conditions dans lesquelles les gens vivent et meurent dépendent de forces politiques, sociales et économiques ». (OMS, 2009 : 3) Il faut se rappeler que la santé est définie par l'OMS en lien avec le bien-être : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (OMS 1947 : 100). Les rapports sociaux inégalitaires et les inégalités de conditions qu'ils génèrent ont un impact direct sur le bien-être des populations, notamment à travers les préjugés et les traitements discriminatoires. Non seulement les personnes en situation d'itinérance, hommes et femmes, vivent-elles des rapports qui les stigmatisent en lien avec leur condition sociale actuelle, mais leurs trajectoires de vie peuvent aussi être marquées par une variété de rapports inégalitaires.

Les préjugés réduisent les personnes à des traits identitaires négativement connotés qui sont attribués aux groupes auxquels elles sont censées ap-

partenir. À l'opposé d'une telle «réduction identitaire», se trouve une approche qui tient compte des personnes dans leur globalité (McAll et al., 2015). Cette globalité peut être pensée en lien avec le bien-être dans ses différentes dimensions. En se fondant sur un projet de recherche portant sur le soutien à domicile, McAll et al. (2014) en proposent cinq : les dimensions matérielle (conditions matérielles d'existence, y compris le logement), relationnelle (relations sociales), corporelle (santé physique et mentale), décisionnelle (autonomie) et temporelle (rapports aux temps de vie et aux routines quotidiennes). Toute forme d'accompagnement résidentiel qui vise à reconnaître la personne dans sa globalité peut être pensée en lien avec son impact potentiel ou réel sur ces cinq dimensions. Jusqu'à quel point les différentes pratiques d'accompagnement proposées aux personnes en situation ou à risque d'itinérance tiennent-elles compte de ces dimensions et que sait-on de leur impact sur le bien-être des personnes accompagnées?

Pour répondre à notre mandat, nous avons comme objectif principal de décrire et d'analyser les pratiques existantes en accompagnement résidentiel au Québec, en particulier au regard de la diversité des populations desservies, des contextes, des types de logement existants ou à développer, des types d'accompagnement, des organisations ou institutions impliquées, des conditions d'émergence et de pérennisation des approches SRA, des connaissances ou compétences mobilisées et des pratiques prometteuses développées.

Dans un premier temps, et pour chacune des régions administratives du Québec, deux acteurs pivots (personne-relais du milieu communautaire et personne-relais du milieu institutionnel) ont été identifiés et ont agi comme répondants pour la collecte de données ou pour nous référer aux autres interlocuteurs locaux. Trois cents organismes ou équipes de suivi impliqués dans l'accompagnement résidentiel ont répondu à un bref questionnaire dont l'objectif était de mieux comprendre la nature de leurs interventions ainsi que le profil des populations auprès desquelles ils interviennent. À partir de ces résultats, nous avons identifié des organismes dans différentes régions du Québec représentant une variété de façons de faire et intervenant auprès de populations diverses.

Lors d'une première tournée régionale, les membres de l'équipe ont visité les organismes et équipes sélectionnés dans les régions, tout en assistant à différents moments d'accompagnement résidentiel, comme des visites à domicile et des ateliers ou groupes d'échanges destinés aux personnes accompagnées. Une deuxième tournée régionale s'est déroulée dans certaines régions du Québec (Saguenay-Lac-Saint-Jean, Montréal, Capitale-Nationale, Laval, Lanaudière et Laurentides) afin de réaliser des entretiens de groupe. Nous avons aussi effectué des entretiens individuels auprès de 24 personnes recevant des services d'accompagnement résidentiel dans les différentes régions visitées. Une première

## REGARDS

«Le type d'accompagnement et le type de logement à privilégier sont étroitement liés au profil et à l'histoire de la personne accompagnée, mais aussi à son appartenance à l'une ou à l'autre de diverses catégories de la population inscrites dans des rapports sociaux variés.»

analyse a permis de rendre compte de la diversité (ou du continuum) des approches d'accompagnement résidentiel et des pratiques qui semblent être les plus prometteuses en fonction de la diversité de populations, de besoins et de contextes. Ces pratiques d'accompagnement, décrites à partir des témoignages des personnes accompagnées, ont été mises en dialogue lors d'une co-formation nationale qui s'est déroulée à Montréal les 21 et 22 février 2019.

L'analyse détaillée des entrevues et des groupes de discussion (focus groups) avec, en arrière fond, les constats provenant du projet Chez-Soi à Montréal et du Colloque national en itinérance de 2017, est présentée dans le rapport de recherche *L'approche globale en accompagnement résidentiel*, disponible au [www.cremis.ca](http://www.cremis.ca). Dans le présent texte, nous nous limitons à présenter les principes fondamentaux que nous avons dégagés de cette analyse et qui, selon nous, devraient faire partie de toute approche globale en accompagnement résidentiel.

*L'approche globale en accompagnement résidentiel : principes fondamentaux*

Les principes fondamentaux de l'approche globale en accompagnement résidentiel concernent (1) les conditions matérielles de vie et d'accompagnement, (2) la prise en compte des traumatismes en lien avec la santé physique et mentale, (3) l'univers de rapports sociaux dans lequel vivent les personnes, (4) le respect de leur autonomie dans la prise de décision et (5) le rapport au temps – le temps passé, le temps présent et le temps à venir.

*Conditions matérielles de vie et d'accompagnement*

S'établir dans son propre domicile ou dans des conditions de logement telles que souhaitées par la personne, manger à sa faim et selon ses choix, prendre ses propres décisions dans la vie quotidienne, pouvoir établir et respecter ses propres rythmes de vie, accéder à une sécurité autant physique que psychologique, dépendent des moyens matériels dont on dispose. L'approche globale en accompagnement résidentiel présuppose ces moyens et est difficilement réalisable si la personne dépend de l'aide sociale aux barèmes actuels et n'a pas accès à un logement subventionné ou à une subvention pour louer son propre logement sur le marché privé. Dans ce dernier cas, l'augmentation constante des coûts de location dans plusieurs régions et la réduction du parc locatif, représentent une barrière en soi qui est parfois infranchissable, au même titre que le manque de logements sociaux.

Tout comme ces conditions matérielles sont nécessaires pour les personnes accompagnées, un ensemble de conditions est requis pour réussir l'accompagnement. Prendre le temps pour établir un rapport de confiance et accompagner la personne

aussi longtemps que nécessaire et à la fréquence requise, présume que la personne accompagnatrice dispose de ce temps. Pouvoir s'adapter aux besoins de différentes populations présume d'avoir accès à du soutien pour le développement professionnel ou d'espaces de réflexion pour les intervenants, ainsi que de la souplesse et du soutien de la part du milieu de travail (que ce soit du côté institutionnel ou communautaire). Si l'équipe du projet Chez-soi à Montréal a réussi, jusqu'à un certain point, à aider des gens en situation d'itinérance à s'établir en logement dans la durée, c'est entre autres, parce que les équipes de suivi disposaient de telles conditions. Plutôt que de voir ces conditions comme étant exceptionnelles et non-récurrentes, on pourrait les juger comme étant les conditions nécessaires pour accompagner.

*Principe 1.1 : Les personnes accompagnées selon l'approche globale en accompagnement résidentiel disposent des revenus suffisants pour assumer leurs propres dépenses en répondant adéquatement à leurs besoins de base, en ayant accès, le cas échéant, à une fiducie volontaire pour les soutenir dans la gestion de leur budget.*

*Principe 1.2 : Les personnes accompagnatrices disposent des conditions de travail, des ressources, de la formation et des soutiens nécessaires pour réaliser l'approche globale en accompagnement résidentiel faisant l'objet des principes 1 à 5, notamment dans un contexte organisationnel relevant des services publics ou du secteur communautaire qui favorise la souplesse, la créativité, la disponibilité (en termes du temps alloué) et la proximité vis-à-vis des personnes et leur milieu de vie, tout en respectant l'intimité et l'autonomie de ces dernières.*

*Les traumatismes et la santé physique et mentale*

Les expériences traumatiques ont des impacts significatifs sur le bien-être et sur le développement des problèmes de santé mentale et de santé physique (Felliti et al., 1998; Shonkoff et al., 2012). Ces impacts, ainsi que les habitudes de vie telle la consommation de substances pour les apaiser, contribuent à la détérioration de la santé. Selon certaines études, une proportion élevée des personnes en situation d'itinérance auraient vécu des expériences traumatiques dans l'enfance (Bramley et al., 2015; Herman, 1992). La saillance de ce thème dans les récits des personnes rencontrées vient corroborer ces résultats. Plusieurs ont parlé des violences vécues dans leur enfance et des impacts, notamment sur le plan relationnel, sur leur isolement et sur leur difficulté à faire confiance. Certaines ont évoqué des problèmes de consommation et de santé mentale, tels l'anxiété, la dépression, l'état de stress post-traumatique, le déficit d'attention avec hyperactivité (TDAH) et le trouble de la personnalité. Ces diagnostics sont reconnus comme fréquemment associés à un vécu traumatique (Mueser et al., 2004; Herman 1992).



Crédit: Chris Betcher. Certains droits réservés. ©

## REGARDS

Si certaines personnes font un lien entre les événements du passé et leur situation actuelle, d'autres peuvent ne pas reconnaître l'impact traumatique sur elles de divers rapports abusifs ou de domination qu'elles auraient subis dans le passé, s'attribuant souvent la responsabilité de leurs difficultés. La population environnante – dans un contexte global où la responsabilisation individuelle constitue l'idéologie dominante et où les rapports sociaux sont en large part occultés – peut aussi voir dans la pauvreté extrême et le manque de logement la «faute» des personnes concernées. Les personnes accompagnatrices peuvent partager ce point de vue (faisant partie de la population soumise à cette idéologie) tout comme elles peuvent développer un autre regard en côtoyant les personnes accompagnées et en apprenant à connaître leurs histoires de vie. Même dans ce dernier cas, il peut leur manquer la formation nécessaire pour reconnaître les traumatismes vécus, ainsi que l'impact de ces derniers sur la santé mentale et physique et sur le sentiment de sécurité intérieure qui peut influencer le sens d'«habiter» son logement.

Selon nos résultats, l'expérience d'habiter se décline autour de deux axes : un premier axe individuel, où des valeurs de choix, d'intimité, de sécurité, de protection dominant et un axe relationnel, centré sur les rapports sociaux significatifs où la personne est reconnue et appréciée, à l'intérieur et à l'extérieur du logement. Or, la majorité des expériences traumatiques ont eu lieu dans des logements et pour plusieurs personnes, le logement est un espace rempli

de déclencheurs traumatiques et d'insécurité. Il peut ainsi y avoir un lien direct entre la capacité d'habiter et les traumatismes vécus dont l'approche globale en accompagnement doit tenir compte.

*Principe 2 : L'approche globale en accompagnement résidentiel reconnaît l'impact potentiellement traumatisant des expériences – et notamment des rapports vécus – dans les parcours de vie de différentes populations et l'effet cumulatif de ces traumatismes sur la santé mentale et physique. Les personnes accompagnatrices ont accès aux formations nécessaires pour savoir comment accompagner les personnes ayant vécu des traumatismes et les aider à limiter (et à comprendre) l'impact de ces expériences traumatiques dans leur vie quotidienne.*

#### *Un univers de rapports sociaux*

Le type d'accompagnement et le type de logement à privilégier sont étroitement liés au profil et à l'histoire de la personne accompagnée, mais aussi à son appartenance à l'une ou à l'autre de diverses catégories de la population inscrites dans des rapports sociaux variés : rapports femmes-hommes, jeunes-adultes, autochtones/allochtones/non-autochtones, etc. Par exemple, les femmes peuvent avoir des besoins particuliers en fonction de vies souvent marquées par l'abus et la violence de la part des hommes – violence qui peut avoir eu lieu au domicile, d'où, parfois, une crainte de se retrouver seule en logement. Les jeunes, en passage difficile vers la

## REGARDS

vie adulte, peuvent avoir eux aussi un rapport particulier au logement comme un lieu de transition et d'exploration, ainsi qu'une volonté de se tenir loin de tout accompagnement de type institutionnel ou qui est vu comme une entrave à la volonté d'autonomie. Les personnes désaffiliées, après une période plus ou moins longue en situation d'itinérance et parfois une expérience carcérale ou une hospitalisation, peuvent avoir leurs propres difficultés en s'ajustant à la vie entre quatre murs et à la solitude. Quand ces femmes et ces hommes sont autochtones, tout ce qui est de l'ordre de la vie en logement et de l'accompagnement est étroitement lié avec les traumatismes vécus par ces populations et ces individus historiquement et actuellement dans leurs rapports avec les non-autochtones, par la barrière linguistique et culturelle, par le racisme et la discrimination auxquels ils sont confrontés.

Quand toutes ces personnes vieillissent, souvent de manière prématurée en situation d'itinérance, elles sont aussi sujettes à la marginalisation et à la relégation associées à l'âge, ainsi qu'aux effets cumulatifs – sur les plans de la santé physique et mentale – de parcours de vie marqués par l'intersection de rapports sociaux variés. Et lorsque la dépendance à l'al-

cool et à la drogue, l'incapacité/situation de handicap, ou le trouble mental font aussi partie de ces parcours, le rapport au logement et à l'accompagnement est nécessairement affecté, notamment par le regard projeté sur les personnes par la population environnante.

D'autres spécificités et croisements de rapports sociaux doivent faire appel à des compétences spécifiques et variées développées à travers le temps par les personnes et organismes qui interviennent et accompagnent, tout en étant conscients que le rapport d'accompagnement est aussi un rapport social en soi, faisant partie des rapports globaux entre intervenantes (institutionnelles et communautaires) et populations «cibles». Dans cet univers fait de multiples rapports sociaux et de leurs croisements, le rapport d'accompagnement résidentiel se démarque avec ses caractéristiques particulières et son potentiel de transformation.

*Principe 3 : L'approche globale en accompagnement résidentiel tient compte des caractères spécifiques de la diversité de populations qui en ont besoin, ainsi que de la diversité de rapports sociaux et de leurs*

Crédit : Jeff Hollett. Certains droits réservés. ©



*croisements qui les définissent (par exemple, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, personnes désaffiliées, populations autochtones, personnes vieillissantes, personnes avec une déficience intellectuelle, populations LGBTQIA2S). Le rapport d'accompagnement résidentiel lui-même selon l'approche globale se distingue par ses spécificités et son potentiel de transformation de ces parcours de vie marqués par les rapports sociaux existants.*

#### *Autonomie et prise de décision*

Le respect des choix des personnes qui souvent, dans leur parcours de vie, ont été soumises aux choix ou aux décisions des autres, nécessite un type d'accompagnement particulier. La volonté de prendre ses propres décisions peut être associée à un sentiment d'incapacité, d'avoir souvent fait des mauvais choix dans sa vie ou encore à un manque de confiance. La confiance à construire n'est pas seulement envers autrui, mais aussi envers soi-même. Pour certaines personnes, ce passage vers la prise de décision autonome est en soi un parcours qui doit être accompagné et soutenu, exigeant aussi du temps, avec le risque d'une certaine dépendance maintenue envers autrui. Cela dit, l'autonomie dans les choix et décisions du quotidien en logement – y compris celui du type de logement et d'accompagnement – peut aussi être appréciée et assumée dès le départ lorsque les circonstances et les soutiens le permettent. Elle exige souplesse et reconnaissance de la part des personnes accompagnatrices œuvrant dans le cadre de programmes qui peuvent ne pas reconnaître cette capacité d'autonomie.

*Principe 4 : Selon l'approche globale en accompagnement résidentiel, les personnes accompagnées sont reconnues comme les acteurs/actrices de leur propre vie, avec leurs forces, leurs désirs et aspirations et leur propre conception du bien-être, ayant accès à un accompagnement de leur choix et ce, à leur rythme. Les personnes accompagnées choisissent où elles habitent, quand et avec qui elles veulent habiter et pendant combien de temps, en fonction d'une diversité de choix qui leur est offerte, les choix effectués n'ayant d'incidence ni sur le fait d'être accompagnées ou non, ni sur les autres services offerts et reçus.*

#### *Le rapport au temps*

Tout en voulant répondre le plus rapidement possible aux besoins des personnes en matière de logement et d'accompagnement, il n'y a pas de raccourci possible pour construire un lien de confiance avec elles, d'autant plus que les liens de confiance peuvent avoir été largement malmenés ou détruits dans ces parcours de vie. Les façons de s'y prendre sont aussi variées en fonction des individus et des populations, tout comme le temps nécessaire par la suite pour réussir l'accompagnement. Il peut y avoir de multiples allers-retours, des «rechutes», qui exigent une disponibilité particulière de la part des per-

sonnes accompagnatrices. «Habiter» un logement n'est pas aussi simple qu'on pourrait le croire, et prendre le temps signifie également explorer avec chaque personne le sens qu'elle donne aux notions de sécurité, d'intimité, et d'intégration sociale.

*Principe 5 : L'approche globale en accompagnement résidentiel implique de prendre le temps nécessaire pour créer un lien de confiance réciproque, pour connaître et comprendre l'histoire des personnes et son impact sur leurs expériences actuelles et pour les soutenir dans la réalisation de leurs aspirations pour une durée variable selon leurs besoins.*

#### *La personne dans sa globalité*

En hébergement comme en logement de transition ou autonome, les personnes accompagnées que nous avons rencontrées identifient des services qui ont influencé leur capacité à trouver, garder et habiter un logement. Un aspect transversal des pratiques et services perçus comme favorables à une situation en logement satisfaisante qui répond à leurs besoins est l'accompagnement personnalisé, une approche centrée sur la personne dans sa globalité. Si les principes de l'approche Logement d'abord reposent sur ceux du rétablissement en santé mentale, qui est un modèle bien circonscrit, ces témoignages donnent des indices sur la façon d'offrir de tels services globaux et personnalisés à toute personne, qu'elle vive ou non avec un problème de santé mentale.

#### *Notes*

1. Cet article est composé d'extraits du rapport de recherche *L'approche globale en accompagnement résidentiel*, Équipe de recherche SRA-Québec (2019), Montréal : CREMIS, 2019 (disponible au [www.cremis.ca](http://www.cremis.ca)).

2. Le *Plan d'action interministériel en itinérance du Québec 2015-2020* (PAIIQ, 2012, p. 6) définit l'itinérance 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».

#### *Références*

- Bramley, G., Fitzpatrick, S., Edwards, J., Ford, D., Johnsen, S., Sosenko, F., & Watkins, D. (2015), *Hard Edges: mapping severe and multiple disadvantage in England*. London, Lankelly Chase Foundation.
- Équipe de recherche SRA-Québec (2019), *L'approche globale en accompagnement résidentiel*, Montréal : CREMIS, 2019 (disponible au [www.cremis.ca](http://www.cremis.ca)).
- Estecahandy Pascale (2018), «Avant-propos. Une politique publique transformative», *Vie sociale*, 23-24 (3), p.7-10.
- Felitti V.J, Anda R.F, Nordenberg D, Williamson D.F, Spitz A.M, Edwards V, Koss M.P., Marks, J.S. (1998), «Relationship of childhood abuse and household dys-

## REGARDS

function to many of the leading causes of death in adults. The Adverse Childhood Experiences (ACE) Study», *American Journal of Preventive Medicine*, 14 (4), p.245-58.

Gouvernement du Canada (2015), *Entente Canada-Québec concernant la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) 2014-2019*, Ottawa, Gouvernement du Canada, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Gouvernement du Québec (2014a), *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir: Politique nationale de lutte à l'itinérance*. Québec, Gouvernement du Québec, Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Gouvernement du Québec (2014b), *Mobilisés et engagés pour prévenir et réduire l'itinérance: Plan d'action interministériel en itinérance 2015-2020*. Québec, Gouvernement du Québec, Ministère de la santé et des services sociaux.

Gouvernement du Québec (2019), *Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale 2017-2023*, Québec, Gouvernement du Québec, Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Herman, J. L. (1992), *Trauma and recovery*, New York, Basic Books.

McAll, Christopher (2019). *Responsabilités collectives et pratiques croisées: Les principaux enjeux et défis soulevés lors du premier Colloque national en itinérance*, Montréal, 2017. Montréal: CREMIS (disponible au [www.cremis.ca](http://www.cremis.ca)).

McAll Christopher, Aude Fournier et Baptiste Godrie (2014), «Vivre et survivre à domicile : le bien-être en cinq dimensions», *Revue du CREMIS*, 7(2), p.4-8.

McAll, Christopher, Cécile Van de Velde, René Charest, Federico Roncarolo, Geneviève McClure, Sophie Dupéré, François Régimbal, Pierre-Luc Lupien (2015), «Inégalités sociales et insécurité alimentaire: Réduction identitaire et approche globale», *Revue du CREMIS*, 8(2), p.28-34.

Mueser, K.T., Salyers, M.P., Rosenberg, S.D., Goodman, L.A., Essock, S.M., Osher, F.C., Swartz M.S., Butterfield, M.I., (2004), «Interpersonal trauma and post-traumatic stress disorder in patients with severe mental illness: demographic, clinical, and health correlates», *Schizophrenia Bulletin*, 30(1), p 45-57.

Organisation mondiale de la santé (2009), *Combler le fossé en une génération: instaurer l'équité en santé en agissant sur les déterminants sociaux de la santé*, Genève, Éditions de l'OMS.

Organisation mondiale de la santé (1947), *Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, (tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19 juin -22 juillet 1946)*, Actes officiels de l'Organisation mondiale de la santé, 2 :100.

Shonkoff, J.P, Garner, A.S, (2012), «The lifelong effects of early childhood adversity and toxic stress», *Pediatrics*, 129(1), p. 232-46.



Crédit: Anders Forslund. Certains droits réservés. ©

«Gangs de rue» et brouillage médiatique

# Les jeux d'ombres d'un nouveau racisme

Benoit Décary-Secours  
Chercheur postdoctoral,  
CREMIS

Le 26 août 1987, le *Journal de Montréal* publie un article intitulé «Des adolescents terrorisent le nord de la ville» (p.2). Pour la première fois, les médias québécois parlent de la problématique des gangs de rue. L'article dévoile la menace d'une bande qui serait composée de 150 adolescents de «race noire», âgés de 13 à 17 ans, soupçonnés de se livrer à une longue liste d'activités criminelles à Montréal-Nord. À partir de la fin des années 1980, les médias articulent un discours sur le gang de rue qui construit l'image publique d'une jeunesse menaçante, issue des classes populaires et des minorités racisées. Cette nouvelle «classe dangereuse» est alors décrite comme «petite pègre adolescente dont l'activité et l'organisation échappent complètement aux modèles généraux et traditionnels de la délinquance juvénile» (*La Presse*, 30 novembre 1987, p.A1). Un nouveau genre de délinquant est né.

Au Québec, dès l'émergence de la catégorie de gang de rue à la fin des années 1980, les médias et les autorités qui s'y réfèrent refusent explicitement d'y voir un enjeu racial. Ces derniers soulignent plutôt que le phénomène est composé à parts égales de Noirs et de Blancs (*Journal de Montréal*, 19 mars 1989). Au contraire, nous soutiendrons que la catégorie de gang de rue n'émerge pas pour décrire un nouveau type de criminalité, mais précisément pour constituer un nouveau dispositif de profilage racial qui repose en amont sur l'établissement de croyances voulant que certains genres de délit soient reliés aux individus appartenant à des groupes ethniques particuliers. Ayant pour objectif d'exposer les mécanismes discursifs de reproduction du racisme que contient la catégorie de gang de rue, notre analyse démontre dans un premier temps les luttes et tensions qui ont donné lieu à l'émergence d'une catégorie instable aux frontières incertaines. Dans un second temps, nous démontrons comment ces instabilités de la catégorie permettent en contrepartie la stabilité d'un référent racial implicite associé au gang de rue.

## Camouflage

Durant les années 1980, les communautés noires de Montréal, victimes de discrimination raciale, s'engagent dans d'importantes luttes pour la reconnais-

sance de leurs droits (Mills, 2016). Les Haïtiens forment alors le principal courant d'immigration «noire» francophone au Québec. Les migrants de l'élite haïtienne des années 1960 sont suivis par ceux des années 1970. Plus pauvres, ces derniers s'installent principalement dans St-Michel et Montréal-Nord, au nord-est de la ville, et font face à des discriminations supplémentaires au travail, dans leurs quartiers et avec la police. Du côté anglophone, cette discrimination est également vécue par la communauté jamaïcaine et antillaise, concentrée à l'ouest dans Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce et particulièrement active dans la mise sur pied des principaux organismes communautaires noirs à Montréal (Williams, 1998).

Parmi les événements emblématiques du racisme omniprésent dans la vie des Noirs au Québec au tournant des années 1980, notons trois cas tristement célèbres. Tout d'abord, le cas de brutalité policière survenue rue Bélanger, à Rosemont en juin 1979, où des policiers chassent d'un parc public des citoyens haïtiens en leur lançant des invectives racistes et en les matraquant, tel que documenté par la Ligue des droits et libertés (1979) et vivement dénoncé dans la presse haïtienne. Ensuite, la crise de l'industrie du taxi en 1983, où des chauffeurs noirs sont congédiés en masse par des entreprises de taxi sous le motif explicite de leur couleur de peau. Enfin, en novembre 1987, la mort du jeune d'origine jamaïcaine Anthony Griffin, abattu d'une balle en pleine tête à Notre-Dame-de-Grâce par un policier montréalais dont le dossier a révélé des antécédents à caractère raciste.

À ce «racisme vulgaire» ou explicite se substitue un racisme culturel plus subtil et complexe (Fanon, 1956). En d'autres termes, et pour utiliser les mots de Fanon, l'expression formelle du racisme «se renouvelle», «se nuance», «change de physionomie», «se camoufle» et «se farde». Et c'est par ce mécanisme, cette adaptation, cette mise à jour, que le racisme, loin de disparaître, peut au contraire se perpétuer et adopter des formes plus «admissibles» en démocratie, comme la catégorie médiatique de gang de rue. En effet, étant essentiellement symbolique, ce «nouveau racisme» (Barker, 1981) s'impose, entre autres, à travers l'espace médiatique qui

REGARDS

est l'un de ses espaces de production privilégiés dans nos sociétés de l'information (Van Dijk, 2000). La presse peut être un vecteur central du processus de marginalisation des populations immigrantes, particulièrement lorsque ces dernières sont impliquées au sein de luttes contre la discrimination et le racisme (Van Dijk, 1991).

Nous avons constitué un corpus de presse composé d'articles de deux des principaux journaux québécois en termes de tirage, le *Journal de Montréal* et *La Presse*, qui traitent de la problématique des gangs de rue entre août 1987 et juin 1989. Notre corpus débute avec la première occurrence de la catégorie «gangs de rue», qui survient en date du 26 août 1987 dans le cas du *Journal de Montréal* et du 30 novembre 1987 pour *La Presse*. L'essentiel de notre corpus est toutefois composé de textes qui sont publiés entre janvier et avril 1989, moment où la couverture médiatique sur les gangs de rue s'intensifie à la suite d'une série de crimes violents attribués à des jeunes dans les transports en commun à Montréal. Durant cette période, des séries de reportages sur les gangs de rue sont régulièrement publiées par les journalistes Bruno Bisson, de *La Presse*, et Serge Labrosse, du *Journal de Montréal*<sup>1</sup>. Les résultats présentés émergent d'une approche inspirée de l'analyse critique du discours (Van Dijk, 2000) et de la méthode généalogique (Foucault, 1969).

#### Énoncés contraires

Le discours médiatique sur l'émergence du gang de rue à la fois fonde et brouille son propre objet. Les articles de presse qui composent notre corpus sont traversés par des énonciations contraires au sujet de l'existence et de la définition des gangs de rue. Alors que le discours médiatique met de l'avant l'émergence des gangs comme irruption soudaine d'une nouvelle menace sécuritaire, les textes font également intervenir d'autres voix et énonciateurs qui relativisent, questionnent ou nient catégoriquement l'existence des gangs, leur violence et les caractéristiques qui leur sont attribuées par la presse. Ces énoncés

contraires sur le gang de rue se côtoient sans toutefois être présentés comme invalidant la catégorie ou relativisant la menace qu'elle prétend incarner.

En témoigne le premier article de presse faisant historiquement mention de la problématique des gangs de rue, intitulé «Des adolescents terrorisent le nord de la ville» (*Journal de Montréal*, 26 août 1987, p.2). Alors que l'article place en avant-plan la menace sécuritaire que représente une bande de 150 adolescents criminels à Montréal-Nord, composée d'adolescents de «race noire», il mentionne également les conclusions de l'enquête policière qui rejette formellement l'idée qu'il existerait à Montréal des «bandes formellement constituées». Selon le lieutenant-détective cité, Claude Girard, «il ne s'agi[rait] tout au plus [que] d'une bande d'adolescents qui se rencontraient auparavant dans le cadre d'activités sportives, dans un parc du nord de la ville et qui, une fois le club dissous, ont gardé des liens entre eux». Malgré ces informations, le journaliste conclut que «s'il est donc vrai que la bande n'est pas formellement structurée, il apparaît évident [...] que les jeunes de son entourage sont néanmoins très actifs et, dans certains cas, dangereux pour la société».

Ce schéma où se juxtaposent des énoncés contraires qui brouillent les frontières de la catégorie de gang de rue se présente de manière régulière dans l'ensemble de notre corpus. Lors de la première occurrence de la problématique du gang de rue dans le journal *La Presse*, le 30 novembre 1987, on dévoile le fait que «des adolescents se regroupent en gangs hiérarchisés et structurés pour mettre sur pied des réseaux de prostitution juvénile, d'extorsion et de trafic de drogue» tout en citant les propos d'une professionnelle du bureau de la protection de la jeunesse qui «qualifie les bandes de phénomènes impalpables. Parce que rien ne particularise les jeunes qui s'en réclament et que leur délinquance ressemble à celle de n'importe quel adolescent, l'émergence d'une criminalité organisée et structurée entre adolescents demeure incertaine» (30 novembre 1987, p.A4).

Suite à ses premières occurrences en 1987, la catégorie de gang de rue se fait rare jusqu'au début de l'année 1989, où elle ressurgit pour donner sens à une série d'événements violents survenus dans les transports en commun à Montréal. Attribuées aux gangs de rue par les médias, ces agressions sont à l'origine d'une multiplication des reportages sur le phénomène des gangs de rue et de leur violence inédite. La direction de la police dément pourtant les allégations établies par certains médias entre les gangs d'adolescents criminels et ces événements violents survenus dans les transports en commun (*Journal de Montréal*, 21 mars 1989, p.3). Sont cités les propos d'un directeur de la police de la communauté urbaine de Montréal (CUM), Robert Desjardins, qui souligne plutôt que «les trois agressions au couteau dans le métro et le meurtre d'un jeune homme dans un autobus de la STCUM [...] ne seraient pas reliées au phénomène des gangs».



Crédit : Jacqui Brown. Certains droits réservés. ©

Crédit: Peter Shanks. Certains droits réservés. ©



L'imaginaire

Dès son adoption par les médias pour expliquer la violence, la catégorie de gang de rue fait problème. Son existence est remise en question par la police, par certains secteurs de la communauté haïtienne de Montréal (*La Presse*, 27 juin 1989, p.A2) et par certains professionnels (*La Presse*, 30 novembre 1987, p.A4). Devant les frontières incertaines et les instabilités de la catégorie de gang de rue, le discours de presse établit pourtant la stabilité d'un référent racial. Ce dernier s'établit par l'usage de métaphores discursives qui permettent que la catégorie de gang de rue, sans être formellement raciste, puisse se greffer à un imaginaire perpétuant le racisme. Par le racisme, «les «autres» [...] deviennent, comme individus et comme collectivité, point de support d'une cristallisation imaginaire seconde qui les dote d'une série d'attributs et, derrière ces attributs, d'une essence mauvaise et perverse qui justifie d'avance tout ce que l'on se propose de leur faire subir (Castoriadis, 1990, p. 39).»

Au sein de notre corpus de presse, deux métaphores discursives permettent d'instituer un référent racial implicite au gang de rue : celles du cataclysme et de l'épidémie. Du latin *cataclysmos*, le cataclysme renvoie au désastre destructeur du «déluge» comme débordement des frontières – celles des États-Unis, mais également celle des quartiers marginalisés où s'entassent les minorités ethniques desquels émergent et se propagent les gangs. La figure de l'épidémie, pour sa part, désigne une menace qui progresse par contagion et qu'il convient de contenir par la recherche active de signes avant-coureurs de sa propagation.

Dans l'article intitulé «L'ombre menaçante des Posses s'étend sur Montréal» (*La Presse*, 25 juin 1989, p. A1), le journaliste Bruno Bisson souligne que les «Posses», bandes d'adolescents criminalisés, «sont en voie de formation dans les quartiers Notre-Dame-de-Grace et Côte-des-Neiges, au cœur de la communauté jamaïcaine», et proviennent des États-Unis «où cette organisation internationale compte 40 bandes, dont 26 dans la seule région métropolitaine de New York» (p.A2). L'article souligne la forme épidémique de la propagation de ces gangs : selon l'enquêteur de la police de la CUM, cité dans l'article, «les Posses s'installent dans toutes les villes où il existe une communauté jamaïcaine importante [et] l'implantation d'un Posse [à Montréal] est pratiquement inévitable» (p.A2). Comme la maladie qui altère, trouble, et dégrade l'organisme, les Posses, selon un enquêteur de la police, «transforment leur quartier en ghetto».

Un second article du journaliste Bruno Bisson, intitulé «Côte-des-Neiges: une sorte de gangrène ronge le quartier» (*La Presse*, 25 juin 1989, p.A4), décrit un quartier où «germent des gangs de jeunes à qui l'avenir n'a rien à promettre». Rappelant l'idéologie hygiéniste du XIXe siècle, l'usage d'un langage emprunté à la médecine des épidémies permet d'y décrire un «autre» Montréal où l'on parle «une langue de ghetto» incompréhensible et où «une sorte de gangrène ronge tout le quartier, replié sur lui-même et sa population coincée par une pauvreté effrayante [...] vivant dans des conditions d'hygiène précaire».

Ces métaphores du cataclysme à venir et de l'épidémie se retrouvent au centre de l'une des principales enquêtes journalistiques de 1989 sur le phénomène des gangs de rue, intitulée «Les gangs d'adolescents prolifèrent à Montréal» (*Journal de Montréal*, 16 février 1989, p.9). Le journaliste Serge Labrosse accorde une place centrale au film américain *Colors* (1988) mettant en scène «l'histoire des gangs à Los Angeles, [qui] a de quoi à faire frémir, [et qui] semble devoir s'appliquer concrètement à la réalité des gangs d'adolescents criminels qui, à Montréal, connaissent une prolifération inquiétante». Le texte est accompagné d'une image du film où des jeunes noirs et latino-américains avancent en direction du lecteur, regards menaçants. Cette image est accompagnée de la mise en exergue d'une citation tirée de la chanson thème du film : «Nous ne mourrons jamais....nous nous multiplions».

Cette métaphore de l'épidémie traverse le texte et côtoie l'idée qu'il est urgent d'agir afin d'anticiper ou retarder la propagation du phénomène. Le texte conclut en ce sens par une citation de Gilles Gendreau, psychoéducateur et figure historique du champ de la réadaptation des jeunes qu'au Québec, qui défend que «c'est maintenant qu'il faut intervenir, si l'on ne veut pas que Montréal connaisse, au cours des 5 ou 10 prochaines années, la même escalade de violence qu'ont connue New York et Los Angeles avec les gangs d'adolescents criminels...».

## REGARDS

«Cette mise en scène de la surreprésentativité des jeunes noirs dans les gangs de rue de Montréal [...] mobilise l'imaginaire d'une peur collective de l'«autre»»

Devant l'image d'une invasion des gangs en provenance des quartiers pauvres, mais surtout des minorités ethniques qui y trouvent refuge, les autorités se doivent d'agir pour éviter leur propagation. Des experts anticipent ce cataclysme à venir : le journal *La Presse* cite Marc Leblanc, autorité sur l'expertise en délinquance jeunesse au Québec, selon lequel «ces groupes devraient s'exprimer de plus en plus ouvertement, ce qui va entraîner une augmentation de la délinquance» (*La Presse*, 2 février 1989, p.A4). L'urgence d'agir parvient même à s'insérer au sein de l'institution policière qui, tout en niant la présence des gangs de rue à Montréal, anticipe leur apparition et défend en ce sens une intervention préventive : «Si vous me demandez si Montréal vit à l'heure des gangs de rue, ma réponse est non», a dit le directeur Desjardins en pesant chacun de ses mots. «Mais ça va le devenir si on ne s'en occupe pas», prévient-il » (*La Presse*, 21 mars 1989, p.A1). Cité par le *Journal de Montréal* quelques jours auparavant (19 mars 1989, p. 7), ce dernier soulignait que «les individus de race noire représentent près de 44% de l'ensemble des membres [de gang] recensés alors qu'ils ne représentent sur le territoire de la Communauté urbaine de Montréal que 4,2% de la population totale» (p.7).

Cette mise en scène de la surreprésentativité des jeunes noirs dans les gangs de rue de Montréal, jumelée aux images de l'épidémie et du cataclysme, mobilise l'imaginaire d'une peur collective de l'«autre» et révèle l'encodage du discours raciste ayant produit la catégorie de gang de rue à la fin des années 1980. Le 8 avril 1989, *La Presse* cite ainsi le nouveau chef de la police de la CUM, Alain Saint-Germain, pour qui le phénomène des gangs «n'est pas un problème majeur en termes de criminalité, mais c'est un problème majeur parce que maintenant les gens qui prennent le métro et l'autobus sont inquiets, et il faut les rassurer» (p. A6).

#### Flou et incertitudes

Cristallisant une panique morale (Cohen, 1971) et certaines peurs collectives à propos de la délinquance, de la jeunesse et de l'immigration, la catégorie de «gang de rue» a d'abord obtenu son existence sociale concrète à travers le champ médiatique pour n'investir que plus tard le champ scientifique qui sert d'appui à ses usages institutionnels.

Si le gang de rue ne réfère pas à un nouveau type de criminalité, et que ses liens avec la délinquance réelle demeurent incertains, il convient de se demander si cette peur n'est pas celle de l'immigrant, de cet «autre» qui parle «une langue de ghetto», de ces chauffeurs de taxi mis à pied à cause de leur couleur de peau, ou encore de la communauté noire qui à cette époque s'organise et lutte pour la reconnaissance de ses droits. Plutôt que de décrire un nouveau type de criminalité ou de délinquance, la catégorie médiatique de «gang de rue» a émergé au Québec comme nouveau dispositif de profilage

racial dans un contexte politique d'intensification des luttes contre la discrimination que mènent alors les communautés noires au Québec. La catégorie de gang de rue justifie d'avance les dispositifs de surveillance, de contrôle, de répression et tout ce que l'on se propose de leur faire subir.

Plutôt que de lutter contre la grande criminalité, cette catégorie permet plutôt de justifier des mesures extraordinaires pour la surveillance des jeunes racisés et le contrôle des incivilités mineures : traîner dans les espaces publics, cracher ou jouer aux dés, comme le faisait Fredy Villanueva le soir d'août 2008 où il a été tué par la police à Montréal-Nord. Lors de l'enquête du coroner sur la mort de Villanueva, la policière Stéphanie Pilote qui avait participé à l'intervention policière a indiqué qu'elle était incapable d'identifier un membre de gang de rue. Cette dernière était pourtant appelée à patrouiller à Montréal-Nord, l'un des quartiers ciblés dans la lutte contre les gangs de rue – elle-même élevée au rang de priorité par le Service de police de Montréal. C'est ce flou et ces incertitudes permanents entourant la catégorie de gang de rue qui assurent son succès et sa reproduction depuis les 30 dernières années comme outil de profilage racial.

#### Note

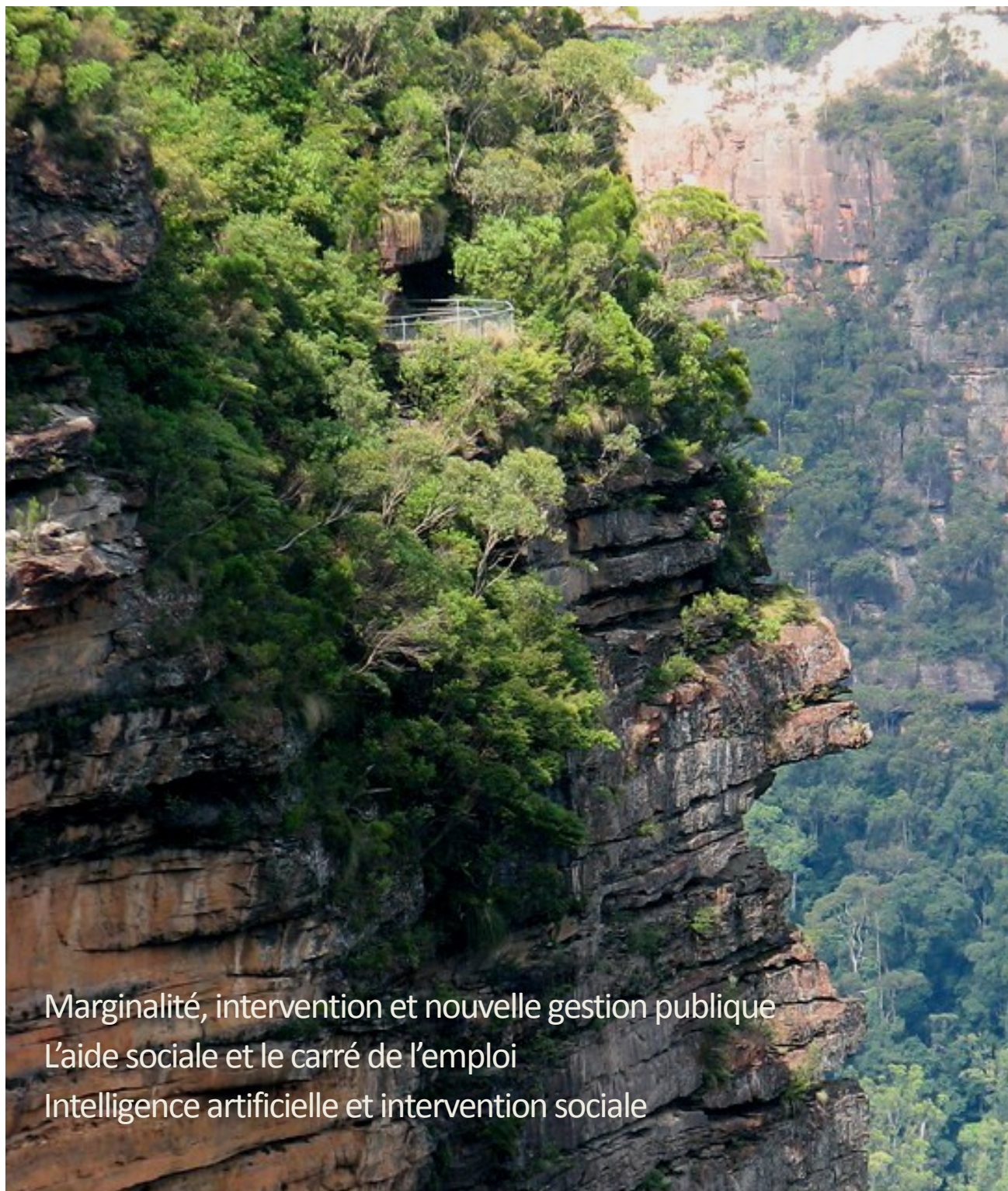
1. Notre corpus de presse se compose de 78 articles, dont 55 en provenance du *Journal de Montréal* et 23 de *La Presse*.

#### Références

- Castoriadis, Cornelius (1990), «Réflexions sur le racisme», in Cornelius Castoriadis, *Le monde morcelé. Les carrefours du labyrinthe - 3*, Paris, Éditions du Seuil, p.29-46.
- Castoriadis, Cornelius (1975). *L'institution imaginaire de la société*, Paris, Éditions du Seuil.
- Cohen, Stanley (1972), *Folk Devils and Moral Panics. The creation of the Mods and Rockers*, Londres et New York, Routledge.
- Fanon, Frantz (1956), « Racisme et culture », *Présence Africaine*, 3, p. 122-131.
- Foucault, Michel (1969), *L'archéologie du savoir*, Paris, Gallimard.
- Ligue des droits et libertés (1979), *Limiter les pouvoirs policiers: une exigence démocratique*, Mémoire de la Ligue des droits et libertés devant la Commission parlementaire étudiant le projet de Loi 48 et modifiant l'actuelle loi de Police.
- Mills, Sean (2016). *Une place au soleil. Haïti, les Haïtiens et le Québec*, Montréal, Mémoire d'encrier.
- Van Dijk, Teun A. (2008), *Society in Discourse. How Context Controls Text and Talk*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Van Dijk, Teun A. (2000), « New(s) Racism: A Discourse Analytical Approach », in Simon Cottle (dir.), *Ethnic Minorities and the Media*, Buckingham, UK : Open University Press, p. 33-49.
- Van Dijk, Teun A. (1991), *Racism and the press*, London, Routledge.
- Williams, Dorothy W. (1998), *Les Noirs à Montréal, 1628-1986. Essai de démographie urbaine*, Montréal, VLB éditeur.

# Pouvoirs d'agir

DOSSIER



Marginalité, intervention et nouvelle gestion publique  
L'aide sociale et le carré de l'emploi  
Intelligence artificielle et intervention sociale

Crédit: Gord Webster. Certains droits réservés. ©

## L'intervention auprès de populations marginalisées et nouvelle gestion publique

# Renverser la subordination

Philippe-Benoit Côté

Professeur de sexologie,

UQÀM

membre du CREMIS

Sue-Ann MacDonald

Professeure, École de travail social,

Université de Montréal

membre du CREMIS

Guillaume Renard-Robert

M.A. sexologie

Professionnel de recherche, UQÀM

### DOSSIER



Depuis les années 2000, le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) du Québec – ci-après «Réseau» – se voit transformé par un nouveau paradigme de gestion étatique appelé la « nouvelle gestion publique » (Bellot *et al.*, 2013). Centrée sur la reddition de comptes quantitative et la standardisation des pratiques, cette nouvelle gestion publique serait, selon certains, incompatible avec la qualité des interventions de réseautage, de médiation et d'empowerment (Gonin *et al.*, 2013; Grenier *et al.*, 2017; Pauzé, 2016). L'instauration du paradigme de la nouvelle gestion publique, sous la forme notamment de l'uniformisation et de la standardisation des pratiques, peut favoriser, chez certains professionnels œuvrant dans le Réseau, une invisibilisation de la complexité de leur travail, ainsi que l'impression d'avoir peu d'espace pour décider par eux-mêmes des interventions à réaliser pour accompagner et soutenir les usagers (Dahl, 2009). Par exemple, les exigences administratives et les redditions de comptes du Réseau font en sorte que les professionnels ont l'impression d'avoir de moins en moins de latitude et d'autonomie dans leur travail : «ils ont l'impression que bientôt ils vont se faire dire quoi dire à leurs clients» (Grenier *et al.*, 2016, p.15).

Ce processus d'invisibilisation n'est pas sans évoquer les théories de la reconnaissance, notamment celle de Fraser (2005), qui suggèrent que la culture dominante, par un ensemble institutionnalisé de codes et de valeurs culturelles, peut stigmatiser et discréditer certains groupes en les empêchant de participer, en tant que pairs, à la vie sociale, ce qu'elle nomme un «dénî de reconnaissance». Cette mutation du Réseau, axée sur le rapport entre le coût et l'efficacité des services, suscite des questionnements sur le pouvoir d'agir des professionnels œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance, ainsi que sur la reconnaissance de leurs pratiques dites «souples» ou «silencieuses» pour contourner les obstacles liés à la normativité des instances qui encadrent leurs interventions.

Dans un contexte social et institutionnel où les interventions se voient de plus en plus encadrées par des enjeux administratifs, économiques et légaux, certains membres-praticiens du CREMIS ont soulevé l'idée de réaliser un projet de recherche pour documenter le pouvoir d'agir des professionnels du Réseau. Cet article présente certains constats qui ont émergé d'une étude de cas réalisée auprès de professionnels du Réseau œuvrant dans des équipes en itinérance au sein d'un Centre de santé et de

services sociaux (CSSS). Au total, cinq professionnels (4 hommes, 1 femme) de ces équipes spécialisées en itinérance ont décidé de participer au projet de recherche. Certains d'entre eux travaillent auprès de cette population depuis plus d'une quinzaine d'années, tandis que d'autres ont commencé à œuvrer auprès de ces usagers depuis quelques mois.

La notion de «pouvoir d'agir» peut se définir comme le contrôle que peut exercer une personne ou un groupe de personnes sur son/leur environnement par la recherche et l'obtention des ressources matérielles, psychologiques et sociales nécessaires pour atteindre leurs objectifs (Le Bossé, 1998). Cette notion de pouvoir d'agir s'inspire des approches structurelles (Alinsky, 1976; Breton, 1994) et conscientisantes (Freire, 2013) de l'intervention sociale par une prise de conscience et d'action sur les facteurs d'oppression qui affectent les personnes. Le pouvoir d'agir se construit à l'interface des niveaux individuel, communautaire et organisationnel qui s'influencent et qui encadrent le contrôle que les acteurs peuvent exercer sur leur réalité (Ninacs, 2008).

Tant au niveau individuel que collectif, le pouvoir d'agir s'acquiert et se développe progressivement par un transfert d'autorité et un accroissement des capacités et responsabilités des acteurs, dans le but de promouvoir une (re)prise d'action sur leur vie ou leur collectivité (Ninacs, 1995). Il serait la résultante du processus d'*empowerment* qui s'érige sur un renversement des rapports de force entre des individus, des groupes ou des communautés afin d'établir des relations égalitaires. Cette notion de pouvoir d'agir est particulièrement intéressante dans un contexte de transformation du Réseau, marqué notamment par les exigences administratives et les redditions de comptes, qui vient limiter la latitude et l'autonomie des professionnels, tel que documenté par Grenier et al. (2017).

#### Déni

Les professionnels rencontrés révèlent que les contraintes institutionnelles, soutenues par le paradigme de la nouvelle gestion publique, posent des défis importants pour leur travail d'intervention, notamment sur la capacité du Réseau de tenir compte de la complexité du phénomène de l'itinérance. L'augmentation de la charge de travail et le roulement de personnel font en sorte que les professionnels ont moins de temps et d'énergie pour prendre en considération l'enchevêtrement des différentes problématiques vécues par les personnes en situation d'itinérance, tel que documentée dans d'autres travaux (Roy et al., 2015; Roy et al., 2007).

Cette augmentation de la charge de travail suscite, selon eux, un roulement de personnel qui les oblige à investir de l'énergie afin de recréer constamment des liens avec de nouveaux acteurs du milieu, ce qui réduit le temps disponible pour accompagner les personnes en situation d'itinérance. Cette logique d'efficacité de la nouvelle gestion publique incite les

professionnels à agir en urgence, ce qui est contraire, selon eux, à la complexité du phénomène de l'itinérance qui demande plutôt un accompagnement à long terme basé sur l'*empowerment* et le lien relationnel : «On s'entend que les hôpitaux, ils ne veulent pas avoir de personnes dans les lits. Ils veulent que ça roule le plus possible... Mais les temps d'attente sont de deux ans, donc on ne peut pas rester deux ans avec quelqu'un qu'on ne sait pas d'où [proviennent] ses problèmes de comportements». (Professionnel #1)

Ces contraintes institutionnelles se traduisent, chez les professionnels rencontrés, par une impression de déni de reconnaissance du phénomène de l'itinérance et des stratégies d'intervention nécessaires pour accompagner les usagers. Selon les participants, le cloisonnement des services et la méconnaissance du phénomène de l'itinérance au sein du milieu hospitalier semble à la fois réduire leur autonomie à déployer des interventions adaptées à la réalité des usagers et les contraindre à mettre en place différentes stratégies pour contourner ces difficultés institutionnelles.

À partir de la théorie de la reconnaissance de Fraser (2005), cette tension peut s'expliquer par le fait que le phénomène de l'itinérance semble être relégué à un statut minoritaire au sein du Réseau et qui, par conséquent, doit être pris en charge par des équipes spécialisées, mais aussi marginalisées par les autres professionnels. Ce déni de reconnaissance du phénomène de l'itinérance fait en sorte que les professionnels rencontrés ont l'impression de se retrouver dans une position de subordination à l'égard des autres professionnels du Réseau et de devoir lutter à la fois en leur nom et au nom des usagers afin que ces derniers puissent avoir accès et recevoir des services adaptés à leurs réalités : «Il faut à tout prix que les gestionnaires et que les directeurs se positionnent dans les comités et les tables pour qu'ils parlent de l'itinérance et de ce que l'on fait dans l'équipe. Il n'y a pas que moi qui dois expliquer [l'itinérance] aux autres intervenants, c'est aussi en amont de se positionner plus clairement». (Professionnel #5)

C'est à l'intérieur de ces contraintes institutionnelles que les professionnels disent mobiliser des stratégies de développement de leur pouvoir d'agir afin de venir en aide aux personnes en situation d'itinérance. En accord avec certains travaux (Maton, 2008; Ninacs, 2008), les professionnels révèlent la construction d'une interaction entre le déploiement d'un pouvoir d'agir collectif et individuel afin de contourner les procédures normatives du Réseau. La subordination du phénomène de l'itinérance au sein du Réseau semble inciter les professionnels à «bricoler» afin de trouver les moyens pour déployer des interventions qui prennent du sens pour eux et pour les usagers. Ils disent adopter de nombreuses stratégies individuelles afin de contourner les défaillances du Réseau et faciliter le travail d'*advocacy*<sup>1</sup>, telles que de sensibiliser les autres professionnels aux enjeux de l'itinérance, assurer un suivi dans les

«Cette capacité d'adaptation individuelle, ainsi que la liberté nécessaire [...] pour mettre en place des pratiques créatives, constituent des composantes essentielles du travail des professionnels afin d'intervenir en congruence avec les personnes qu'ils desservent..»

dossiers ou mobiliser ses contacts personnels.

Ces stratégies individuelles sont considérées comme étant des pratiques courantes par les professionnels, qui disent discuter dans l'informel de ce pouvoir d'agir qu'ils déploient dans leur travail d'intervention : «L'itinérance, ça rend le travail d'intervention si singulier. C'est un peu du bricolage. Par rapport à une usine qui ferait tout standard, il va y avoir une intervention différente, on va toujours se remettre en question... C'est un peu artisanal». (Professionnel #5)

C'est à partir de cette posture «d'artisan», voire en porte-à-faux avec les procédures normatives du Réseau, que les professionnels disent mettre en place des mécanismes collectifs et individuels leur permettant de développer leur pouvoir d'agir.

#### Alliances

Du côté du pouvoir d'agir collectif, les professionnels semblent déployer une structure formelle et informelle de solidarité, notamment par la mise en place de rencontres d'équipe, afin de développer une vision commune de l'itinérance et des interventions à mettre de l'avant auprès des usagers. Cette prise de décision collective s'appuie, de façon prioritaire, sur la compréhension des besoins des personnes en situation d'itinérance afin que les interventions choisies soient les plus pertinentes et les mieux adaptées aux réalités des usagers. Lors de ces rencontres, chacun des professionnels est encouragé à partager son opinion, ce qui permet de tenir compte des désaccords individuels : «Les grandes lignes [des interventions] se valident en équipe... Souvent, la rencontre de la semaine permet de vérifier si on s'en va à la bonne place. [...] Ça donne lieu à des réflexions sur les besoins qu'on juge qui sont plus prioritaires que les autres, en partageant nos opinions, nos impressions. C'est vraiment un partage d'idées». (Professionnel #4)

Ces espaces collectifs constituent à la fois une stratégie pour faciliter le développement du pouvoir d'agir individuel des professionnels lors de leurs pratiques terrains, et une stratégie d'*advocacy* à l'égard du Réseau pour favoriser une plus grande reconnaissance de leur expertise professionnelle. Ils témoignent de la richesse, de la pertinence et de la complémentarité à croiser les savoirs des différents professionnels œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance (travailleurs sociaux, infirmières, policiers, psychologues, médecins, etc.) afin de mieux cerner la complexité des dimensions et des facteurs associés à ce phénomène.

Selon eux, le croisement de ces différentes expertises, notamment entre les professionnels issus des domaines de la santé et du social, permet de poser un regard plus global sur le vécu et la réalité des personnes en situation d'itinérance : «Dans l'équipe, on travaille avec une infirmière et avec un

travailleur social pour avoir ce côté bio et psychosocial. Ça évite de faire des raccourcis trop rapides en se disant qu'il a un problème de santé mentale parce qu'il y a peut-être des causes organiques... Donc, d'avoir ces deux visions, c'est important». (Professionnel #1)

Cette expérience collective de partage permet aux professionnels de développer une alliance de travail entre eux, c'est-à-dire un lien de réseautage et de partenariat basé sur la mise en commun des expériences (Denoncourt et al., 2000; Racine, 2000), ainsi qu'un pouvoir d'action pour contourner les contraintes institutionnelles du Réseau. À l'instar de la théorie de Fraser (2005), ce pouvoir d'agir collectif semble constituer une stratégie de reconnaissance pour renverser la position de subordination du phénomène de l'itinérance au sein du Réseau et, ainsi, tenter de rétablir un rapport égalitaire dans les interactions avec les autres professionnels du milieu de la santé, notamment ceux provenant du milieu hospitalier.

#### Jouer le jeu

Si ce pouvoir d'agir collectif semble constituer à la fois un cadre commun d'intervention et un espace de reconnaissance de l'expertise des membres de l'équipe, les professionnels mentionnent l'importance de créer, au sein de leurs pratiques, un pouvoir d'agir individuel pour adapter les interventions aux besoins et réalités des personnes en situation d'itinérance. Lors des contacts avec les autres professionnels, les participants rencontrés disent avoir recours à des stratégies de négociation et de mise en valeur des usagers afin de favoriser l'accès et le maintien des personnes en situation d'itinérance au sein des différents services.

Par leur stratégie d'*advocacy*, les professionnels disent jouer le jeu du paradigme de la nouvelle gestion publique en s'appropriant le vocabulaire de *managérialisation* (par exemple, être capable de «vendre» le dossier des usagers) pour être capables de faire reconnaître, auprès des autres professionnels, la pertinence, voire la nécessité, d'accueillir des personnes en situation d'itinérance au sein de leurs services. Pour ce faire, les professionnels mettent de l'avant leur statut professionnel afin de contrer le «dénî de reconnaissance institutionnalisé» (Fraser, 2005) au sein du Réseau et de faire reconnaître les besoins réels des personnes en situation d'itinérance, ainsi que leurs droits fondamentaux d'avoir accès aux services.

Lors des rencontres d'équipe, les professionnels relèvent d'ailleurs l'importance de créer un cadre égalitaire afin que chacun d'entre eux puisse contribuer individuellement, selon leur propre perspective et leur propre discipline, aux réflexions collectives pour favoriser l'accès et le maintien des personnes en situation d'itinérance aux services offerts par le Réseau : «Ça dépend de comment tu amènes les choses et de comment tu défends, comment tu fais de l'*advocacy* pour tes clients. Ça



Crédit: René Van Belzen. Certains droits réservés. ©

## DOSSIER

dépend comment tu vas rester dans le dossier et donner du support à cette équipe-là. C'est plein de petites stratégies qui vont te permettre de donner des services et que la personne ait accès aux services. (Professionnel #1)

Sans se limiter à cette «posture d'expert» (Jouffray, 2014), les professionnels reconnaissent la nécessité, lors des contacts avec les usagers, de construire avec eux les visées et les démarches des différentes interventions afin de favoriser leur pouvoir d'agir sur leur réalité. Ils disent tenir compte de la parole et du vécu des personnes en situation d'itinérance pour développer avec elles les stratégies d'intervention adaptées à leur réalité. Au-delà d'une simple application des décisions collectives, les professionnels mentionnent posséder une marge de manœuvre individuelle pour moduler leurs interventions selon le contexte et les réalités des usagers : «Mais le pouvoir d'agir est limité, entre autres dans le temps. On n'a que huit heures par jour. Mais c'est aussi la limite de l'usager lui-même. Je veux dire, s'il ne veut pas, il faut aussi s'ajuster. Je ne suis pas libre non plus. C'est mon client. C'est pour lui que je travaille». (Professionnel #5)

Cette capacité d'adaptation individuelle, ainsi que la liberté nécessaire qui est octroyée par la direction des équipes pour mettre en place des pratiques créatives, constituent des composantes essentielles du travail des professionnels afin d'intervenir en congruence avec les personnes qu'ils desservent. Le

travail collectif d'*advocacy* pour la reconnaissance du phénomène de l'itinérance au sein du Réseau est ainsi étroitement imbriqué au fait que les professionnels puissent développer leur pouvoir d'agir individuel pour s'adapter aux multiples réalités des personnes en situation d'itinérance.

### *Espaces communs*

L'enchevêtrement des contraintes institutionnelles et de la complexité inhérente de l'itinérance oblige les professionnels à développer des stratégies collectives et individuelles pour mettre de l'avant leur pouvoir d'agir et créer des pratiques créatives adaptées à la réalité des usagers. Si les pratiques des professionnels sont axées sur l'*empowerment* et l'*advocacy* afin de permettre le développement du pouvoir d'agir des usagers, cette étude montre que les professionnels mobilisent également des stratégies d'*advocacy* pour favoriser leur propre pouvoir d'agir au sein du Réseau et d'obtenir les ressources nécessaires pour venir en aide aux personnes en situation d'itinérance. Le développement du pouvoir d'agir collectif des professionnels semble constituer un mécanisme institutionnel favorisant leur reconnaissance au sein du Réseau, ce qui leur permet de mettre en place des pratiques créatives et adaptées à la complexité de l'itinérance.

Concrètement, cette étude illustre l'importance de favoriser le développement de pratiques souples qui permettent aux professionnels de déployer leur pou-

voir d'agir individuel afin d'adapter leurs interventions aux différentes réalités des personnes en situation d'itinérance. Pour ce faire, il semble nécessaire de créer des espaces communs de partage entre les professionnels, tels que l'implantation de rencontres officielles entre les différentes équipes du Réseau, et pas seulement celles dédiées à l'itinérance, afin de faire reconnaître la complexité de ce phénomène. Enfin, il semble important de mettre en place des initiatives institutionnelles pour capter l'ensemble du travail d'intervention effectué par les professionnels œuvrant auprès des personnes en situation d'itinérance (et pas seulement sous forme de décompte quantitatif des interventions réalisées) afin de contrer les effets de la nouvelle gestion publique qui tend à limiter leur pouvoir d'agir.

#### Notes

1. La notion d'*advocacy* peut se définir comme une pratique qui « vise à contrer les obstacles à l'accès aux services et à enseigner aux personnes des stratégies de revendication et de défense de leurs droits afin qu'elles gèrent elles-mêmes leurs besoins et diminuent leur dépendance à l'égard des institutions » (Lemay, 2007 : 173).

#### Références

- Alinsky, S. (1976). *Manuel de l'animateur social*. Paris, Seuil.
- Bellot, C., Bresson, M., & Jetté, C. (2013). «Le travail social et la nouvelle gestion publique», Québec, Presses de l'Université du Québec.
- Breton, M. (1994). "On the meaning of empowerment and empowerment-oriented social work practice", *Social Work with Groups*, 17(2), p.23-37.
- Dahl, H. M. (2009). "New public management, care and struggles about recognition", *Critical Social Policy*, 29 (4), 634-654.
- Denoncourt, H., Desilets, M., Plante, M. C., Lapante, J., & Choquet, M. (2000). «La pratique outreach auprès des

- personnes itinérantes souffrant de troubles mentaux graves et persistants: observations, réalités et contraintes», *Santé mentale au Québec*, 25(2), p.179-194.
- Fraser, N. (2005). *Qu'est-ce que la justice sociale? Reconnaissance et redistribution*. Paris, Éditions La Découverte.
- Freire, P. (2013). *Pédagogie de l'autonomie*. Toulouse, Érès.
- Gonin, A., Grenier, J., & Lapierre, J. A. (2013). «La souffrance éthique au travail: l'éthique du care comme cadre d'analyse critique et comme prospective dans le champ de la santé et des services sociaux». *Reflète: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 19(2), p.85-110.
- Grenier, J., Bourque, M., & St-Amour, N. (2016). «La souffrance psychique au travail : une affaire de gestion?», *Intervention*, 144, p.9-20.
- Jouffray, C. (2014). *Développement du pouvoir d'agir : une nouvelle approche de l'intervention sociale*. Rennes, Presses de l'EHESP.
- Le Bossé, Y. (1998). «Introduction à l'intervention centrée sur le pouvoir d'agir», *Cahiers de la recherche en éducation*, 5(3), p.349-370.
- Lemay, L. (2007). «L'intervention en soutien à l'empowerment : Du discours à la réalité. La question occultée du pouvoir entre acteurs au sein des pratiques d'aide», *Nouvelles pratiques sociales*, 20(1), p.165-180.
- Maton, K. I. (2008). «Empowering community settings: Agents of individual development, community betterment, and positive social change». *American Journal of Community Psychology*, 41(1-2), p.4-21.
- Ninacs, W. A. (2008). *Empowerment et intervention: développement de la capacité d'agir et de la solidarité*. Québec, Les Presses de l'Université Laval.
- Ninacs, W. A. (1995). «Empowerment et service social: approches et enjeux», *Service social*, 44(1), p.69-93.
- Pauzé, M. (2016). «Regard sur le social et la souffrance psychique: réflexion sur les enjeux actuels auxquels font face les travailleurs sociaux œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux au Québec», *Intervention*, 144, p.21-27.
- Racine, G. (2000). «La construction de savoirs d'expérience chez des intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans-abri: un processus participatif, collectif et non planifié», *Nouvelles pratiques sociales*, 13 (1), p.69-84.
- Roy, S., & Grimard, C. (2015). «L'aide aux personnes à la rue : cohérence et failles d'un système», in S. Bergheul (dir.), *Regards croisés sur l'itinérance*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 13-31.
- Roy, S., & Hurtubise, R. (2007). «Introduction», in S. Roy et R. Hurtubise (dir.), *L'itinérance en questions*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 1-27.



## L'aide sociale et les transformations du rapport à l'État

## Sortir du carré de l'emploi

Catherine Charron  
Chercheure postdoctorale,  
CREMIS

L'aide sociale est un cas très parlant de la transformation de l'État social au cours des dernières décennies au Québec. Sous son aspect institutionnel, le système général d'assistance sociale est demeuré essentiellement le même depuis son instauration en 1969 : une aide financière de dernier recours, administrée au guichet par des agentes et des agents dont le rôle est d'évaluer l'admissibilité à des prestations selon des critères de ressources.

Au cœur même de cette continuité surviennent toutefois d'importants changements qui se reflètent dans les mesures et les discours encadrant la protection sociale. Le tournant néolibéral et l'avènement de «l'État social actif»<sup>1</sup>, consacrant la fin de la logique providentialiste, apparaît comme un changement de paradigme auquel aucun système de protection sociale n'ait échappé au cours des dernières décennies (Barbier, 2017; Boismenu, Dufour et Noël, 2003). Souvent, la profondeur des changements opérés est dissimulée par l'arsenal de procédures administratives, et passe souvent inaperçue aux yeux mêmes des personnes chargées de la mise en œuvre des politiques.

Mais la lecture fine que font les agentes<sup>2</sup> des transformations de l'administration de l'aide sociale est néanmoins essentielle pour comprendre, d'une part, la façon dont s'installent concrètement les nouvelles logiques sur le terrain de la prestation de services et, d'autre part, la façon dont s'expriment les résistances à ces changements, résistances qui ne sont certainement pas étrangères à la permanence institutionnelle évoquée plus haut.

Ma recherche postdoctorale s'est donc penchée sur l'activation à l'aide sociale du point de vue des agentes de l'État québécois. Les résultats présentés dans ce texte s'appuient sur des entrevues<sup>3</sup> réalisées avec des fonctionnaires actuellement en poste et dans certains cas retraitées, sur leurs réflexions pratiques, le contexte de leur travail et sur les transformations de ceux-ci au fil des ans.

#### Contact humain

Au Québec, il existe deux catégories d'agentes d'aide sociale partageant le même lieu de travail, les



Crédit: Karen and Brad Emerson. Certains droits réservés. CC

centres locaux d'emploi (CLE). Bien que souvent confondues par les prestataires d'aide sociale, celles qui s'occupent du volet financier et celles qui sont chargées de l'aide à l'emploi travaillent en parallèle dans les CLE : elles sont souvent séparées physiquement et leurs systèmes informatiques sont également distincts.

Dans plusieurs régions, cependant, il n'y a plus personne responsable de l'aide financière dans les CLE depuis quelques années. Les agentes d'aide financière sont regroupées dans des centres administratifs régionalisés, où le travail est spécialisé (par exemple pour le traitement des dossiers de contraintes sévères à l'emploi, ou pour l'attribution initiale), ou dans des centres d'appels, devenus la première ligne d'information pour l'aide sociale. Loin des yeux du public, la tâche des agentes d'aide financière consiste essentiellement à évaluer l'admissibilité des personnes aux différents programmes d'aide financière ainsi qu'aux prestations spéciales, de demander les nombreuses pièces requises et de faire le traitement administratif de tout changement à la situation personnelle du ou de la prestataire (statut familial, revenu, déménagement, etc.). Sauf exception, même quand elles sont encore présentes dans les CLE, les agentes d'aide financière ne rencontrent plus les personnes qui déposent une demande d'aide sociale : «La connaissance de la clientèle s'est perdue, avec le fait que les agents d'aide sociale sont devenus des agents qui traitaient uniquement l'administratif de l'aide sociale. Puis quand je dis la connaissance de la clientèle, je dis pas juste le nom «monsieur Jo-blo», là. Tout ce qui entoure ça, le fait de te retrouver dans cette situation-là, ils l'ont

plus le contact avec ça. Ça fait qu'ils deviennent insensibles un moment donné, je pense. Ou en tout cas moins enclins à développer, ou à aider davantage.» (Jocelyne, 38 ans d'expérience)

Le nombre de dossiers attribués à chaque agente a augmenté parallèlement à la compartimentation du travail et aux baisses de personnel. Les agentes d'aide financière ont des cibles d'annulation de dossiers : dans la logique comptable de la nouvelle gestion publique, la performance se mesure en termes d'économie d'argent et de moyens. La vérification de la «conformité» est devenue le moyen privilégié de fermer des dossiers d'aide financière, sans faire intervenir dans le processus d'autres considérations que des facteurs de gestion. Les agentes se sentent elles-mêmes comme les rouages de cette mécanique déshumanisante : «T'as plus le temps. C'est une chaîne de montage. Faut que t'opères, un dossier à l'autre, faut que ça roule. T'as plus le temps de voir le dossier dans son entièreté, puis voir c'est quoi la problématique du client, pis son histoire sociale, tu peux plus... [...] Je l'appelle, je lui demande tel tel document, je lui donne 10 jours, je lui envoie une demande de document par la poste, si dans 10 jours j'ai rien reçu, ben j'annule le dossier.» (René, 28 ans d'expérience)

Dans la grande majorité des CLE, une personne qui vient demander de l'aide sociale – si elle est considérée sans contrainte à l'emploi – ne rencontre pas d'agente d'aide financière, mais seulement et automatiquement un ou une agente d'emploi. On pourrait dire qu'au sein du dispositif visible de l'aide sociale (le bureau), la fonction d'assistance financière de l'État est devenue invisible; il n'y a plus en façade qu'une fonction d'activation, c'est-à-dire d'intégration à l'emploi.

### Rôle rétréci

En amont de ces changements, on constate une évolution du rôle des agentes d'aide à l'emploi dont témoignent ces dernières : «Ce qu'ils nous ont dit quand ils nous ont présenté ça [quand ils ont sorti l'aide sociale des bureaux], c'est que c'était les agents d'aide à l'emploi qui feraient le bout de social, puis de référence, puis de relation d'aide. [...] «L'aide financière, ils ont besoin de ben moins de monde, parce qu'ils font juste de l'administratif, puis on va mettre plus d'agents d'aide à l'emploi». Ils avaient augmenté le nombre d'agents d'aide à l'emploi, diminué le nombre de secteurs d'aide financière. Mais en bout de ligne après ça il y a eu une razzia dans l'aide à l'emploi, des agents qui ont pas été remplacés, en veux-tu en v'la.» (Jocelyne)

La fonction d'agente d'aide à l'emploi est apparue dans les années 1980, en même temps que la nouvelle préoccupation publique pour «l'employabilité» des personnes sans emploi. Avec le temps et la multiplication des programmes et des mesures d'aide à l'emploi, leur rôle s'est détaché plus nettement de celui de l'agente d'aide financière. À la fin des années 1990, au moment de la création d'Emploi Québec, apparaissait la notion de «parcours vers l'emploi», et les agentes y jouaient un rôle central en tant que «gestionnaires de parcours». Après une période faste, consécutive au rapatriement des responsabilités en matière de main-d'œuvre, les budgets ont rapidement diminué, et de plus en plus de pression a été mise sur les agentes pour diriger rapidement les personnes vers les emplois disponibles : «le plus court chemin vers l'emploi» était le mot d'ordre. On était alors à une époque de chômage élevé, le nombre de prestataires d'aide sociale atteignait des sommets. «Les pro-



grammes disponibles n'ont jamais été à la hauteur de la demande», constate a posteriori Lise, qui est entrée au ministère au début des années 1980.

Depuis le début des années 2000, le nombre de prestataires d'aide sociale a chuté drastiquement. Les chômeurs et chômeuses d'hier ont quitté l'assistance publique pour aller occuper des petits boulots au bas de l'échelle, mal payés et précaires (Noiseux, 2014). Les agentes constatent que le profil des personnes assistées sociales a changé : «Plus ça avance, plus ça va, plus les gens sont poqués. Ceux qui restent... le marché de l'emploi, il y a un manque de main-d'œuvre partout parce que tous les gens potentiellement employables sont déjà en emploi, puis ceux qui restent... sont poqués. On le sent que ça s'alourdit.» (Johanne, 2 ans d'expérience)

Mais en même temps que le profil des prestataires change, les agentes d'aide à l'emploi constatent une érosion de la relation d'accompagnement et un alourdissement du volet administratif de leur travail. D'une part, les coupures de personnel dans les CLE incitent le ministère à privilégier une réduction de la dimension «intervention» du travail des agentes : «Avec la diminution de l'État, on a décidé qu'on passait en mode téléphonique. Faire plus avec moins. Parce que tu donnes des rendez-vous à tes clients qui se présentent pas... au téléphone, je t'appelle t'es pas là, je passe au suivant, je suis plus efficace, entre guillemets. Donc on est passé d'une approche face-à-face à une approche téléphonique... je trouve que ça déshumanise la relation qu'on a avec nos clients. [...] En fait je ne suis qu'un représentant d'Emploi Québec. Je suis un numéro.» (Fred, 9 ans d'expérience)

D'autre part, une partie de plus en plus importante du travail des agentes consiste à gérer les liens contractuels avec les organismes à qui est confiée la prestation des mesures de développement de l'employabilité, leur rôle se résumant de plus en plus à alimenter la «machine» avec toutes sortes de données dont la nouvelle gestion publique est friande. La relation n'est pas toujours au beau fixe entre les agentes d'emploi, qui se considèrent comme garantes de la bonne gestion des fonds publics, et les organismes, qui remettent parfois en doute la compétence des agentes d'Emploi Québec et qui acceptent mal que les exigences d'Emploi Québec réduisent leur marge d'autonomie (Sotelo Rico, 2015). Alors que le «recrutement direct» de clients par les organismes est de plus en plus privilégié par le ministère, les agentes d'emploi observent, impuissantes, leur rôle de «gestionnaire de parcours» leur échapper : «Peu importe [l'organisme] partenaire [...], ils vont pousser pour vendre leurs services. [...] Alors qu'ils ont maintenant avec le recrutement direct ce pouvoir-là, on a peu de mots à dire. On peut refuser, mais attache ta tuque pour justifier. [...] Je [leur] enlève rien, parce qu'ils font un travail excellent. [...] [Mais] on devient des agents payeurs, c'est ce qu'on est appelés à devenir.» (Alexandra, 9 ans d'expérience)

Les agentes voient ainsi se rétrécir leur rôle d'intervention auprès de personnes volontairement engagées dans une démarche d'intégration ou de recherche d'emploi, un travail plus valorisant qui est réalisé surtout par les organismes partenaires. Par ailleurs, les agentes se retrouvent à devoir solliciter des personnes qui ne sont, a priori, pas volontaires pour entreprendre de telles démarches. Depuis quelques années, en effet, le ministère multiplie les «stratégies» pour intensifier les interventions auprès des personnes jugées plus proches du marché du travail. Les agentes d'emploi doivent rencontrer et faire des suivis auprès de prestataires d'aide sociale ciblés : ceux et celles qui déposent pour la première fois une demande d'aide sociale (ciblés pour le programme Objectif emploi, depuis 2018), les jeunes de moins de 25 ans, les personnes qui ont un «indice d'employabilité» élevé, celles qui ont cumulé moins de deux années d'assistance sociales, bref, toutes les catégories pour qui le ministère juge prioritaire d'éviter une «dépendance à l'aide financière de dernier recours» (MTESS, 2018).

Les agentes d'emploi doivent convoquer ces personnes à répétition, sans succès souvent, et elles doivent tenter de leur «vendre» des mesures et des programmes. Plusieurs agentes ont exprimé leur scepticisme quant à la pertinence de ces politiques de ciblage, et leur frustration quant au contrôle managérial de leur travail qui en découle : «En début d'année, on nous rencontre, on nous donne nos objectifs individuels. [...] On est sensé avoir des sorties d'aide. Et là nous on se fait souvent rencontrer... «vous faites pas bien votre travail, vous avez pas assez de sorties d'aide, ça marche pas, vous faites pas vos suivis comme il faut...». C'est ça le discours qu'on a de la gestion. Puis moi, souvent je l'ai dit à mon patron... «viens les faire mes suivis...». Qu'est-ce que tu veux faire avec quelqu'un qui est pas motivé, tu le convoques il se présente pas... C'est difficile.» (Fred)

#### *Pouvoir discrétionnaire*

«[À l'aide financière], il y a pas de question d'interprétation, c'est noir ou blanc. T'as droit, t'as pas droit. Tandis qu'en employabilité, c'est une zone grise, mais... fifty shades of grey!» (Julie, 6 ans d'expérience). «On pourrait être 4 agents, rencontrer le même client, pis avoir 4 parcours différents. C'est selon ton analyse, les questions que tu poses, jusqu'où tu vas...» (Fred).

Malgré les contraintes de plus en plus importantes en termes de charge de travail, de contrôle managérial et de lourdeur administrative, les agentes d'emploi ont beaucoup de liberté dans l'orientation des prestataires vers certaines mesures ou vers certains organismes. À l'intérieur des critères d'admissibilité et des budgets, elles ont le pouvoir d'accorder ou de refuser l'accès à une mesure et à l'allocation financière : elles peuvent, par exemple, refuser une formation à une personne qui a manqué d'assiduité

## DOSSIER

«[Les agentes d'aide sociale] se fient à leur expérience pour exercer leur jugement et se faire une idée de la personne dans le face-à-face de l'entrevue d'évaluation, indépendamment de son «classement» dans le programme d'aide sociale ou de son indice d'employabilité.»

dans le passé, elles peuvent aussi fermer les yeux sur un nombre excessif d'absences, si elles jugent que la personne a de bonnes raisons ou qu'elle a démontré la volonté de corriger son comportement. Elles se fient à leur expérience pour exercer leur jugement et se faire une idée de la personne dans le face-à-face de l'entrevue d'évaluation, indépendamment de son «classement» dans le programme d'aide sociale ou de son indice d'employabilité. Au-delà donc du «jugement d'employabilité» (Lavitry, 2012), c'est le jugement moral de l'agente qui s'exerce au moment de donner une chance ou non à un prestataire, en le laissant poursuivre une mesure malgré un manquement, ou en évitant de lui appliquer une sanction.

Cette marge de manœuvre constitue évidemment un pouvoir discrétionnaire, au sens entendu dans les écrits sur la *Street-level Bureaucracy* (Lipsky, 1980), soit «la manière dont des agents administratifs peuvent, y compris lorsqu'ils occupent des positions subalternes, décider et pas seulement exécuter» (Dubois, 2010 : 275). Malgré l'érosion de certaines de ses prérogatives au profit des organismes partenaires, l'agente représente l'État et demeure gardienne de l'accès aux mesures, notamment aux mesures plus structurantes comme la formation. Ce pouvoir institutionnel vient évidemment teinter en profondeur leur rapport avec les autres actrices et acteurs de l'aide sociale. Les intervenantes dans les organismes les perçoivent comme des agentes de contrôle (à qui elles doivent rendre des comptes), et les prestataires savent que l'agente est la personne dont il faut rester dans les bonnes grâces pour accéder à certains bénéfices. Le rapport de pouvoir entre l'agente et le prestataire est plutôt euphémisé par les agentes, sans doute parce qu'elles surinvestissent le sens de cette relation en tant que relation d'aide : «Tu sais, moi là, couper de l'argent pour du fun, no way. Par contre je suis là-dedans avec toi. Fais ce que je te... ce qu'on a convenu ensemble, c'est un partenariat, hein. Fais ce qu'on a convenu ensemble, il y en aura pas de problème. Présente-toi à mes rencontres, il y en aura pas de problème. Tout va bien aller.» (Alexandra)

#### Les deux faces

Le rôle d'agente d'emploi découle directement de l'irruption de la notion d'employabilité dans le dispositif de l'aide sociale dans les années 1980, de sa généralisation et de sa normalisation dans les décennies qui ont suivi. La fonction de l'agente d'emploi s'inscrit dans un «traitement clinique des chômeurs» (Orianne et al., 2007), qui consiste à chercher dans les caractéristiques individuelles la cause et les solutions au non-emploi. Même si elles ne remettent donc pas en question cette perspective dominante de l'employabilité, qui en fait «un outil de responsabilisation individuelle des salariés et d'adaptation des individus aux contraintes de l'emploi» (Glaymann et al., 2017 p.12), cela ne veut pas dire que les agentes n'ont pas

conscience de son insuffisance pour saisir l'enjeu du chômage. Au jour le jour, elles sont confrontées à des situations où les mesures d'employabilité ne permettent pas nécessairement aux gens d'améliorer leur sort, à des difficultés socioéconomiques qui ne se résument pas à un déficit d'employabilité.

Lorsqu'elles émettent un doute quant à l'adéquation entre le «diagnostic» d'employabilité et la réussite d'un processus d'intégration, elles sont par contre en porte-à-faux avec la logique des services publics d'emploi. Par ailleurs, l'évaluation de leur performance repose notamment sur les statistiques de «mise en mouvement», c'est-à-dire du nombre de personnes inscrites à des mesures ou des programmes. Les agentes rencontrées affirment arriver à faire abstraction de ces cibles pour se concentrer sur leur travail d'intervention. Elles substituent aux critères formels leurs propres critères professionnels, qui concernent en premier lieu la pertinence de leur intervention, mais bien sûr elles ne sont pas complètement imperméables aux catégories technocratiques, qu'elles reprennent d'ailleurs dans leur discours mais qu'elles investissent d'un sens différent : «Moi je trouve qu'on devrait pas avoir de cibles de sorties d'aide. On est pas responsables de ça. Les cibles d'intervention peut-être, pour justifier comme quoi on fait des interventions, mais moi je juge que je ne peux pas être garante du succès ou de la rechute d'un client. Voyons donc!» (Julie)

Le registre de l'expertise relationnelle est mobilisé pour résister aux prescriptions managériales qui menacent le sens de leur travail, particulièrement dans les cas considérés «plus lourds», lorsque l'aide à l'emploi leur apparaît comme clairement insuffisante. Mais les agentes disent toutes être limitées dans leur capacité à aborder autre chose que l'employabilité dans le cadre de leur fonction : «[Certaines personnes très désaffiliées] vont venir nous voir par nécessité, parce qu'elles ont besoin avant tout d'une aide financière, puis des fois elles vont pas aller ailleurs. Elles ont pas le choix de venir nous voir, puis nous on est là, mais on peut pas trop sortir de notre cadre... [...] Des fois on se trouve un peu démunis.» (Karine, 4 ans d'expérience)

Si d'un côté l'agente d'aide financière est devenue le rouage d'une machine décrite comme sans âme et sans nuance, vouée à l'automatisation, de l'autre côté, l'agente d'emploi est quant à elle la figure opérationnelle de ce «gouvernement individualisé des conduites» décrit par Vincent Dubois (2010). Deux évolutions parallèles qui ont partie liée, deux faces d'un l'État social néolibéralisé dont certaines agentes esquissent une critique, à travers leur appel à «sortir du carré de l'emploi» (Johanne).

#### Notes

1. Nous faisons ici référence aux mesures et politiques



Crédit: Brian W. Carver. Certains droits réservés. ©

## DOSSIER

visant l'intégration en emploi, par opposition à celles dédiées à l'indemnisation des personnes sans emploi (mesures dites « passives »).

2. Le corps d'emploi d'agent(e) d'aide socioéconomique étant composé à 80% de femmes, le féminin générique sera utilisé dans ce texte et comprend aussi bien les hommes que les femmes qui exercent ce métier.

3. Dans le cadre de cette recherche, une trentaine d'entrevues ont été réalisées avec des agentes du ministère (15), des intervenantes dans des organismes en employabilité (8), ainsi que des prestataires d'aide sociale (8).

### Références

- Arrignon, Mehdi (2018). « Activer tous les inactifs ? Incitations au travail et transformation des valeurs de référence des politiques d'assistance en Europe », *Informations sociales*, 196-197(1-2), p. 62-71.
- Barbier, Jean-Claude (2017). « L'assistance sociale en Europe : traits européens d'une réforme et persistance de la diversité des systèmes (1988-2017) », *Revue française des affaires sociales*, 3, p. 15-45.
- Dubet, François et Antoine Vêretout (2001). « Une «réduction» de la rationalité de l'acteur. Pourquoi sortir du RMI ? », *Revue française de sociologie* 42(3), p.407-436.
- Dubois, Vincent (2010). « Politiques au guichet, politiques du guichet », *Politiques publiques*, 2, p.265-286.
- Dufour, Pascale, Gérard Boismenu et Alain Noël (2003). *L'aide au conditionnel. La contrepartie dans les mesures envers les personnes sans emploi en Europe et en Amérique du Nord*. Montréal, Presses de l'Université de Montréal.
- Dumont, Daniel (2011). « Activation rime-t-elle nécessairement avec stigmatisation ? Une mise en perspective critique du procès de l'État social actif », *Droit et société*, 78(2), p. 447-471.
- Glaymann, Dominique et Frédéric Moatty (2017). « L'employabilité, une notion à questionner, des usages à déconstruire », in Guillaume Tiffon et al. (dir.), *Le piège de l'employabilité*, Rennes : Presses universitaires de Rennes, p. 7-18.
- Lavitry, Lynda (2012). « Le jugement d'employabilité : un nouveau savoir pour gérer les chômeurs ? », *Sociologies pratiques*, 24(1), p. 53-65.
- Lipsky, Michael (2010[1980]). *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russel Sage Foundation.
- Martin, Claude (2000). « Penser l'État-providence et ses transformations en Europe », *Pôle Sud*, 12, p.113-122.
- Ministère du travail, de l'emploi et de la solidarité sociale du Québec (MTESS) (février 2018). *Objectif emploi, volet emploi*, Québec : Direction des mesures et services aux individus (DMSI) du MTESS.
- Noiseux, Yanick (2014). *Transformations des marchés du travail et innovations syndicales au Québec*, Montréal, PUQ.
- Orianne, Jean-François et Bernard Conter (2007). « Les politiques d'employabilité en Belgique : traitement clinique des chômeurs et traitement statistique du chômage », *Recherches sociologiques et anthropologiques*, 38(2), p. 175-190.
- Sotelo Rico, Mariana (2015). *Les interventions communautaires d'activation au Québec et leurs déterminants : orientations institutionnelles, appropriation et gouvernance*. Mémoire de maîtrise (sociologie), Université de Montréal.

## Intelligences artificielles et objectivation de l'intervention sociale

## À la trappe

## DOSSIER

Manu Gonçalves  
Co-Directeur,  
Service de santé mentale Le Méridien,  
Bruxelles

Président du Conseil d'Administration,  
Ligue bruxelloise francophone pour la  
santé mentale

Il n'est pas rare aujourd'hui qu'un travailleur psychosocial, devant la complexité et la taille des dispositifs d'assistance, ne perde le sens de son intervention souvent réduite à une série d'actes techniques définis et circonscrits dans un ailleurs dont il ignore tout. Le développement de la numérisation, des procédures automatiques et l'introduction d'algorithmes accélèrent cet effet de distanciation et de perte et font obstacle à la perception de la finalité des pratiques. Devenir exécutant, ne plus pouvoir se représenter ou percevoir ce à quoi on participe, empêche d'y réfléchir et a fortiori de l'interroger.

L'installation progressive des Intelligences artificielles (I.A.) dans le champ du travail psycho-médico-social, vient peut-être clore sans l'avoir résolue cette tension que nous voulions féconde entre l'exactitude et la conformité à la réalité de l'objectivité et le propre du sujet humain qui, dans son rapport au monde, «l'affective» et est toujours déjà affecté par lui.

L'objectivité dans les sciences humaines, la recherche de jugements que la subjectivité des intervenants n'altère pas, est une aspiration et une question éthique pour les intervenants de terrain, les chercheurs et les politiques. De débats en controverse, la tension entre objectivité et subjectivité reste irréductible. Au nom de l'incertitude qu'elle amène dans le traitement des affaires humaines on s'en est jusqu'ici réjoui. Mais pour combien de temps encore?

#### *Simplifier l'insaisissable*

Pour alimenter une I.A., il faut modéliser la pratique, c'est-à-dire la simplifier alors que le monde réel est d'une complexité qui le rend insaisissable. Si une I.A. s'emploie à rendre compte des comportements humains, elle ne pourra le faire que partiellement et les tâches aveugles qui l'émailleront seront le reflet des représentations, du jugement ou des choix de ses concepteurs. Dans le champ de nos pratiques, toute la dimension des savoirs que les travailleurs construisent dans la rencontre, par l'expérimenta-

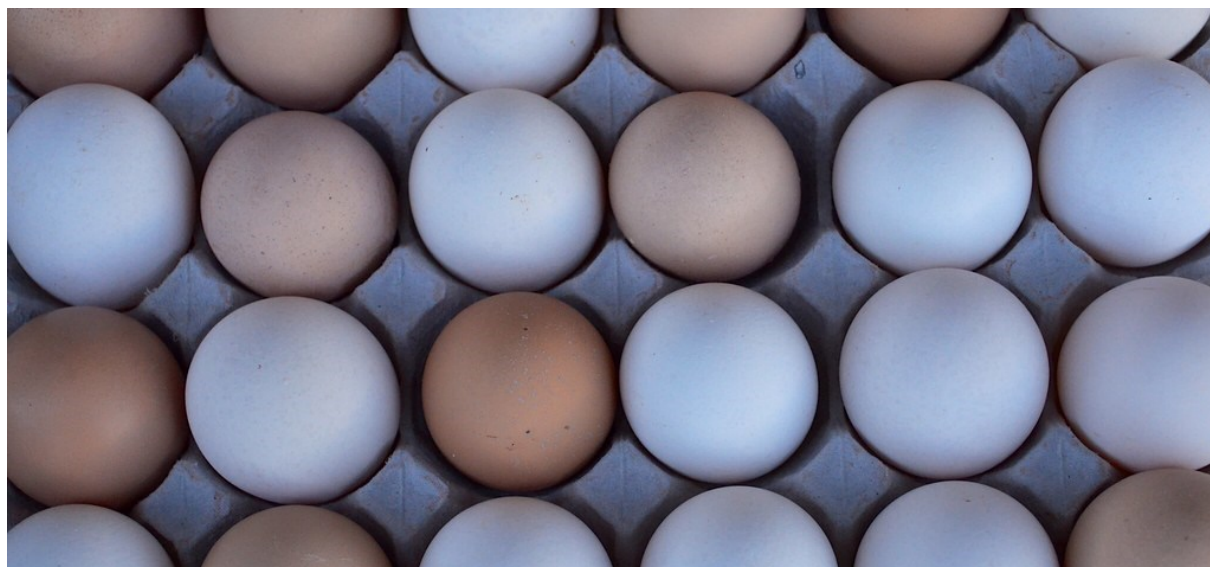
tion et la réflexion, sera vraisemblablement abandonnée, car intraduisible dans les termes de l'encodage.

Dans le champ de la santé mentale, un développement des algorithmes inquiète plus particulièrement, celui des programmes prédictifs. L'action des I.A. se résume ici à un mécanisme de projection de nos choix, actions et comportements du passé sur l'avenir. Or, le propre d'une prédiction, c'est qu'elle est susceptible de ne pas se réaliser. À titre d'exemple, l'apparition de symptômes de décompensation corrélés à une période de l'année, une fois repérée, doit-elle inciter le soignant à augmenter la médication d'un patient ou doit-elle lui préférer une augmentation de la fréquence des contacts? Doit-on viser l'efficacité, auquel cas l'augmentation de la médication semble souhaitable, ou l'équité, qui tend à garantir au patient qu'il puisse décider et expérimenter des modes de gestion de ces moments difficiles? Les algorithmes favorisent l'efficacité, car ils s'appuient sur des données mesurables et quantifiables et surtout parce que l'équité est un concept difficile à «mathématiser» et donc peu ou pas appréhendable par une machine aussi «intelligente» soit-elle.

Pour pallier la simplification, les I.A. ont accès à des sommes de données faramineuses. Pourtant, ce ne sont pas uniquement des informations relatives au comportement traité que l'on y trouve, mais aussi des données de rechange ou supplétives. Des proxy-data composés d'éléments disparates comme «les corrélations statistiques entre le code postal ou les caractéristiques linguistiques d'un individu, et la probabilité qu'il rembourse un emprunt ou fasse correctement son travail» (O'Neil, 2018 :34-35). Autre écueil, les I.A. figent dans un moment donné l'état d'une question sans entretenir les allers-retours permanents avec la réalité qu'ils prévoient de comprendre ou prédire. Les conditions «extérieures» peuvent changer, le modèle reste immuable<sup>1</sup>. Or même le meilleur des modèles mathématiques, s'il n'est pas actualisé, «finira par se périmé» (O'Neil, 2018 :41).

#### *Un réel exsangue*

Cette externalisation de la pratique doit nous interpeller sur la simplification attendue de tout ce qui «fait» une pratique et qui déborde toujours les procédures et les prescrits du métier. Comment transmettre à une machine ces moments où l'intuition qui guide nos actes est toujours un peu ailleurs que dans la synthèse descriptive d'une catégorie ou dans le respect inconditionnel de la procédure?



Crédit: Chris Betcher. Certains droits réservés. ©

## DOSSIER

Comment lui expliquer que ce n'est que dans ce «en dépit» du travail prescrit qu'advient le travail réel ?

Le recours massif à une langue technique, largement numérique, diminue d'autant «la dimension fabulatrice» de la langue usuelle. Objectiver le langage «constitue un déni de sa valeur anthropologique» (Gori, 2011 :24) et repose sur la croyance que l'on peut rendre compte directement du réel en convertissant les observations de terrain en valeurs et signaux numériques directement introduits dans un système parfaitement borné. Au final, c'est un réel exsangue qui sera traité par l'I.A., vide de la dimension d'écoute, de rencontre, d'interprétation, de création par la parole. Quelle place dans ce réel pour l'interrogation d'un patient sur le sens de nos rencontres ? Que restera-t-il de cet effort conjoint qui s'essaie à rendre compte du sens et de la portée du lien ?

Si par malheur l'appréciation que nous posons n'est pas soluble dans les cases, les tableaux et les items prévus, elle est aussitôt pointée comme erronée, incorrecte, dysfonctionnelle et donc non prise en compte. En réduisant le langage à des cases à cocher ou à pondérer, c'est une transformation complète de nos savoirs d'intervenants qui s'opère. Par l'appauvrissement du langage qui devient utilitariste et par la disparition de nos observations, rencontres, rêveries et doutes qui récoltés et transmis au public sous forme de pourcentage et de récurrences de comportements ne sont plus que des itérations vides.

Restera-t-il une place pour l'argumentation, la réfutation et la pensée critique ? C'est davantage que notre capacité de jugement qui est atteinte quand notre action n'est plus mesurée qu'au travers des conditions d'accessibilité, de conformité et de surveillance des pratiques. Derrière la codification et le traitement par les I.A., il y a un refus. Celui de l'erreur, de la diversité, de la variété. Il y a aussi le rêve

d'un calcul qui pourvoira à tout et nous économisera de devoir s'en remettre à la prudence, la sagesse pratique ou l'esprit de finesse. À terme, l'extraction des données devrait même permettre de se passer des opérateurs d'entrées et de sorties et surtout rendrait la délibération inutile ou exceptionnelle.

Si les exceptions et les singularités des difficultés humaines que vivent les hommes et des femmes et dont seuls peuvent rendre compte une rencontre, une relation et un dialogue entre humains ne sont plus prises en compte, ce sont les germes du changement et les possibilités d'évolution d'un individu qui sont entravés.

### *Disparition de l'acteur subjectif*

À la subjectivité que nous réclamons comme partie centrale et irréductible des métiers de l'aide et de soin, on objecte le rendement des procédures, l'immédiateté des actions et l'universalisme des comportements et des pratiques. Curieusement absente dans cette énumération, la responsabilité dont toute pratique a à rendre compte.

Le mouvement d'opposition de nombreux travailleurs aux logiques algorithmiques passe par l'expérimentation d'une impuissance. Aujourd'hui, les travailleurs psycho-médico-sociaux sont des acteurs subalternes dont on n'attend pas qu'ils s'intéressent au résultat de leur travail et certainement pas à sa finalité. Si aujourd'hui le recueil des données est encore le fruit d'opérateurs humains, on peut imaginer sans difficulté se passer d'eux et laisser le patient (pardon, l'utilisateur) gérer seul l'encodage de ses propres données. C'est ainsi que s'accroît l'abstraction de tous ceux à qui nous prêtons d'ordinaire attention.

Cette abstraction s'accommode sans difficulté des incohérences qui ne manquent pas de se produire et réduit à presque rien la relation d'assistance et l'en-

gagement de l'un et l'autre, de l'un vers l'autre dans la recherche d'un soin ou d'un prendre soin partagé. Bien loin des soubassements psychologiques des sujets et du contexte social, l'abstraction les transforme en coordonnées statistiques dont on peut suivre le déplacement. Cette classification mathématique gomme aussi les dimensions constitutives d'une identité et ne retient que le trouble visé et divisé en parties symptomatiques dont on mesure la fréquence.

Les I.A. sont aussi un outil politique et économique. Elles offrent aux gouvernements à peu de frais des éléments présentés comme capables de résoudre des problèmes. Elles sont source d'enrichissement pour les acteurs économiques privés et de contrôle des dépenses pour les acteurs publics. À terme – et on l'observe déjà dans le travail social – les populations précaires seront de plus en plus prises en charge par des machines, tandis que les privilégiés le seront encore par des êtres humains.

La programmation des I.A. qui traiteront les données que nous aurons fournies est un élément central qui doit guider nos interrogations. Dans «l'aide au cheminement»<sup>2</sup> qui est proposé, voire imposé, c'est bel et bien la disparition de l'acteur subjectif et à terme, de la subjectivation dans nos champs qui se dessine. On avancera que l'objectivation des pratiques à travers une lecture uniforme offrira un traitement identique pour tous, en confondant au passage égalité et équité et en dévalorisant un peu plus l'appréciation par un humain de la situation d'un autre humain.

Par l'apport de la technique, le monde pour chacun de nous est devenu une immensité qui ne permet plus de s'en faire une image. Alors que notre capacité de représentation est circonscrite dans les limites de notre nature humaine, le développement

des compétences techniques est sans limites. «Entre notre capacité de fabrication et notre capacité de représentation, un fossé s'est ouvert» (Anders, 1999: 52). Nous ne perdons pas le monde. Incapable de nous le représenter, nous ne savons pas que nous l'avons perdu. Dans les métiers de l'aide et du soin, tout ceci peut sembler fort éloigné de ce qui fait le quotidien. Sauf à compléter le défaut de représentation par le défaut de perception qui l'accompagne. Les logiques d'intégration et de spécialisation empêchent progressivement de percevoir le tout dans lequel elles s'inscrivent.

#### *Une «vérité» sans comptes à rendre*

Le recours aux I.A. nous ramène aussi à cette question à laquelle il faut prêter attention tout au long de sa vie professionnelle : Qu'est-ce qu'être sujet sous des normes ? Les algorithmes participent au renforcement d'une normativité qui définira pour tout un chacun le normal, le déviant, le pathologique sur des bases, comme le dit Cathy O'Neil, opaques, à une échelle jusqu'ici inconnue et potentiellement nocive.

Comme le montre Cathy O'Neil (2018), «l'intelligence artificielle dans sa mise en œuvre, reflète nos valeurs, notre société, notre âme parfois» et «nombre des modèles utilisés encodent justement les préjugés, les malentendus et les partis-pris humains au cœur du système informatique qui régissent de plus en plus nos vies». La fausse neutralité des I.A. n'est pas le seul élément qui inquiète. Forts d'une légitimité dans le grand public, leur validité est rarement remise en question. Une I.A. n'a pas à rendre de comptes. Contrairement aux individus qu'elle catégorise et assigne. Si ceux-ci, sommés d'agir d'une certaine manière ou qui se voient notifier un refus, un déclassement, contestent cette décision, c'est à eux de fournir les preuves, non pas de la réalité de leur situation, mais du dysfonctionnement d'une I.A. dont ils ignorent toute la mécanique.

Pour O'Neil, trois éléments sont à prendre en compte pour comprendre les algorithmes qu'elle qualifie d'«armes de destruction mathématique»:

*L'opacité.* Celle de l'élaboration des algorithmes eux-mêmes. Ne pas savoir assurerait des résultats qui sinon pourraient être faussés en fournissant des réponses réfléchies. L'opacité se loge aussi dans la présence quotidienne et oubliée des algorithmes dans nos vies et est exigée au motif de la propriété intellectuelle des concepteurs et sans qu'on ne s'interroge sur la transparence exigée de ceux qui nourrissent le système.

*L'effet d'échelle,* qui établit des normes généralisées «qui exercent progressivement une autorité proche de celle de la loi» (O'Neil, 2018 :52). Des normes qui s'internationalisent et fabriquent des réponses standardisées aux comportements hu-



Crédit: Brian W. Carver. Certains droits réservés.

maines en dehors de toute dimension sociale, historique et culturelle. Les effets d'échelle affectent l'ensemble d'une vie. Une donnée recueillie et traitée lors d'un épisode de maladie mentale poursuivra un individu quand il s'agira d'accéder à une université ou à un emploi.

La *nocivité*, qui n'est pas le fait de toutes les I.A. Certaines améliorent même nos vies. Mais leur application dans les champs de la justice, de l'enseignement, de la santé n'est pas anodine. En cause, la généralisation des modèles et leur application à l'identique. Des modèles qui ne s'encombrent pas des particularités d'un domaine donné et qui partagent tous les mêmes objectifs d'efficience, quel que soit le contexte. L'étendue des données disponibles devrait garantir l'efficacité d'un modèle. Plus sûrement elle ne participera «qu'à multiplier les inepties, mais pas à les déchiffrer. Cette tâche revenant aux hommes» (O'Neil, 2018 :73). De plus, le recueil de toutes ces données peut déboucher sur une surveillance de masse, et dans la masse sur le ciblage de certains individus sur la base de leur comportement, lieux de vie, origine ethnique, etc. Sans limites prévues à notre connaissance au recueil ou à l'utilisation de certaines données pour des raisons d'équité.

On perd aussi dans cette généralisation la pluralité des analyses qui viennent d'une conception différente de ce que sont des éléments probants, utiles et démontrables pour dire la «vérité» d'un champ particulier. Transformer nos comportements en flux de données, les mettre en œuvre dans des modèles inévitablement réducteurs n'offre qu'un faux sentiment de sécurité et plus grave, risque de n'être qu'un jugement que l'on porte sur un individu, une action ou une situation donnée.

#### *Externalisation des savoir-faire*

D'aucuns prédisent que l'amélioration des I.A. corrigera ces défauts de jeunesse. Après tout, nous avons déjà externalisé une part de notre mémoire et de notre savoir à travers les supports que sont les livres, l'écriture et aujourd'hui les ordinateurs, et globalement cela nous a bien servi. En sera-t-il de même avec l'externalisation de nos savoir-faire en situation qui sont l'essence de nos pratiques<sup>3</sup>?

Les processus d'extériorisation, s'ils donnent lieu à une réintériorisation sous forme d'un savoir nouveau ou enrichi, permettent de penser par soi-même. On pourrait s'aventurer jusqu'à dire que le savoir n'existe que parce qu'il est extériorisé, échangeable, partagé et discuté, c'est-à-dire subjectivé dans et par l'échange avant que d'être repris en soi. Il faut ici distinguer le savoir, de la possession d'informations qui ne fait que renforcer les automatismes sans pouvoir les dépasser. «La capacité à acquérir un savoir véritable suppose d'intérioriser les étapes successives de l'histoire mnémotechnique de ce savoir» (Stiegler et al., 2014: 70). Il nous faut comprendre de quoi les I.A. sont faites. Car de cette connaissance dépend notre capacité de penser l'utilisa-

tion de ces nouveaux outils et de s'en servir autrement que sous forme d'un agir stérile parce que non délibéré par les praticiens. L'ignorer c'est prendre le risque que la définition de l'attention dans nos sociétés soit soustraite à notre contrôle et qu'elle ne téléguide les relations sociales.

Pourtant les développements de l'informatique et des performances de calcul, couplé aux gigantesques bases de données fait miroiter à certains la possible numérisation de tous les domaines d'activités humains. Et l'idée progresse d'une matrice universelle qui permettrait le (dé)chiffrement de tous les comportements humains qui auraient bien entendu la même valeur partout dans le monde et auquel on apporterait les mêmes réponses. Objet de toutes les attentions, le comportement individuel rend caduque les aspects sociaux, historiques, politiques et psychologiques constitutifs d'un agir humain. À la trappe les savoirs des sciences humaines, les méthodes qui en découlent et leur histoire sociale et épistémique. Encodés dans les algorithmes leur validité n'est plus interrogée.

#### *Le monde machine*

Les I.A. sont une étape de plus dans l'autonomisation de la technique telle que l'analyse Gunther Anders. Il nous faut donc comprendre la place et les rapports que nous entretenons avec ce monde de la technique, soit «le caractère machinique (ou encore d'appareil) de notre monde actuel» (Anders, 1999 : 89). Partant de l'hypothèse de son autonomisation, Anders postule que c'est l'ensemble du monde qui se transforme en un monde machine qui repose sur trois principes. Celui de la performance maximale, qui le pousse à étendre son emprise sur son environnement comme source de production des éléments nécessaires à sa réalisation. Celui de l'expansionnisme, sous la forme d'une création sans fin d'un «empire colonial de services» (Anders, 1999) dans lequel le monde extérieur n'a pour seul rôle que de participer à son expansion. Celui enfin d'une absence de conscience des machines, qui est devenu au fil du temps pour nous une banalité que nous acceptons sans contestation. C'est ainsi que «nous sommes devenus, quel que soit le pays industriel dans lequel nous vivons et son étiquette politique, les créatures d'un monde technique» (Anders, 1999: 51). Nous sommes passés d'un monde dans lequel il y a des machines à un monde dans les machines ou un monde comme machine.

Penser l'articulation des objets techniques avec la cohérence de nos systèmes d'aide ou de soin, c'est être attentif à l'abstraction des individus qui est en fait une duplication<sup>4</sup> par leur double numérique qui «les rend ainsi calculables, solubles, dans les comportements moyens» (Siegler et al., 2017: 121). C'est prendre conscience de la vitesse des systèmes numériques qui «casse toute forme d'intermédiation, de régulation et de délibération en court-circuitant aussi bien les individus que les systèmes sociaux et les puissances publiques» (Stiegler et al.,

«Les algorithmes participent au renforcement d'une normativité qui définira pour tout un chacun le normal, le déviant, le pathologique»

«L'enjeu aujourd'hui n'est pas de bannir les algorithmes, mais de réintroduire de la délibération dans leurs usages»

2017: 122). Nous sommes déjà dépassés par ces outils techniques, nous serons toujours en retard sur les performances de calcul des I.A. Demain, sans intervention de notre part, ce sera pire. Nous devons nous saisir de ces outils pour réintroduire un temps qui permet d'en saisir la complexité. Penser les I.A, c'est réintroduire des intersections et la possibilité d'une alternative.

#### Créer un «dehors»

L'enjeu aujourd'hui n'est pas de bannir les algorithmes, mais de réintroduire de la délibération dans leurs usages, sinon ils fragiliseront plus encore l'attention dont doit faire preuve chaque société à l'égard de ses membres. «L'attention comprise comme capacité psychique de concentration au service des apprentissages» et «d'autre part et solidairement la faculté sociale de prendre soin, la civilité» (Stiegler et al., 2014: 74).

Nietzsche rappelle que toute réflexion humaine porte en elle une puissance libératrice inséparable de son envers opprimant : «*Cela fait une différence que soit Homère ou la Bible ou la science qui tyrannise les hommes.*» L'adhésion à une manière de concevoir le monde influence notre devenir humain et entre humains. Au cœur de la prétendue neutralité des I.A, c'est une vision du monde au détriment d'autres et au potentiel de tyrannie réel et bien éloignée d'une objectivité source de performance et d'égalité, voire de justice, qui se profile.

Pourtant, les sociétés sont le théâtre de luttes entre des logiques de domination, symboliques, culturelles et sociales. C'est dans ces luttes que s'enracinent nos subjectivités. Comment l'expliquent fort bien les travailleurs utilisateurs de l'Outil de cheminement clinique informatisé (OCCI) ou du Système de soutien à la pratique (SSP), ce qui est perdu dans les questionnaires à choix multiples, c'est la capacité de penser, c'est-à-dire de dépasser les limites de l'évidence technique et numérique. L'obligation de choisir un item dans une liste prédéfinie plutôt que de rédiger une réponse qui s'appuie sur les liens que «la parole tisse entre des sujets et à l'intérieur de chacun d'eux» (Gori, 2011: 16) restreint la force d'une parole engageante et engagée et colonise le savoir des intervenants de terrain par celui des machines. Quelle place restera-t-il pour les savoirs intermédiaires où se conjuguent savoirs pratiques, théoriques et académiques dans une réflexivité agissante? Où existeront les traces du travail de perception et de représentation de ce qui se joue pour toutes les parties?

Pour exister dans ce nouveau pouvoir statistique qui est en passe de transformer les rationalités et les modes de gouvernement des questions sociales, il faudra s'appuyer sur la coopération et comprendre les objets que l'on manipule. Sur les traces de Diderot et d'Alembert, il faudra reprendre possession des savoirs et des pratiques toujours possiblement captés par les pouvoirs économique

ou politique. Cette réappropriation sera multidisciplinaire. Technique, on l'a déjà dit, mais aussi juridique, philosophique, économique et politique. Il s'agit aux côtés des savoirs utiles, de refaire droit aux savoirs subtils, selon la belle formule de Pascal Chabot. Des pistes sont d'ores et déjà ouvertes. Certains réfléchissent ainsi à la mise en place de méta droits : droit à l'oubli, à la désobéissance, de se rendre compte et d'ainsi permettre d'organiser la possibilité, pour les sujets, de créer un «dehors», un espace non identique au «réel» statistiquement enregistré, d'où éprouver et interrompre l'autoréférentialité de ce «réel»<sup>5</sup>.

Pour se libérer de la croyance de plus en plus prégnante en l'expertise par le chiffre, en l'importance de la traçabilité, en la prédiction par des augures virtuels et aux formes normalisées et standardisées seules à même de traiter tous les désordres qui font le tragique et la richesse d'une existence. Pour se rappeler au milieu de ce grand bazar du recueil de données que, comme le disait Jean Piaget, «L'intelligence, ça n'est pas ce qu'on sait, mais ce qu'on fait quand on ne sait pas.»

#### Notes

1. Une réponse à cette critique réside dans le «*machine learning*» qui reste moins efficace que le raisonnement humain, mais qui a à disposition des milliards de données distinctes et des ordinateurs puissants pour les traiter.
2. L'OCCI est exemplatif des questions qu'il aurait fallu se poser avant son implémentation. (<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1134036/soins-domicile-algorithmes-questionnaire-malaises-services-sociaux>)
3. Une récente affaire le questionne dramatiquement. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1386746/logiciel-ssp-dpj-defaillances-mort-thomas-audet>
4. Un algorithme est une façon de décrire dans ses moindres détails comment procéder pour réaliser quelque chose. La plupart des actions mécaniques se prêtent bien à une telle décortication. Aujourd'hui qu'on a dépassé la limitation aux seules actions mécaniques. Pour Gérard Berry chercheur en sciences informatiques «le but est d'évacuer la pensée du calcul, afin de la rendre exécutable par une machine numérique». On ne «retravaillera donc plus qu'avec un reflet numérique du système réel avec lequel un algorithme interagit».
5. Le nouveau pouvoir statistique ou quand le contrôle s'exerce sur un réel normé, docile et sans événement, car constitué de corps numériques. (Rouvroy et Berns, 2010)

#### Références

- Anders, Günther (2003[1999]), *Nous, fils d'Eichmann : lettre ouverte à Klaus Eichmann*, Paris : Rivages Poche.
- O'Neil, Cathy (2018), *Algorithmes : la bombe à retardement*, Paris : Les Arènes.
- Gori, Roland (2011), *La dignité de penser*, Arles : Babel.
- Stiegler, Bernard et Camille Riquier (2017), «Critique de la raison impure. Entretien avec Bernard Stiegler», *Esprit*, vol. mars-avril, no. 3.
- Siegler, Bernard, Alice Béjà et Marc-Olivier Padis (2014), «Le numérique empêche-t-il de penser?», *Esprit* 401, p. 66-78.
- Rouvroy, Antoinette et Thomas Berns (2010), «Le nouveau pouvoir statistique», *Multitudes* 40.

Propriétaires abusifs et défense de droits

# Mensonges et menaces dans les rapports locatifs

Renaud Goyer  
 Stagiaire post-doctoral,  
 Département d'études urbaines et touristiques,  
 ESG-UQAM  
 Collectif de recherche et d'action sur l'habitat  
 (CRACH)

Quoique les comités logement montréalais dénoncent le fonctionnement de la Régie du logement depuis plusieurs années, le Québec a la réputation d'être un endroit où les droits des locataires sont étendus et défendus, au moins davantage qu'ailleurs au Canada. Le tribunal administratif est effectivement unique en son genre au pays et le code civil protège davantage les locataires ici que dans le reste de l'Amérique du Nord. Mais pour mettre en œuvre ce droit au logement, les locataires doivent s'organiser et poursuivre leur propriétaire au tribunal administratif. Pour que leurs droits soient défendus, les locataires eux-mêmes doivent pouvoir reconnaître que leur situation est injuste, que des droits existent pour se défendre et évidemment, avoir les moyens de le faire. Or, notre recherche sur l'expérience de logement de locataires de l'arrondissement de Saint-Laurent (Goyer, 2017) montre plutôt que ce droit est difficile à mettre en œuvre parce que les rapports locatifs favorisent les propriétaires, notamment dans le cas où les locataires sont vulnérables.

Nous avons documenté l'expérience de logement d'usagers d'un comité logement à Montréal et relevé les rapports sociaux inégalitaires en présence à partir d'entrevues semi-dirigées avec des locataires et d'une centaine d'heures d'observation auprès du comité logement<sup>1</sup>. Les principaux problèmes évoqués par les locataires lors de ces rencontres et dans les entrevues se concentrent sur la question des conditions de logement, en particulier la salubrité. Aussi, pour plusieurs des locataires que nous avons rencontrés, l'expérience du logement s'entrecroise avec l'expérience migratoire, voire de l'intégration au pays.

Parmi les «épreuves» (Martuccelli, 2006) vécues par les locataires, la relation avec les propriétaires représente une des plus importantes. Dans ce texte, nous rendons compte des rapports décrits par les locataires avec les propriétaires jugés abusifs ou malveillants. Nous analysons ces rapports à partir du concept de «violence symbolique» de Bourdieu,



Crédit: Brian W. Carver. Certains droits réservés. ©

RETOURS

c'est-à-dire en soulignant les formes de domination qui organisent la prise de décision, laissant ceux qui en sont victimes avec l'impression que ces formes de domination vont de soi (Bourdieu, 1994).

## Opération-séduction

Le rapport locatif entre propriétaires et locataires s'installe avant même d'habiter le logement. Il débute avec la recherche d'un logement, de l'appel pour s'informer jusqu'à la signature du bail. Les locataires témoignent de l'insécurité qui marque ces appels. Il ne faut pas en dire trop pour éviter de se faire dire que le logement est loué, d'autant plus si on vient d'arriver au pays et qu'on habite chez des amis ou la famille. Les refus de rendez-vous, justifiés par le propriétaire par le fait que le logement n'est plus libre («il est loué»), sont interprétés comme des rejets. Les locataires rencontrés ont généralement l'impression que le propriétaire leur ment, que c'est plutôt quelque chose qu'ils ont dit qui a posé problème.

Si le logement est libre, les locataires peuvent le visiter, mais dans le même état d'esprit : déplaire le moins possible au propriétaire. La visite se fait à la

## RETOURS

«Les locataires partagent la même crainte, celle d'entendre ces trois mots : «il est loué». Dans ces cas-là, les locataires s'interrogent: «serait-ce mon voile?», «parce que je suis noire?», «immigrant?», «parent?». .»

«va-vite» sans pouvoir mettre en cause certains problèmes ou s'assurer que tout est en ordre. Tout signe distinctif du locataire devient un motif de refus. Déjà, en entrant, le propriétaire peut indiquer qu'il y a déjà eu des gens qui ont visité, ce qui lui permet de refuser ces possibles locataires plus tard en affirmant que ceux qui ont visité en premier ont la priorité. Les locataires partagent la même crainte, celle d'entendre ces trois mots : «il est loué». Dans ces cas-là, les locataires s'interrogent: «serait-ce mon voile?», «parce que je suis noire?», «immigrant?», «parent?». Ils n'ont que des doutes et le refus les insécurise pour les futures visites.

Ainsi, pour avoir accès à la signature du bail, les locataires doivent séduire les propriétaires, se montrer comme un ménage qui ne déplaiera ni au propriétaire, ni aux voisins. Plusieurs études ont effectivement démontré par le passé que la discrimination marque la recherche de logement pour les familles, les pauvres et les minorités (Ledoyen, 2002). L'opération-séduction se poursuit avec l'enquête de crédit, qui devrait se limiter à la démonstration par le locataire de sa capacité de payer, mais qui se transforme en enquête très intrusive pour la vie privée des locataires. Ces derniers ne sont pas en mesure de s'opposer à une telle demande : ils ont besoin d'un logement, et tout peut changer tant que le bail n'est pas signé.

#### *Un rapport inégal*

Si tout est en ordre, le propriétaire propose la signature du bail. Habituellement, les clauses y ont été définies d'avance (alors qu'officiellement elles doivent être négociées) par le propriétaire et ce dernier en fait la lecture au locataire. Lorsqu'ils sont dans l'urgence de se trouver un logement, les locataires rapportent généralement accepter le plus rapidement possible sans égard aux demandes du propriétaire. Parfois, certaines clauses sont perçues comme n'étant pas légales, mais la nécessité d'un logement est plus grande que la défense des droits et les locataires acceptent. Dans certains cas, ils acceptent même de signer le contrat dans une langue qu'ils ne comprennent pas. Un locataire affirme : «mais en même temps, c'est un peu difficile en signant le bail de demander de faire traduire ou de dire que vous ne comprenez pas» (Locataire E7).

La signature du bail représente un moment-clé parce que c'est à ce moment que s'officialisent les rapports entre le propriétaire et les locataires. Le bail comprend les clauses financières du contrat et celles de l'utilisation de l'espace. Or, la signature de ce contrat se fait dans un rapport inégal puisque, la plupart du temps, c'est le locataire qui doit convaincre le propriétaire de le choisir. En effet, les locataires pensent choisir un logement, mais en fin de compte c'est le propriétaire de ce logement qui les choisit en fonction de leur capacité de payer et de l'utilisation correcte qu'il croit qu'ils feront des lieux. Le rapport est déjà favorable aux propriétaires, qui «discriminent» les locataires

les moins méritants de diverses manières : imposition d'un dépôt de garantie, d'une pénalité en cas de retard, d'une remise de chèques postdatés, par exemple. Le propriétaire a beau jeu, car si le locataire veut refuser ou reconnaître que ces dispositions sont abusives, son opposition à de telles clauses peut empêcher la signature du bail – ou du moins, c'est ainsi que le locataire vit la situation.

La signature du bail pose un cadre dans lequel peut s'exercer un rapport de domination à l'avantage du propriétaire. En signant, de manière consciente ou non, le locataire entérine ce cadre, qui influencera les relations ultérieures lorsque le locataire occupera officiellement le logement. À cet égard, ce moment met en scène une double violence symbolique : celle du propriétaire envers le locataire et celle de ce dernier envers lui-même. En effet, ce cadre organise la potentielle mise à profit d'un faux consentement, forcé ou manipulé par le recours à la menace, au mépris et à la méconnaissance des droits qui sera présentée dans les prochaines sections.

#### *Menaces*

Les rapports locatifs mettent en scène des relations de pouvoir qui ne sont pas nécessairement subtiles : plusieurs locataires ont mentionné avoir été menacés par leur propriétaire. Une locataire, lors d'une observation de visite de logement, affirme que le propriétaire l'avait menacée d'expulsion parce qu'elle s'était plainte des punaises dans l'appartement. Elle affirme qu'elle a quitté son logement pour la journée pour permettre à l'exterminateur de faire son travail. Deux semaines plus tard, il y avait toujours des punaises et elle a contacté son propriétaire : «Il s'est énervé. Il a crié que tout cela c'était de ma faute, que c'est moi qui les a apportées ici. Qu'il n'y en avait pas avant». Le propriétaire lui aurait dit qu'il allait lui envoyer une lettre d'expulsion parce qu'elle est responsable.

Or, le code civil protège les locataires contre les expulsions arbitraires. En effet, toute expulsion devrait être sanctionnée par la Régie du logement, ce qui implique qu'un juge administratif entende les arguments des deux parties avant que le propriétaire puisse agir. À cet égard, c'est la Régie qui expulse et personne d'autre, à moins que le locataire n'accepte l'expulsion et ne déménage sans déposer une plainte à la Régie. Dans certains cas, les propriétaires menacent directement d'expulsion les locataires sans mentionner la Régie du logement, laissant entendre qu'ils ont, seuls, le pouvoir de le faire. Les menaces ont ainsi un impact direct sur plusieurs locataires : elles les incitent à se taire, à payer plus que nécessaire ou à accepter de nouvelles conditions au bail.

D'autres évoquent aussi que leurs propriétaires menacent de leur faire un portrait négatif s'ils souhaitent déménager. Lorsque l'on veut signer un bail, les propriétaires peuvent demander de fournir une lettre de référence de leur précédent proprié-



Crédit: Alan Levine. Certains droits réservés. ©

## RETOURS

taire. Déplaire à son propriétaire peut réduire sa possibilité de mobilité. Une locataire l'évoque dans une entrevue : «Il m'a rendu la vie difficile. Il me disait «Ah tu penses là où tu vas ils vont m'appeler [silence] alors il vaut mieux que tu sois gentille avec moi!». (Locataire E2).

Par la peur qu'elles créent, les menaces des propriétaires abusifs ou malveillants participent à la mise en œuvre des rapports de domination avec les locataires. Mais les propriétaires n'ont pas le monopole de la menace dans l'expérience du logement. Les représentants du propriétaire peuvent également menacer les locataires pour obtenir des consentements ou des paiements. Parfois, lorsque les locataires refusent «d'obéir», les concierges mettent leur menace à exécution. Dans un immeuble que nous avons visité, plusieurs locataires ont dénoncé le comportement de leur concierge qui les avaient menacés, sans être explicite sur les modes d'application de la menace s'ils ne payaient pas immédiatement le loyer. Dans le cas d'une famille avec de jeunes enfants, le concierge avait retiré les vitres d'une fenêtre et avait prétexté, lorsque questionné par les locataires, que celles-ci étaient brisées et qu'elles étaient en réparation chez le vitrier. Elles ont été réinstallées le lendemain du paiement du loyer par la famille. Dans un autre cas similaire de retard de paiement, le concierge est entré dans l'appartement et a retiré des fusibles du panneau électrique, forçant les locataires à en acheter d'autres. L'envahissement de l'espace privé des locataires

leur rappelle, par la peur et l'intimidation, que cet espace ne leur appartient pas.

### *Mépris d'intimité*

Dans leurs rapports avec les propriétaires, plusieurs locataires rencontrés sentent qu'ils n'ont pas leur mot à dire, que leur situation est sans issue. En fait, on leur fait croire qu'ils n'ont pas la légitimité nécessaire pour convaincre une autre partie de leur point de vue : ni face au présent propriétaire, ni face à un futur propriétaire, ni face à la Régie. Comme l'illustre une locataire : «Il me dit : «Vous voyez, vous pensez qu'il vont vous entendre vous? C'est moi qui paie plus les impôts [...]». Il me parle d'une façon... Ils te donnent pas raison, c'est juste à lui qu'ils donnent raison. Et que tous les gens, les gens de la Régie, les responsables du logement, je ne sais pas, c'est à lui qu'ils vont donner raison, pas à moi.»

Dans d'autres cas, les locataires rapportent qu'aucune explication ne leur est donnée pour des changements au bail, pour des augmentations de loyer, pour des factures de réparations, ou même pour les réparations elles-mêmes. De telles formes de dévalorisation de l'autre et de mépris représentent également une mise en œuvre de la violence symbolique. Lorsque les propriétaires abusifs ou malveillants mettent en doute la capacité des locataires de se défendre, et donc de se responsabiliser, ou leur capacité de convaincre du bien-fondé de leur démarche, ils assoient des rapports de domination

## RETOURS

dont ils bénéficient.

Ceci leur permet de légitimer leur revendication de l'espace du logement comme le leur, en s'appuyant notamment sur la valorisation de la propriété (par rapport à la location) et la reconnaissance que celle-ci découle d'efforts pour y accéder. Pourtant, tant qu'il s'en sert pour se loger seulement, le locataire est légalement le seul à avoir véritablement accès aux lieux. Pour entrer dans l'appartement, les propriétaires doivent avoir le consentement des locataires, au moins 24 heures à l'avance, ou ils doivent justifier leur entrée par une urgence. Or, dans plusieurs récits de locataires, ces derniers mentionnent que les propriétaires répètent qu'ils sont ici (dans l'appartement) chez eux. Ils clament qu'ils n'ont pas à demander la permission pour y entrer, certains même refusant d'enlever leurs chaussures. Ce geste est souvent perçu par les locataires comme une transgression de leur intimité, mais pour certains, cette possession de leur espace intime va de soi : «C'est normal, il est chez lui». Le mépris de l'intimité des locataires se légitime à partir de rapports inégalitaires : l'appartement est au propriétaire, donc il a le pouvoir de décider. La propriété justifie l'acceptation par les locataires de conditions imposées par le propriétaire.

#### *Violence symbolique et mensonge*

Nous avons mentionné que la signature du bail entérine les rapports inégalitaires permettant l'organisation de la domination entre propriétaires et locataires. Or, si ces derniers signent en étant parfois conscients de cette dimension, plusieurs le font en méconnaissance de cause, le propriétaire omettant des éléments centraux de l'entente. En effet, des propriétaires abusifs ou malveillants mentent sur l'état du logement, notamment en ce qui a trait à la vermine, dont les coquerelles et les punaises de lit. Sous couvert de rénovations récentes, certains cachent également des problèmes qui sont survenus dans le logement dans le passé.

Dans le cas d'une compagnie propriétaire de plusieurs logements, la stratégie utilisée pour louer des logements infestés est d'utiliser un logement témoin pour effectuer les visites avant la signature du bail. Ces logements sont propres, rénovés et sans traces de problèmes de vermines. Les futurs locataires les

visitent et le représentant de la compagnie leur assure que tous les logements du complexe sont dans cet état. Les locataires acceptant de signer le bail se retrouvent ensuite pris dans un logement qui ne répond pas à ce qu'ils ont choisi et, donc, qui ne leur convient pas.

Certains propriétaires affirment que leur mensonge ou leur omission constitue une erreur de bonne foi. Un locataire nous raconte avoir signé un bail pour un appartement et, le jour du déménagement, à son arrivée, avoir constaté qu'une autre famille était déjà en train d'emménager. Le locataire appelle alors son propriétaire et ce dernier se confond en excuses, mais propose un autre logement pour le dépanner dans l'urgence : un appartement disponible de moins bonne qualité, au même prix. Le logement s'avère être infesté de punaises. Mais un nouveau bail a été signé et doit être respecté. Le locataire se retrouve dans un logement impossible à louer à cause de la manipulation du propriétaire et ce, en toute bonne foi, selon ce que nous rapportait le locataire.

Des propriétaires peuvent camoufler leurs mensonges sous forme de solutions alternatives, comme le déménagement dans d'autres immeubles qu'ils possèdent. Une locataire mentionne que son propriétaire lui a proposé un de ses logements de l'autre côté de la rue en prétendant qu'il n'y avait pas de punaises. Elle estime, avec raison, qu'il lui cachait la vérité : «il me disait : «Ah ben, écoute, j'ai un 4 ½, un beau 4 ½». Je le voyais en face le 4 ½. Chaque fois, y avait des nouveaux locataires, après 2-3 mois, ils s'en vont. Lui, il veut me donner cet appartement-là. «C'est un bon appartement, y a pas de problème». J'ai dit : «Y a pas des punaises de lit?». Il m'a dit «Non, ni les punaises de lit, ni les punaises de rien. Tu vas y aller, tu vas voir, je te fais la même. Les 4 ½ maintenant c'est 700-800 \$, moi je le fais à 600 \$». Vous voyez, il a une méthode de parler qui vous laisse croire ce qu'il dit alors que c'est un grand menteur. Mais quand tu l'entends, tu te dis que peut-être que[...] là, il est sérieux. Il y avait une voisine à côté, elle m'a avertie, elle m'a dit : «Tu sais le 4 ½ où il veut t'envoyer». Elle m'a dit : «Y a les punaises, y a les rats, il y a toutes les bestioles elles sont là-bas». J'ai dit : «C'est pas vrai»».

Certains locataires estiment que les propriétaires utilisent des arguments non-recevables pour expliquer



Crédit : Jacqui Brown. Certains droits réservés. (cc)

leurs comportements et leurs décisions. Face à des demandes ou à des constats sur leur logement, les locataires se font dire que le propriétaire n'y peut rien, que ce n'est pas de sa responsabilité. Dans le cas spécifique des vermines, des propriétaires rejettent la responsabilité sur les autres locataires et mentionnent que c'est vers eux que les plaignants devraient se tourner, alors que ces questions relèvent légalement de la responsabilité des propriétaires. Dans le cas de problèmes de refoulement de conduites d'eau, des propriétaires ont accusé les locataires d'être responsables des bouchons et ont parfois même imposé des frais aux locataires pour le nettoyage des tuyaux.

Dans ces divers cas, la violence symbolique passe par le mensonge, qui permet aux propriétaires abusifs ou malveillants d'assoir leur pouvoir dans la relation locative et de profiter des situations difficiles des locataires pour leur refiler des logements de mauvaise qualité, difficilement louables.

#### Méconnaissance des droits

Au-delà de la menace et du mensonge, la méconnaissance des locataires de leurs droits participe aux rapports inégalitaires qui peuvent limiter leurs choix, leurs décisions et leur capacité d'agir. Le Québec a mis en place un cadre de protection des locataires dans les années 1970, parmi les plus contraignants d'Amérique du Nord (Thomasset, 1987). Toutefois, ce cadre s'inscrit dans des dispositions juridiques mettant de l'avant l'idée de bonne foi et ne reconnaissant pas le caractère inégal des relations locatives (Gallié et al., 2016) dont des propriétaires abusifs ou malveillants peuvent chercher à tirer profit. Ces dispositifs reposent sur la mobilisation des locataires pour mettre en œuvre la défense de leurs droits. Or, si le locataire ne connaît pas ses droits, il ne peut les défendre. Cette méconnaissance est présente au départ de la relation locative et perdure par la suite, venant teinter les relations entre les locataires et les propriétaires. Même si notre recherche se base sur des récits de locataires d'immigration récente, cette méconnaissance des droits ne leur est pas exclusive. En effet, elle est également présente dans le cas des locataires nés au Canada ou ayant immigré depuis longtemps.

Nous n'avons pas rencontré de propriétaires, et nous ne pouvons donc pas affirmer qu'ils profitent consciemment de cette méconnaissance. Toutefois, plusieurs locataires estiment que cette méconnaissance les a désavantagés et ils ont le sentiment que leur propriétaire en a profité.

Les comités logement peuvent assister les locataires dans leurs représentations auprès des propriétaires. Toutefois, ces comités sont également méconnus des locataires, d'autant plus que ces derniers estiment que le travail de défense de leurs droits est effectué par la Régie. Dans plusieurs des entrevues, les locataires ont mentionné avoir entendu parlé du comité «par accident» et dans les observations, le

comité et son travail étaient inconnus des résidents.

Ces constats démontrent que le droit au logement ne peut constituer seulement un ensemble de disposition juridiques permettant d'encadrer et d'arbitrer les conflits ou griefs entre les parties. Le droit au logement gagnerait d'être inscrit dans un ensemble de politiques sociales permettant de démarchandiser le logement par le développement du logement social, coopératif et communautaire. Cela permettrait aux locataires d'avoir davantage d'alternatives au marché locatif privé. Mais ces politiques ne peuvent faire l'impasse sur une réglementation plus musclée des rapports locatifs, notamment par l'imposition d'un registre des baux comme le revendiquent les comités logement depuis plusieurs années.

#### Note

1. La recherche a débuté avec l'organisation d'un forum sur le logement à Saint-Laurent qui a servi de base pour recruter 12 participants aux entrevues. Simultanément, lors du forum, nous avons recueilli les propos d'une centaine de participants pendant les quatre ateliers organisés pendant la journée (logement social, accessibilité, droits et responsabilités, salubrité). Suite aux entrevues, des observations participantes auprès du comité logement ont été effectuées lors de 5 ateliers sur les droits et responsabilités des locataires, lors de 25 visites de logement pour informer les locataires et lors de 10 rencontres de locataires suite à des problèmes d'infestation de punaises et/ou de coquerelles, à leur domicile ou dans les locaux du comité.

#### Références

- Bourdieu P. (1994), «Stratégies de reproduction et modes de domination», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 105(1), 3-12.
- Dubet, F. (1994), *Sociologie de l'expérience*, Paris : Seuil.
- Goyer, R. (2017), *Déménager ou rester là? Rapports sociaux inégalitaires dans l'expérience des locataires*, Thèse de doctorat, Université de Montréal.
- Ledoyen, A. (2002), *Regard des petits propriétaires sur les demandeurs de logement : étude exploratoire sur les perceptions et les attitudes des petits propriétaires envers les clientèles des minorités ethnoculturelles*, Montréal : Commission des droits de la personne du Québec et Immigration et métropoles.
- Martuccelli, D. (2006), *Forgé par l'épreuve : l'individu dans la France contemporaine*, Paris : Armand Colin.
- Ville de Montréal (2014). *Profil des ménages et des logements: Arrondissement de Saint-Laurent*, Montréal: Division de la planification urbaine, Direction de l'urbanisme.

La capacité à aspirer de jeunes Européens<sup>1</sup>

## Raisons d'être

Evelyne Baillergeau  
Sociologue, chercheure,  
Université d'Amsterdam  
collaboratrice du CREMIS

## RETOURS

Quand on s'intéresse à la façon dont les individus pensent à l'avenir, on croise souvent la notion d'«aspiration». L'usage de cette notion est assez fréquent, spécialement s'agissant des jeunes générations, mais cet usage est variable et rarement questionné. Une aspiration est tantôt, dans le champ de l'éducation, une réponse à la question posée à un adolescent : «Qu'est-ce que tu aimerais faire plus tard?», tantôt, dans le champ des politiques publiques, un paramètre dont on se demande s'il est pris en compte ou non (par exemple les aspirations des habitants quant à l'aménagement des espaces publics de leur quartier). Mais pourquoi utiliser le terme «aspirations» dans ces situations, plutôt que «rêve», «envie» ou «valeur»? Ce n'est souvent pas clair. Pourtant, en pointant vers les désirs et la motivation des individus, la notion d'aspirations pourrait contribuer utilement à l'analyse des forces qui poussent les trajectoires individuelles dans telle ou telle direction, un enjeu fondamental de la sociologie mais aussi de l'intervention socio-éducative.

Au terme d'enquêtes sur les occasions qu'ont les adolescents de réfléchir à un avenir désirable en contexte européen (Pays-Bas; Espagne; Royaume-Uni; Belgique; France), je propose de définir les aspirations en tant que représentations positives d'un avenir potentiel procurant un élan capable d'inspirer une conduite, des engagements dans la vie quotidienne, comme par exemple l'implication scolaire, l'implication dans une activité sportive ou artistique en dehors du temps scolaire, etc. Définie de cette manière, la notion permet de pointer vers un horizon mais aussi la démarche qui pourrait y mener (conduite/commitment) et la dimension émotionnelle qui relie l'individu à cet horizon (élan). En m'appuyant sur cette définition des aspirations, j'aimerais souligner dans ce texte trois enseignements tirés de ces enquêtes permettant d'éclairer le rapport que les individus engagés dans la transition vers l'âge adulte entretiennent avec les représentations désirables de l'avenir : les aspirations structurantes, les élans et épreuves et l'élargissement des horizons.

*Aspirations structurantes*

Premièrement, s'agissant des représentations désirables de l'avenir parmi les jeunes générations, on met souvent l'accent sur l'établissement d'un projet

professionnel, ce qui n'est pas étonnant dans un contexte où le monde des adultes pousse les adolescents à «se projeter dans l'avenir» en tant qu'individus autonomes et pleinement intégrés au monde du travail. Cependant, établir un lien implicite entre un projet professionnel et le dessein de trouver sa place dans la société est problématique pour bon nombre de jeunes qui peinent à se projeter dans un profil professionnel capable de répondre pleinement à leur quête de sens ou à leurs questionnements métaphysiques.

Ce lien est par ailleurs erroné, tant il est évident que bien des individus trouvent à «se réaliser» en dehors de leur cadre professionnel : que ce soit dans la vie familiale, dans l'implication en politique, ou bien dans une activité extra-professionnelle plus gratifiante que le travail (coach sportif, voyageur au long cours, etc.). Il me paraît donc utile, pour comprendre le rapport que les individus entretiennent avec un avenir désirable, de situer les aspirations professionnelles au milieu d'autres aspirations structurantes, qui font suffisamment sens pour orienter les choix d'implication personnelle au quotidien : aspiration à fonder une famille; aspiration à avoir un pouvoir d'achat élevé; aspiration à contribuer au bien-être de sa communauté – entre autres exemples d'aspirations mentionnées explicitement dans les entretiens avec des adolescents – mais aussi des aspirations moins explicites et pourtant parfois très prégnantes, comme l'aspiration à la reconnaissance sociale, particulièrement parmi les jeunes issus de milieux défavorisés.

En tant que «confirmation par autrui de la conviction acquise par l'individu de sa propre valeur, à l'issue de différents processus d'identification» (Renault, 2004), la reconnaissance par autrui participe à conférer à l'individu une «raison d'être» (Bourdieu, 1997, p. 283). Pour certains jeunes, la satisfaction de cette aspiration à la reconnaissance est loin d'être évidente, si l'on en juge par les situations conflictuelles que certains vivent dans les cercles de socialisation élémentaires que sont la famille (dans le cas de jeunes placés par exemple) ou à l'école (dans le cas de jeunes en situation de décrochage scolaire par exemple). Certains se tournent d'ailleurs vers la «rue», qui, elle, permet à certains jeunes d'accéder à la reconnaissance à laquelle ils aspirent et qu'ils ne reçoivent pas ailleurs (Coutant, 2005). On peut ainsi se demander à quel point le projet professionnel (entre autres formes d'implication) vise-t-il à satisfaire des aspirations structurantes?

*Élans et épreuves*

Deuxièmement, les adolescents ne réagissent pas tous de la même manière à l'injonction à se projeter



Crédit: Karen and Brad Emerson. Certains droits réservés. (CC)

## RETOURS

dans l'avenir posée par le monde des adultes. Pour bien des adolescents, se projeter dans l'avenir est un exercice épanouissant auquel ils se prêtent spontanément et qu'ils vivent avec enthousiasme et entrain. De cette expérience il se dégage alors un élan, capable d'inspirer et de guider leurs actes et leurs engagements au quotidien, tant à l'école qu'en dehors. Pour d'autres adolescents cependant, se projeter dans l'avenir est une réelle épreuve, qui s'avère parfois insurmontable. En plus d'être privés de l'élan qui en inspire bien d'autres, certains jeunes vivent la tension entre l'injonction à se projeter et leurs difficultés à le faire comme une souffrance, parfois une honte. Comment expliquer ces difficultés à se projeter dans l'avenir?

Pour répondre à cette question, il est utile d'avoir recours à la notion de capacité à aspirer (*capacity to aspire*), fournie par l'anthropologue Arjun Appadurai (2004, 2013). Selon Appadurai, la capacité à aspirer est l'aptitude qu'ont les individus – jeunes ou non – de concevoir une «bonne vie» (*good life*), d'envisager l'avenir en des termes désirables (2004, p.67). Les aspirations ne sont pas innées, et la capacité à aspirer se développe au cours de la vie, certes en fonction de la personnalité des jeunes, mais aussi en fonction de leur ancrage dans un contexte familial, social, culturel. Pour ce faire, bon nombre de sociologues contemporains s'appuient sur les enseignements de Pierre Bourdieu, mettant en évidence le rôle de l'habitus dans la reproduction de la distribution du capital culturel et donc dans la formation des préférences des jeunes concernant leur avenir professionnel.

Ainsi, les choix d'orientation scolaire et/ou professionnelle épousent généralement les normes de réussite sociale en vigueur dans le milieu d'origine, lesquelles normes se transmettent au gré des interactions entre différentes institutions qui négocient les conditions de

la reproduction sociale. (voir Archer *et al.*, 2014; s'appuyant notamment sur Bourdieu *et al.*, 1970). Cela étant, l'exposition à des normes dans le milieu social primaire n'explique pas tout, car on constate aussi des disparités : il arrive qu'au sein d'un même milieu, confrontés à un même niveau d'adversité, certains individus aspirent à en sortir et s'y emploient activement, tandis que d'autres n'aspirent qu'à un statu quo, voire à rien du tout.

Pour comprendre comment la capacité à aspirer se développe au cours de la vie, il est aussi important de prendre en compte d'autres paramètres, tels que l'expérience sociale des individus, c'est-à-dire de considérer les occasions qu'ils ont eu d'entrevoir des perspectives d'avenir non fournies par leur milieu social d'origine, à travers des interactions avec des tiers, par exemple lors d'un stage d'immersion en milieu professionnel pendant les années d'étude. Ces interactions sont susceptibles de donner aux individus des occasions d'analyser leur propre situation et de la comparer à d'autres mais aussi de fournir d'autres «figures d'exemple» (*role models*), et ainsi d'ouvrir l'horizon des possibles et de suggérer du choix entre plusieurs options désirables. Une explication possible aux difficultés de certains jeunes à se projeter dans l'avenir est un déficit de réflexion par rapport à leur situation personnelle; une autre en est le déficit d'options permettant de satisfaire pleinement leurs aspirations les plus structurantes.

*Horizons élargis*

Troisièmement, suivant le sillon tracé par Appadurai à l'aide d'observations ethnographiques en Inde, l'analyse des conditions d'épanouissement de la capacité à aspirer des jeunes en contexte européen met en évidence de fortes disparités. On admet généralement que bon nombre d'adolescents puisent dans leur réseau social primaire et dans leurs expériences pour

## RETOURS

déterminer quelle serait une orientation désirable (par exemple, Archer et al., 2014). Ceci tend à confirmer que plus les adolescents grandissent dans un milieu susceptible de leur offrir un réseau social large et une variété d'expériences (par exemple des voyages, des activités extra-scolaires variées), plus l'horizon des possibles leur paraîtra large.

Les données recueillies lors d'enquêtes qualitatives réalisées auprès d'adolescents scolarisés dans l'enseignement secondaire, ainsi qu'auprès intervenants socio-éducatifs impliqués dans la prévention du décrochage scolaire et dans l'accompagnement des jeunes décrocheurs – principalement dans des quartiers populaires voire défavorisés dans de grandes villes européennes – confirment ces inégalités mais permettent également de montrer qu'elles ne sont pas une fatalité. Interrogés sur les lieux et les occasions qu'ils ont eues de réfléchir à un avenir qui leur paraîtrait désirable, les adolescents ont bien sûr pointé la sphère familiale, où les personnes qui s'avèrent inspirantes sont parfois les parents ou les frères ou les sœurs plus âgées, parfois des membres de la famille un peu plus éloignée, ou bien des amis de la famille ou encore des voisins. Ils ont aussi pointé la sphère scolaire, où l'inspiration peut venir d'enseignants dont la capacité à enthousiasmer leurs élèves suscite des vocations parmi eux, à l'instar d'un enseignant de mathématiques capable de lier le contenu de son cours aux préoccupations quotidiennes de ses élèves.

Mais l'impact des interactions entre élèves et enseignants ne se limite pas à cela. Aux Pays-Bas, c'est aux mentors (professeurs principaux) qu'il incombe de dispenser des cours d'orientation aux élèves du secondaire. À travers un accompagnement au cheminement personnel, ou bien à travers des activités collectives telles que faire participer leurs élèves à des journées portes-ouvertes organisées par les établissements d'enseignement supérieur de la région, les mentors peuvent également être amenés à faire office de miroir pour leurs élèves. Mais l'inspiration peut également venir de sorties scolaires qui ont pour effet de mettre les élèves en contact avec des professions dont ils n'avaient qu'une connaissance très restreinte jusque-là (par exemple une élève intéressée par les métiers de la traduction après avoir visité un tribunal lors d'un voyage scolaire organisé par son professeur d'éthique).

Entre famille et école, on retrouve les principaux lieux de socialisation des adolescents, dont bon nombre d'observateurs disent que les interactions qui s'y produisent tendent à pousser les jeunes générations dans le sens de la reproduction de la stratification sociale. Cela étant, les enquêtes menées aux Pays-Bas ont permis de mettre en évidence d'autres interactions qui contribuent à l'élargissement de la capacité à aspirer. Il y a bien sûr des interactions ayant lieu lors d'activités extra-scolaires dans lesquelles les adolescents sont en mesure de rencontrer des adultes ou des pairs inspirants (un coach sportif, un animateur invitant un groupe de jeunes à organiser un concert public dans leur quartier). D'une manière



Crédit: Karen and Brad Emerson. Certains droits réservés. 

générale, ces échanges tendent également à suivre la stratification sociale (les jeunes issus de milieux favorisés ayant accès à des activités extra-scolaires plus variées et plus susceptibles de leurs ouvrir des horizons que celles auxquelles les jeunes des milieux moins favorisés). Néanmoins, les enquêtes révèlent l'influence d'interactions d'un autre ordre.

D'une part, dans les grandes villes néerlandaises, les «écoles de fin de semaine» (*weekendscholen*, initiative privée à but non lucratif et bénéficiant partiellement de fonds publics) procurent aux collégiens issus de couches sociales les moins favorisées des occasions de développer leurs horizons d'études au-delà de ceux procurés par leur milieu d'origine : entre autres activités d'aide aux devoirs et d'acquisition d'«aptitudes sociales», ces écoles organisent des rencontres entre des collégiens et des professionnels qui viennent leur parler de leur trajectoire d'études et de leur expérience professionnelle. À travers ces échanges, les jeunes peuvent développer leurs connaissances au sujet de métiers qui ne sont pas représentés dans leur propre monde social – par exemple, chirurgien, pilote d'avion, avocat, chercheur – et explorer les voies qui mènent à de telles professions.

D'autre part, divers projets menés par des organismes locaux – le plus souvent financés sur fonds publics dans le cadre de la lutte contre le décrochage scolaire et de la prévention de la délinquance – visent à mettre en rapport de jeunes décrocheurs avec un adulte qui pourrait faire office de «figure d'exemple» (*role models*). Identifiés en concertation avec les jeunes en fonction des centres d'intérêt de ces derniers, ces adultes – souvent des entraîneurs sportifs ou bien des artistes ayant développé des compétences éducatives – sont chargés d'établir une

relation de confiance avec les jeunes et de les accompagner vers un retour à l'école ou à un emploi.

À travers un travail de compréhension de la trajectoire des jeunes, ces adultes peuvent être amenés à parler avec ces jeunes d'avenirs potentiellement enthousiasmants pour eux. Ce faisant, ils peuvent contribuer à élargir les horizons des jeunes au-delà des références en cours dans leur milieu social d'origine. Si, de surcroît, ils en viennent à aborder avec eux la question des obstacles qui pourraient entraver le cheminement vers de tels avenir et des moyens de les surmonter, ils peuvent aussi contribuer, dans certaines circonstances, à atténuer le pouvoir des mécanismes de reproduction sociale (Baillergeau et al., 2019) – à l'instar de l'action des organisations non gouvernementales observées par Appadurai à Mumbai. Ainsi, les enquêtes suggèrent que les aspirations des individus sont moins déterminées par des caractéristiques individuelles que par leur expérience des interactions qui jalonnent la trajectoire biographique des individus, en l'occurrence, principalement dans la sphère familiale et scolaire mais aussi au-delà, dépendamment des opportunités qui s'offrent aux individus.

#### Cheminelements

De par leur caractère exploratoire, ces enquêtes ne permettent pas de porter une appréciation sur la capacité à aspirer des jeunes des milieux populaires en général. Elles ont cependant permis de repérer une diversité de cas de figure : des adolescents ont déjà beaucoup réfléchi à leur avenir, mis leurs idées de départ à l'épreuve et cheminé vers autre chose, à l'instar de Myriam, qui se destinait initialement à être assistante sociale et qui, suite à un stage assorti d'échanges avec des personnes d'horizons divers, s'est tournée vers l'éducation en milieu fermé (*detentiewerker*). D'autres associent un centre d'intérêt incarné dans une activité extra-scolaire et avenir professionnel sans s'être réellement renseignés sur les métiers vers lesquels leur activité extra-scolaire pourrait mener, ni même avoir envisagé plusieurs voies, tel Adam – très investi dans la pratique du football et sans réel «plan B». D'autres encore, jeunes de 15 ans et plus, ont déjà connu une orientation en fin de primaire, mais sont peu enclins à parler de l'avenir dont bien des adultes préoccupés par l'inscription de ces adolescents dans une voie professionnelle déplorent une apathie apparente en la matière.

En tant qu'élan vers un mieux-être, les aspirations se dessinent parfois en réaction à ce qui fait souffrir dans le présent et ce à quoi les individus aimeraient se soustraire ou bien en réaction à ce qui manque dans le présent. Cela étant, les aspirations ne se définissent pas qu'en creux des souffrances vécues, elles peuvent aussi être inspirées par un système de valeurs ou bien par des figures d'exemple. De la même manière, les aspirations ne sont pas nécessairement tournées vers soi : il est aussi des aspirations formulées par les individus qui renvoient à des

causes visant à l'amélioration de la situation d'un groupe, d'une collectivité (auxquels les individus appartiennent ou non).

Réfléchir sur les aspirations permet d'aborder le rapport à l'avenir en partant de ce que les individus ont à cœur de mettre en œuvre, au vu de leur situation et en fonction du sens qu'ils donnent à celle-ci. À défaut d'apporter une explication complète aux difficultés de certains jeunes à établir un projet professionnel, la recherche sur les aspirations permet d'inclure une réflexion sur le point de vue des jeunes quant à un avenir désirable : non pas simplement recueillir leur opinion sur les options qui leur sont proposées par les institutions (réactif – utile mais insuffisant pour s'assurer que l'on n'est pas passé à côté d'aspirations structurantes pour eux) mais s'interroger sur la façon dont ils perçoivent leur situation – et ce qui y pose problème – dans leurs propres termes.

#### Note

1. Avec mes remerciements à Pascal Jobin, pour ses commentaires sur une première version de cet article.

#### Références

- Appadurai, A. (2004). "The capacity to aspire: Culture and the terms of recognition", in R. Rao, & M. Walton (Eds.) *Culture and public action*, Stanford, Stanford University Press, p.59-84.
- Archer, L., DeWitt, J., & Wong, B. (2014). "Spheres of influence: What shapes young people's aspirations at age 12/13 and what are implications for education policy?", *Journal of Education Policy*, 29(1), p.58-85.
- Baillergeau, E., & Duyvendak, J.W. (2019) "Dreamless futures: a micro-sociological framework for studying how aspirations develop and wither", *Critical Studies in Education*, DOI: 10.1080/17508487.2019.1707250
- Bourdieu, P. (1997). *Méditations pascaliennes*, Paris, Le Seuil.
- Bourdieu P., & Passeron, J.C. (1970). *La Reproduction. Éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Paris, Éditions de Minuit.
- Coutant, I. (2005). *Délit de jeunesse. La justice face aux quartiers*, Paris, La Découverte.
- Renault, E. (2004). «Reconnaissance, institutions, injustice», *La revue du MAUSS*. 2004/1(23), p.180-195.

Vieillir et se loger en contexte  
de gentrification: la précarité  
résidentielle de locataires  
âgés à Montréal

**Julien Simard**

Chercheur postdoctoral à  
l'École de travail social  
de l'université McGill

12:00-13:30

Mardi 4 février 2020

CREMIS, 66 Ste-Catherine Est, salle 603  
Montréal, Métro Saint-Laurent