

Collectif de Recherche sur l'Itinérance

**REPRÉSENTATIONS ET PRATIQUES DES AGENTS
DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ÉGARD DES ITINÉRANTS**

Rapport de recherche par :

Céline Bellot

Sous la direction de :

Marie-Marthe Cousineau

Mai 1996

Collectif de Recherche sur l'Itinérance

**REPRÉSENTATIONS ET PRATIQUES DES AGENTS
DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ÉGARD DES ITINÉRANTS**

Rapport de recherche par :

Céline Bellot

Collectif de recherche sur l'itinérance

Sous la direction de :

Marie-Marthe Cousineau

École de criminologie
Université de Montréal

Mai 1996

TABLE DES MATIÈRES

Introduction.....	1
I. DU CONTRÔLE SOCIAL, À LA SÉCURITÉ PRIVÉE, DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ITINÉRANCE.....	3
1. Itinérance et contrôle social: un aperçu actuel des modalités de prise en charge.....	5
1.1 Une définition multiforme de la qualité de déviant des itinérants.....	5
1.2 Les modalités de la réaction sociale à l'égard de l'itinérance	7
1.2.1 L'intervention répressive publique	7
1.2.2 L'intervention communautaire d'assistance	9
2. La sécurité privée: un nouvel acteur du contrôle social	10
2.1 La nature du contrôle social exercé	11
2.2 À la recherche d'une définition de la sécurité privée	12
2.2.1 Une définition a contrario	12
2.2.2 L'élargissement de la notion.....	13
2.3 Les conséquences de l'accroissement de la sécurité privée en termes de contrôle social	14
3. Notre problématique.....	16
II. STRATÉGIES DE RECHERCHE.....	17
1. Les objectifs de recherche	17
2. Le choix méthodologique.....	18
3. La définition du terrain de recherche	19
4. La description des deux services de sécurité à l'étude.....	20
4.1 Le service de sécurité de la STCUM	20
4.1.1 Les pouvoirs des agents du service de sécurité de la STCUM	20
4.1.2 L'organisation du service de sécurité de la STCUM.....	21
4.2 Le service de sécurité de l'Université.....	21
4.2.1 Les pouvoirs des agents du service de sécurité de l'Université	21
4.2.2 L'organisation du service de sécurité de l'Université.....	22

5. Les observations.....	22
5.1 Justifications de la démarche.....	22
5.2 Déroulement des observations au service de sécurité de la STCUM.....	23
5.3 Le déroulement des observations au service de sécurité de l'Université.....	23
5.4 L'analyse des observations réalisées.....	23
6. Les entretiens semi-directifs.....	25
6.1 Justifications de la démarche.....	25
6.2 Le déroulement des entrevues	27
6.3 La stratégie d'échantillonnage.....	27
6.4 Les conditions de réalisation des entretiens.....	29
6.5 Les thèmes abordés pendant les entrevues	30
7. L'analyse du matériel.....	31
III. DE L'ANALYSE DES PRATIQUES DES AGENTS DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ENDROIT DES ITINÉRANTS.....	32
1. La non-intervention	35
1.1 L'existence d'une tolérance à l'égard des itinérants	36
1.1.1 L'analyse descriptive de la tolérance des agents à l'endroit des itinérants.....	36
1.1.2 Les conséquences de la tolérance en termes de contrôle social de l'itinérance.....	39
1.1.3 Les limites de la tolérance des agents de surveillance à l'encontre des itinérants.....	40
1.2 L'inutilité de l'intervention	42
1.2.1 L'analyse descriptive des situations d'inutilité de l'intervention.....	42
1.2.2 Les conséquences de ces situations en termes de contrôle social.....	43
1.2.3 Les limites de ces situations d'inutilité de l'intervention.....	44
2. Les interventions de nature coercitive	45
2.1 Les différentes natures de la démarche des agents de sécurité privée	46
2.1.1 Une démarche pro-active.....	46
2.1.2 Une démarche réactive	48
2.2 L'expulsion	50
2.3 Le constat d'infraction.....	53
3. Les interventions d'assistance.....	57
3.1 L'appel à Urgences-Santé.....	57
3.2 Les interventions de type relation d'aide.....	59
IV. ... À L'ANALYSE DES REPRÉSENTATIONS DES AGENTS DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ENDROIT DE L'ITINÉRANCE ET DES ITINÉRANTS	63

1. Le portrait des itinérants.....	64
1.1 Une diversité de profils dans la population itinérante.....	65
1.1.1 Les vieux itinérants.....	66
1.1.2 Les jeunes itinérants.....	68
1.1.3 Les femmes itinérantes.....	70
1.1.4 Les personnes souffrant de troubles psychologiques et/ou psychiatriques.....	72
1.1.5 En somme.....	73
1.2 La diversité des formes d'itinérance.....	75
1.2.1 L'itinérance permanente.....	75
1.2.2 L'itinérance temporaire.....	76
1.2.3 L'errance.....	76
2. Le mode de vie des itinérants.....	77
2.1 L'espace public comme lieu de vie.....	78
2.2 La quête d'argent vue comme une activité routinière.....	80
2.3 La consommation abusive de produits comme modèle de conduite.....	85
2.3.1 À la recherche d'une explication.....	86
2.3.2 La nature des produits consommés.....	87
2.3.3 Les conséquences de cette consommation abusive dans les relations itinérants-agents de sécurité.....	88
3. Le contexte de travail.....	89
3.1 Une certaine faiblesse dans la définition des politiques des services de sécurité à l'étude.....	90
3.2 Les différentes représentations du métier d'agent de sécurité.....	93
3.3 La nature publique de l'intervention.....	96
Conclusion.....	98
Bibliographie.....	102

REPRÉSENTATIONS ET PRATIQUES DES AGENTS DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ÉGARD DES ITINÉRANTS

Introduction

Définie socialement comme un problème, l'itinérance fait l'objet d'un contrôle social dont l'objectif est de prévenir et de contrôler cette forme d'exclusion. Notre recherche vise à mieux comprendre ce contrôle social tel qu'il s'exerce dans un cadre particulier, celui de la sécurité privée, en vue d'appréhender, de manière empirique, une certaine forme de mutation des sociétés occidentales, soit le mouvement de privatisation du contrôle social.

Depuis les années 1970, l'existence d'un phénomène global de privatisation de la réaction sociale dans les sociétés occidentales a contribué à une multiplication et à un éparpillement des acteurs du contrôle social, lesquels ont permis une certaine privatisation du contrôle de la déviance et de la criminalité. Parmi les acteurs qui ont vu leur rôle s'accroître, la sécurité privée prend une place particulière en ce qu'elle s'inscrit dans le cadre d'une régulation à teneur policière. Régulation complémentaire de la police publique ou régulation additionnelle, la sécurité privée est perçue aujourd'hui comme omniprésente et indispensable pour assurer la sécurité dans des espaces spécifiques.

S'agissant d'un élément de contrôle social, de nombreux auteurs se sont interrogés sur la nature et les effets de ce nouvel acteur sur ce dernier. C'est à la suite de ces recherches que nous avons choisi d'étudier, de manière exploratoire, les représentations et les pratiques des agents de sécurité privée à l'égard d'une situation spécifique: l'itinérance¹, réunissant ainsi deux phénomènes qui, jusque là, n'avaient fait l'objet que d'analyses séparées.

S'intéresser à l'itinérance dans une perspective de contrôle social, c'est tenter de mieux comprendre comment la société contrôle l'exclusion et comment elle tente d'y remédier au travers d'une gestion et d'un contrôle social que nous distinguons. Nous entendons par gestion de l'itinérance, toutes les interventions de la société civile et de l'État qui visent l'assistance à ces

¹Nous utiliserons les termes d'itinérance et d'itinérants la plupart du temps dans notre rapport, considérant qu'il s'agit là des termes les plus neutres employés aujourd'hui pour désigner cette situation et ces personnes. Cependant, le vocabulaire désignant cette situation a évolué historiquement. C'est pourquoi, il nous arrivera parfois de parler de vagabonds, de clochards, de sans-abri..., termes qui marquent des époques différentes.

personnes sans remettre en cause leur mode de vie. Il s'agit souvent d'interventions médicales et de charité dont les objectifs sont seulement de limiter temporairement les carences des itinérants. Par contre, s'agissant d'un contrôle social, nous entrons dans le champ de l'inadaptation aux normes. Les interventions ont alors pour objectif de mettre fin à cette situation jugée problématique. Nous croyons que cette distinction entre gestion et contrôle social est importante à faire puisque le phénomène de l'itinérance comporte de multiples facettes qui appellent de multiples interventions dont les fondements et les portées sont loin d'être similaires, encore moins équivalentes. Cependant, dans la mesure où l'intervention de la sécurité privée à l'endroit des itinérants s'inscrit dans le cadre d'un contrôle de l'accès et de la présence de personnes sur un espace surveillé, nous n'envisagerons la réunion des deux phénomènes à l'étude (l'itinérance et la sécurité privée) que par rapport à une situation de contrôle même si les modalités d'exercice de ce contrôle relèvent parfois davantage d'une démarche d'assistance que d'une démarche coercitive.

La définition de notre étude comme celle de l'exercice du contrôle social par les agents de sécurité privée à l'endroit des itinérants est liée à plusieurs raisons. En premier lieu, nous posons d'entrée de jeu que le mouvement d'expansion du contrôle social a contribué à mettre en relation, à l'intérieur d'un même espace social, les agents de sécurité privée et les itinérants, puisque l'espace de contrôle de l'un est l'espace de vie de l'autre. Dès lors, nous voulions décrire cette rencontre afin de mettre en évidence le contrôle social exercé.

Or, en centrant notre étude sur la relation entre la sécurité privée et l'itinérance, nous nous inscrivons dans une problématique d'exclusion plutôt que de pénalisation si bien que nous faisons l'hypothèse que l'autonomie de la sécurité privée par rapport aux autres acteurs du contrôle social, notamment pénaux, apparaîtra plus grande. L'analyse du contrôle social exercé par la sécurité privée à l'égard de l'itinérance permet de mettre en lumière l'existence d'une justice privée fondée sur le droit de chaque propriétaire de contrôler l'accès des personnes sur son espace privé, même si ici la nature privée de l'espace concerné est relativement atteinte puisque cet espace est largement accessible. Cependant si la nature privée de cet espace est limitée, il demeure que sur cet espace, une " police " de propriétaire privé s'exerce.

Ainsi, dans le cadre de la première partie de cette recherche, nous essaierons de montrer quelle est la nature du contrôle social exercé de manière générale à l'endroit des itinérants et la place de la sécurité privée dans le dispositif de contrôle social.

Après avoir établi quelles sont nos stratégies de recherche dans une deuxième partie, nous analyserons les différentes formes d'interventions utilisées par les agents de sécurité privée à l'endroit des itinérants, dans une troisième partie, et finalement, dans une quatrième partie, quels sont les éléments susceptibles de marquer ces pratiques, soit les représentations d'itinérants et d'itinérance, soit les différentes conceptions du métier d'agent de sécurité et du contexte de travail de ces derniers.

I. DU CONTRÔLE SOCIAL À LA SÉCURITÉ PRIVÉE, DE LA SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ITINÉRANCE

S'interroger sur le contrôle social de l'itinérance, c'est d'abord et avant tout se placer dans le champ des théories sur la marginalité et celles sur l'exclusion (Castel, 1994; Laberge et Roy, 1994) et, d'une certaine façon, admettre la vision problématique de ce phénomène. Or, l'itinérance n'a pas toujours été envisagée de cette manière. En effet, s'il y a toujours eu des vagabonds, des errants, des robineux ou des clochards selon les lieux, les époques et les circonstances, la définition sociale de cette situation n'a pas toujours été celle que nous connaissons aujourd'hui.

Construite maintenant comme un problème, l'itinérance n'en demeure pas moins un phénomène social avec lequel de nombreuses sociétés ont vécu et vivent encore sans que celle-ci soit perçue comme tel (Stern, 1984; Burns, 1987; Belcher et Diblasio, 1990). Ce construit social en tant que problème a été dénoncé par Blumer (1971: 299) de la manière suivante: “ Social problems are fundamentally products of a process of collective definition instead of existing independently as a set of objective social arrangements with an intrinsic make-up ”.

Cette construction sociale est liée au fait que, dans nos sociétés occidentales contemporaines, les normes de condition de vie admises sont très différentes de celles des itinérants, si bien que leur mode de vie ne peut plus être toléré. Ce fossé entre le mode de vie généralement attendu et celui des itinérants contribue à développer une réaction à l'égard de ces derniers, réaction qui prend la forme d'un contrôle en vue de prévenir, de contrôler et de limiter voire d'éliminer le phénomène des sans-abri. À cet égard, il faut noter tout de suite que le contrôle social de l'itinérance tient moins d'un fort esprit de solidarité que de la constatation et de la volonté d'éviter une inadaptation aux normes habituelles de vie dans la société. Dumont (1994), dans sa présentation du *Traité des problèmes sociaux*, montre comment la définition d'un problème social vécu par des individus entraîne une

nécessaire action publique qui prend la forme soit d'une intervention étatique, soit d'une intervention communautaire.

Si aujourd'hui, par exemple, la représentation collective de l'itinérance s'exprime autour de l'idée d'une marginalisation extrême, c'est en raison de la forte inadéquation de la vie des itinérants aux normes de vie collectives. Ainsi, comme le dit Cabana-Renaud (1983: 46): “ le clochard est celui qui étale publiquement un renoncement aux valeurs prônées par notre société soit le travail honnête, l'argent, la propriété privée ”.

Pour autant, il ne nous faut pas prendre pour acquis cette définition sociale de l'itinérance et chercher à voir, au contraire, dans le cadre d'une situation de contrôle social, non seulement quelles sont les représentations de l'acteur contrôlant à l'égard des personnes itinérantes mais aussi dans quelle mesure ces personnes présentent cet état de marginalité tant décrié.

Pour notre part, nous avons choisi d'envisager l'itinérance dans le cadre d'un contrôle social exercé sur les lieux de vie de ces personnes, soit les espaces publics et ceux privés largement accessibles au public. En limitant notre étude au champ de la sécurité privée, nous voulons mieux comprendre comment s'exerce le contrôle social de l'itinérance, fondé sur le droit de chaque propriétaire à contrôler l'accès et la présence de personnes sur sa propriété. C'est donc au travers de l'opposition d'une personne propriétaire d'un espace privé et d'une autre complètement démunie, que nous voulons appréhender les représentations et les pratiques des possédants, ou de leurs mandataires, à l'endroit des démunis.

C'est en effet dans le cadre de la propriété, paradoxal pour l'itinérance que nous voulons mieux comprendre l'exercice du contrôle social de l'itinérance. Aussi, dans un premier temps, il nous faut retracer la nature et les modalités actuelles du contrôle social exercé à l'endroit des itinérants, pour dresser, par la suite, un portrait du groupe d'acteurs contrôlants, la sécurité privée, en ayant posé comme prémisse que les rencontres entre les deux groupes (la sécurité privée et les itinérants) sont inéluctables puisque l'espace de vie de l'un est l'espace contrôlé par l'autre.

1. Itinérance et contrôle social: un aperçu actuel des modalités de prise en charge

1.1 Une définition multiforme de la qualité de déviant des itinérants

Lorsqu'on s'interroge sur les représentations actuelles des itinérants, on est frappé de constater la multitude d'étiquettes associées à ces personnes.

Ainsi, si l'étiquette de paresseux, faisant référence à la valeur du travail dans la société, demeure, elle semble cependant quelque peu atténuée. En effet, considérant les derniers développements du marché du travail, les sociétés postindustrielles sont en train de redéfinir la place accordée au travail dans la vie de leurs membres si bien que l'attachement à la valeur travail a perdu un peu de poids. Il reste que la paresse des itinérants est encore une image développée dans l'opinion publique.

L'idée d'un itinérant délinquant perdure quant à elle dans le cadre d'une judiciarisation de la marginalité, même si le pénal semble être considéré aujourd'hui comme l'ultime solution de prise en charge des itinérants. Marginaux, ils doivent être appréciés en termes de délinquance puisque ce système permet une prise en charge autoritaire, lorsque toutes les autres solutions ne sont pas parvenues à maintenir un contrôle efficace sur cette population. Cabana-Renaud (1983: 44) explique:

Si, à une époque donnée, le vagabondage massif et incontrôlable a justifié la création d'un délit de vagabondage, il semble néanmoins que les lois ont toujours voulu réprimer un genre de vie plutôt qu'un fait délictueux en soi. En effet, le vagabondage apparaît aux yeux de la population "normale" comme une manière de vie "agaçante" pour l'ordre établi plutôt qu'un délit accompli.

De même, des auteurs qui se placent dans le cadre plus large de la déviance estiment que cette qualité de délinquant est associée aujourd'hui aux itinérants en raison de la forte différence qui existe entre les conditions de vie de ces personnes et celles des autres membres de la société. Ainsi les itinérants seraient déviants parce qu'ils sont alcooliques, chômeurs, sans logis... Kasinitz (1986: 243) estime quant à lui que:

“ These men were labeled deviant, not only for their alcoholism, their dishevelled appearance and their lack of employment but also for the spilling of their private lives into public spaces. If the American ideal was a private home to protect the family from public scrutiny, then the lowest form of degradation was to be a “ bum on the streets ” ”.

Pour cet auteur, l'absence de propriété privée et de vie privée serait un des éléments utilisés pour définir la vie d'itinérants comme une vie déviante. Cette utilisation de l'absence de propriété privée dans l'explication de la nature déviante des itinérants n'est pas récente puisque Thomas More (1516, 1990: 57-58), condamnant dans *Utopie* la politique d'enclos menée à son époque en Angleterre déclare “ Lorsqu'un berger remplace cent cultivateurs dans les champs transformés en pâturage, que peuvent faire ainsi les hommes chassés de leurs terres? Devenir mendiants... vagabonds et gens sans aveu ou voleurs s'ils en ont le coeur ” et poursuit en indiquant “ ce qui me persuade invinciblement que l'unique moyen de distribuer les biens avec égalité, avec justice, et de constituer le bonheur du genre humain, c'est l'abolition de la propriété ”. Cause de l'itinérance, ou cause de la qualité de déviant de l'itinérant, il n'en demeure pas moins que l'itinérant reste caractérisé par un dénuement de possession, ce qui, dans notre société de consommation accrue marque irrémédiablement une différence de mode de vie. Ainsi pour Côté (1993: 41):

Nous avons l'habitude de séparer l'espace privé et l'espace public. C'est là, une construction théorique qui repose sur la sédentarité et qui met en jeu les notions de propriété et de durée en même temps qu'elle sous entend que certains gestes se passent dans l'espace privé et d'autres dans l'espace public.

Cette construction oblige les itinérants à ressentir leur marginalité dans la mesure où “ ils vivent dans un *no man's land* à la limite de l'appropriation et de l'évincement ” (Côté, 1993: 42). Elle s'exprime aussi au travers d'un processus d'interaction entre les membres de la société, la société elle-même et les itinérants qui fait que “ dans l'Amérique de l'abondance, les itinérants sont “ des exilés de l'intérieur ” ne pouvant partager les habitudes de vie et de consommation qui sont encouragées et approuvées par la société dans laquelle ils vivent ” (Leseman, 1994: 599, reprenant les propos de Roy, 1988).

Après avoir retracé différents éléments utilisés pour étiqueter l'itinérant comme un déviant, voire un délinquant, soit l'absence de propriété privée, l'absence de travail ou la nature délinquante de la situation d'itinérance, il nous faut envisager les modalités de la réaction sociale à l'itinérance.

1.2 Les modalités de la réaction sociale à l'égard de l'itinérance

Les modalités de la réaction sociale à l'endroit des itinérants tant répressives que d'assistance ont varié au cours des temps. Mais le plus surprenant, vient de la répartition des contrôles entre le pouvoir étatique et les organismes privés de charité, les premiers organisant l'intervention répressive tandis que les seconds offrent les services dont les itinérants ont besoin. C'est cette dualité qu'il nous faut présenter maintenant. Nous invitons le lecteur intéressé à approfondir davantage la question du phénomène de l'itinérance à se référer au premier Cahier de recherche du CRI (Laberge et al., 1995). On y retrouve une synthèse des récents écrits sur la question.

1.2.1 L'intervention répressive publique

Les législations sur le vagabondage sont multiples et n'incriminent pas toutes les mêmes actes. Nous centrons notre analyse sur la politique criminelle québécoise et montréalaise en ce domaine considérant qu'elles sont très similaires à celles connues dans les autres pays et villes industrialisés. Si aujourd'hui la répression à l'endroit des itinérants semble avoir diminué d'ampleur, elle demeure cependant une modalité d'intervention auprès des itinérants.

L'article 175(a) du Code criminel dispose: “ commet un acte de vagabondage toute personne qui tire sa subsistance, en totalité ou en partie, du jeu ou du crime, et n'a aucune profession ou occupation légitime lui permettant de gagner sa vie ”. Cette infraction permet un emprisonnement de courte durée (6 mois ou moins) mais de manière répétée, des itinérants. La nature répétitive de l'infraction s'explique en partie par le fait que, s'agissant d'une infraction relative à un mode de vie, l'absence de changement de ce dernier, conduit nécessairement l'itinérant à un état délictuel quasi permanent. Cependant, l'utilisation de cet article semble être tombée en désuétude au profit d'autres articles incriminant des comportements tels que le fait de troubler la paix (article 171 du Code criminel) ou l'ivresse publique.

L'intervention répressive se fait par ailleurs surtout au regard de la législation municipale. En effet, en 1905, la ville de Montréal, devant l'augmentation du phénomène de l'itinérance et son caractère dérangeant pour les citoyens, émet un règlement pour régir et contrer les sans-abri en vertu d'actes de nuisance publique. L'étude de Coulombe (1985) portant sur l'itinérance et le système judiciaire retrace la prise en charge répressive municipale développée à Montréal à l'endroit des itinérants. Analysant les comparutions à la Cour municipale durant les années 1980 à 1983, l'auteure montre que, sur un total de 10 398 comparutions, 3 468 étaient reliées à des actes de

nuisances publiques. Ces comparutions sont fondées sur l'article 171 du Code criminel pour 34% des cas et sur le règlement municipal 333 pour 66% des cas.

Rappelons que l'article 171 du Code criminel défend aux citoyens de troubler la paix:

- i) en se battant ou en criant,
- ii) en étant ivre,
- iii) en gênant ou en molestant des personnes,
- iv) en flânant ou en gênant quelqu'un dans un endroit public,
- v) en causant des désordres publics.

Le règlement municipal 333, quant à lui, incrimine la flânerie et l'errance la nuit, le tapage, les clameurs et l'ivresse dans la rue et sur la place publique.

Toujours selon Coulombe (1985), l'utilisation de l'un ou l'autre des textes s'explique selon les policiers par l'attitude coopérante ou non de la personne contrevenante. Parmi l'ensemble des contrevenants, 54% signalaient avoir une résidence fixe à Montréal, 7% au Québec ou en dehors du Québec alors que 39% déclaraient ne posséder aucune résidence. Il est difficile de mesurer la part des itinérants dans cet ensemble de contrevenants puisque d'une part, l'existence d'une adresse ne signifie pas nécessairement que la personne n'est pas itinérante dans la mesure où les itinérants donnent en général l'adresse des centres d'hébergement et, d'autre part, l'absence d'adresse n'indique pas non plus nécessairement une situation d'itinérance. Pour autant, l'importance des personnes qui ne déclarent pas d'adresse nous laisse présager qu'il s'agit dans la plupart des cas de contrevenants itinérants. C'est tout au moins l'hypothèse de l'auteure qui conclut, en outre, à l'importance de la réaction pénale à l'endroit des itinérants d'autant plus que celle-ci s'accompagne généralement de mesures d'emprisonnement. C'est pourquoi, Mercier et al. (1994: 757) parviennent à dire que “ la prison s'intègre ainsi aux refuges et aux endroits publics dans le circuit de survie des itinérants ”, comme si la prison donnait l'occasion de fournir un lit à l'itinérant. En effet, l'existence d'une réaction pénale à l'endroit des itinérants se traduit généralement par des peines d'emprisonnement qui sont données soit directement, soit dans le cadre du non paiement d'amende. C'est pourquoi la prison est envisagée comme un refuge courant pour l'itinérant. Or, il nous faut ici insister sur les effets pervers de cette situation, notamment en termes de réinsertion de l'itinérant.

Ainsi, la critique de Cabana-Renaud (1983: 45) concernant l'intervention répressive culmine sous la forme d'une interrogation sur les raisons qui poussent à maintenir un dispositif répressif alors que le “ clochard constitue plus un embarras qu'autre chose pour le système judiciaire ”.

Pour l'auteure, la principale explication s'exprime dans le besoin perçu d'avoir un dispositif arbitraire et contraignant lorsque toutes les autres interventions ont été épuisées.

1.2.2 L'intervention communautaire d'assistance

Historiquement, il faut évoquer le poids des congrégations religieuses dans le champ des interventions auprès des itinérants, l'État leur laissant le soin de s'occuper des vagabonds et des mendiants. Sans remonter à Clovis ou à Charlemagne, la littérature demeure constante quant à l'affirmation d'une gestion religieuse de ce phénomène. De nos jours, cet aspect semble s'être réduit au profit d'une gestion plus laïque, même s'il n'est pas rare de trouver un organisme religieux derrière un centre d'accueil ou d'hébergement. Pour Mercier et al. (1994), la gestion de la problématique sociale de l'itinérance a été jusqu'à présent essentiellement l'oeuvre d'organismes privés de charité, lesquels ont été mis en place pour répondre aux besoins les plus immédiats des itinérants soit l'abri, la nourriture et les vêtements. Ces ressources agissent donc à court terme mais elles ont au moins le mérite d'exister. En outre, Mercier et al. (1994: 757) notent que:

des 1 148 places d'hébergement disponibles à Montréal en 1989, seulement 58, dans le secteur de l'alcoolisme et autres toxicomanies, relèvent du secteur public. De plus, à l'origine, ces initiatives sont essentiellement anglophones. Les plus anciennes institutions montréalaises pour les itinérants sont l'Old Brewery Mission (1890), la Welcome Hall Mission (1892), la Salvation Army (1909), la St Michael's Mission (1927). La Maison du Père, issue de l'Archevêché de Montréal, est le premier refuge francophone pour les hommes.

De nouvelles ressources pour les itinérants se sont multipliées ces dernières années, se spécialisant dans l'intervention auprès de certaines catégories de la population itinérante: les femmes, les jeunes, les toxicomanes... Mais c'est surtout Dernier-Recours Montréal, un centre d'hébergement et de jour, ouvert en 1988 par la ville de Montréal qui a retenu l'attention en raison de sa fermeture précoce en 1991. Depuis, la ville de Montréal et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont mis sur pied un programme d'action à l'intention de la population itinérante qui s'est concrétisé par la création de plusieurs services d'accueil dans des centres de jour et la création d'équipes multidisciplinaires qui interviennent dans les organismes communautaires pour les personnes sans-abri et par la création de programmes spécifiques pour les personnes atteintes du sida.

Si les années 1980 ont vu naître des organismes publics chargés de porter assistance aux itinérants conjointement à l'action menée par les oeuvres de charité, les coupures budgétaires et la

fin accélérée de l'État-providence (Rosenthal et Hoogenboom, 1990; Burt, 1992) laissent présager une diminution des ressources d'aide aux personnes itinérantes au fur et à mesure du désengagement de l'État dans un ensemble de domaines (Simard 1990: 164). De même, la réduction de l'assistance sociale apportée à des personnes qui étaient au seuil de l'itinérance risque de faire augmenter le nombre d'itinérants de manière massive.

Ainsi, Cabana-Renaud (1983: 46) a pu présenter l'assistance fournie au clochard montréalais comme suit: “ hospitalité gratuite, réhabilitation, resocialisation, désintoxication, traitements médicaux et psychiatriques, voilà les options ouvertes au clochard de Montréal, à part bien sûr la “ charité ” fournie par le Quartier général de la Police ”, le contexte actuel ne permet plus une telle description.

En outre, ces nouvelles perspectives vont conduire à maintenir le caractère temporaire des interventions communautaires puisque toutes étant débordées, aucune n'aura les moyens de travailler réellement à la réinsertion des itinérants. Elles pourront seulement les aider à survivre dans cette situation.

Cependant, en dehors de ces organismes de charité privés, il semble qu'un autre acteur prenne de plus en plus d'importance dans le cadre du contrôle social de l'itinérance. Il s'agit de la sécurité privée dont la position en termes de contrôle social se situe à mi-chemin entre la voie publique répressive et la voie privée d'assistance.

2. La sécurité privée: un nouvel acteur du contrôle social

Depuis les années 1970, un phénomène nouveau est apparu: la croissance de la sécurité privée. Or, comme une dimension essentielle de l'itinérance s'articule autour de l'espace de vie de l'itinérant faisant de celui-ci, par définition, un homme à la rue, occupant des espaces publics ou privés accessibles au public, vivant principalement dans des centre-villes, proches des ressources d'accueil, passant une grande partie de ses journées dans les entrées du métro, les centres commerciaux et comme ces espaces de vie des itinérants sont aussi généralement les espaces contrôlés par la sécurité privée, la rencontre entre ces deux groupes d'acteurs sociaux devient inéluctable.

2.1 La nature du contrôle social exercé

D'après la définition de Landreville (1983), le contrôle social s'entendait, d'une part, en amont, comme une autorégulation des membres de la société grâce à un système normatif ou sous la pression à la conformité aux modèles culturels et, d'autre part, en aval, comme un contrôle institutionnel qui sanctionne éventuellement la déviance par rapport aux modèles définis en amont.

Le premier terme rappelle le concept de “ contrainte sociale ” défini par Durkheim (1895) selon lequel l'individu, dans le cadre d'un processus d'intégration, obéit aux normes qui lui sont imposées par un pouvoir de contrainte qui s'exerce bien plus par le respect que par la crainte. Le deuxième terme rappelle, quant à lui, que tous ces mécanismes d'intégration sont garantis par des sanctions formelles et informelles, dans le cadre de la réaction sociale.

Où placer dès lors la sécurité privée? Il est certain qu'en tant que pratique sécuritaire, la sécurité privée est au carrefour des notions d'ordre, de surveillance, de gestion de l'insécurité et de prise en charge de la délinquance. À cet égard, elle a souvent été perçue, par les études qui lui ont été consacrées, comme un élément se rattachant au dispositif coercitif public existant, même si sa manière d'envisager les événements pouvait être différente. Au contraire, nous croyons qu'il est important de se questionner, comme le fait Veillerot (1987:4):

si la sécurité privée répond à la demande institutionnelle du contrôle social, satisfait-elle à la première définition à savoir la régulation sociale? Autrement dit, la frontière entre répression et socialisation étant souvent difficile à tracer, la sécurité privée, police n'exercerait-elle pas en outre un contrôle non coercitif par des pratiques normalisantes et socialisantes?

La plupart des auteurs s'intéressant à la sécurité privée et à son évolution tels que Shearing et Stenning (1983a), Ocqueteau (1986), Brodeur (1988a et 1988b) se sont interrogés sur le développement d'un nouvel ordre privé lié à l'augmentation de la sécurité privée. Les inquiétudes à l'égard de ce phénomène sont diverses, mais elles ont toutes en commun l'idée selon laquelle l'État aurait perdu son monopole de la coercition.

2.2 À la recherche d'une définition de la sécurité privée

Il est difficile de trouver une définition consensuelle de la sécurité privée dans la mesure où les auteurs ne s'entendent pas sur ce que devrait englober une telle définition. Cependant, nous pouvons constater l'existence de deux voies générales: d'une part, celle traditionnelle qui s'inscrit

dans le rapport public-privé et le monde professionnel et, d'autre part, celle plus moderne qui utilise une approche plus fonctionnelle.

2.2.1 Une définition a contrario

Les auteurs recensés tels que Shearing et Stenning (1984), Brodeur (1988a), Fourcaudot (1988), s'inspirant du débat public-privé, ont utilisé une démarche comparative relative aux rôles de la police publique et de la sécurité privée. À cet égard, l'expression de “ police privée ” était largement répandue dans les premiers écrits. Mais, les autres auteurs recensés (entre autres, Shearing et Stenning, 1987; Brodeur, 1988b; Fourcaudot, 1988; Ocqueteau, 1994) estiment que le terme de “ police privée ” n'est pas approprié puisque le rôle des agences de sécurité privée n'est pas tant de contrôler la criminalité que de protéger les biens et les personnes et de réduire les pertes. La majorité des définitions sont toujours réalisées a contrario indiquant en quelque sorte, que le secteur privé regroupe tout ce qui n'est pas réalisé par les autorités publiques. Ainsi, par exemple pour Brodeur (1988a: 198) un agent de sécurité n'est “ ni un militaire, ni un policier, ni un agent de la paix ”. Fourcaudot (1988: 16), quant à elle propose une définition plus descriptive même si le raisonnement a contrario demeure:

l'ensemble des activités et des mesures visant la protection des personnes, des biens et de l'information fournies dans le cadre d'un marché compétitif orienté vers le profit et où les pourvoyeurs n'assurent pas, au regard de la loi, des responsabilités de fonctionnaire au service du gouvernement.

Toutes ces définitions ne sont guère satisfaisantes en ce qu'elles visent simplement une partie du champ de la sécurité privée. C'est pourquoi, d'autres auteurs ont tenté d'élargir la notion de sécurité privée.

2.2.2 L'élargissement de la notion

Cette volonté d'élargissement s'entend, en premier lieu, comme un moyen de parvenir à une meilleure adéquation à la notion anglosaxonne de “policing” qui vise l'ensemble des moyens utilisés en vue d'obtenir une régulation sociale, dépassant à cette occasion la vision coercitive du contrôle social. Cette démarche s'appuie donc, d'une part, sur la réalité actuelle de privatisation de la régulation sociale et, d'autre part, sur la dilution des sphères publiques et privées.

Le mouvement de privatisation du contrôle social

Il s'agit ici de reprendre, dans le cadre de la définition de la sécurité privée, les changements intervenus dans la nature du contrôle social, notamment par son éclatement et sa diffusion dans la communauté (Cohen, 1985). Il s'agit en réalité de mettre en évidence le fait que nous assistons actuellement à une diffusion dans le secteur privé des responsabilités en matière de contrôle social (Shearing, 1992).

Dès lors, la sécurité privée recouvre toutes les mesures prises par quiconque dans un but de protection des personnes, des biens et de l'information (Brodeur, 1988a). Ainsi, l'action des citoyens participe de la même façon à la sécurité privée que les agents professionnels de ce secteur (Johnston, 1992). La conséquence de cet élargissement est essentiellement la mise à l'écart de la notion de professionnalisation de la protection laquelle contribue à faire admettre, au contraire, que tout un chacun peut avoir un rôle à jouer dans le cadre de la sécurité.

Par conséquent, nous pensons que la définition de la sécurité privée doit s'entendre comme:

tout acte de surveillance, de protection ou d'enquête, mené par un individu ou un groupe d'individus, de manière professionnelle ou non dans le but de participer partiellement ou totalement à l'exercice du contrôle social (notre définition).

La dilution des sphères privées et publiques

Johnston (1992: 44) suggère que notre société a dépassé la traditionnelle dichotomie entre privé et public au profit d'une dilution des catégories qu'il exprime de la manière suivante: “ The

conceptual distinction between public and private spheres is less absolute than it might first appear, a fact which is becoming increasingly significant in the realm of policing”.

Pour cette raison, l'auteur constate qu'il existe de nombreux agents qu'il dira hybrides, c'est-à-dire des personnes dont la qualité et les fonctions relèvent des deux domaines privé et public. Or, l'existence d'agents hybrides est à la base des critiques émises en matière d'évaluation des effectifs tant dans le domaine privé que dans le domaine public. Par ailleurs, cette catégorie “hybride” n'est pas elle-même unidimensionnelle. En effet, dans certains cas, il s'agit de forces statutaires telles que celles organisées pour les impôts, les douanes qui relèvent non pas du droit pénal mais d'un droit administrato-répressif et du droit privé dans la mesure où elles n'ont que certaines prérogatives de droit public, prérogatives qui peuvent aller au delà des pouvoirs de la police publique.

D'autres agences ont une nature privée mais sont sous contrat administratif avec un service public industriel et commercial. Certes, ces agences demeurent privées mais leur action se réalise exclusivement dans la sphère publique, si bien qu'elles bénéficient de manière informelle ou formelle de pouvoirs exorbitants de droit public. C'est le cas entre autres, d'une partie des agences de sécurité utilisées dans les entreprises nationales. Les pouvoirs exorbitants s'expriment au travers d'un pouvoir d'arrestation, de fouille et de dresser des constats d'infraction, octroyés dans le cadre de l'application d'une loi.

Ainsi, il nous apparaît que la définition de la sécurité privée est beaucoup plus complexe que la simple division privée et publique le laisse présager. Entre autres, il nous semble intéressant de retenir comme critère la reconnaissance de l'existence d'une mission de protection, de surveillance ou d'enquête à l'égard d'un objet spécifique, mission qui contribue partiellement ou totalement à l'instauration d'un contrôle social.

Après avoir cherché à définir le phénomène, il convient de voir maintenant quelles peuvent être les conséquences de la croissance de la sécurité privée.

2.3 Les conséquences de l'accroissement de la sécurité privée en termes de contrôle social

Si la sécurité privée tend à appréhender l'insécurité comme un problème professionnel en termes de risques et de coûts, il n'en demeure pas moins qu'au travers de ses activités de contrôle

social, elle devient aussi une forme privée de protection, et à ce titre participe à la définition de ce qui est tolérable et de ce qui ne l'est pas.

Par ailleurs, son accroissement considérable ces derniers temps tend à modifier les rapports sociaux. En effet, qu'en est-il d'une société, où se multiplient les contrôles humains ou électroniques dans le cadre d'une méfiance généralisée à l'égard d'autrui, l'individu devenant systématiquement un suspect? Mais, c'est surtout dans la perspective d'une dispersion du contrôle social accompagnée d'une extension des procédés disciplinaires que les conséquences de l'accroissement de la sécurité privée ont été le plus caractérisées.

Cohen (1979, 1985) conclut à l'existence d'une dispersion du contrôle social, dispersion qui serait “ principalement la continuation d'un plan d'ensemble établi au XIXème siècle ” (Cohen, 1979: 359), décrit par Foucault, plan qui s'appuie sur une extension du châtement disciplinaire:

La discipline ne peut s'identifier ni avec une institution, ni avec un appareil, elle est un type de pouvoir, une modalité pour l'exercer, comportant tout un ensemble d'instruments, de techniques, de procédés, de niveaux d'application, de cibles, elle est une “ physique ” ou une “ anatomie ” du pouvoir, une technologie (Foucault, 1975: 217).

Si Foucault a utilisé cette démarche d'analyse au regard de la prison, il n'en demeure pas moins que la notion de discipline peut être associée à celle générique de surveillance et, dès lors, rejoindre la sécurité privée. Shearing et Stenning (1987) ont adopté cette perspective pour analyser la surveillance exercée à Disney World et montrer combien la discipline privée non carcérale s'inspire du modèle de discipline Panoptique tel que défini par Bentham, qui ne serait qu'une application possible de la discipline. Pour ces auteurs, l'analyse de la sécurité privée au travers du spectre de la discipline permet de mieux voir les traits dissimulés de cette dernière.

La surveillance est envisagée dans le Panoptique comme un “ quadrillage du comportement individuel au moyen d'une discipline des corps et d'une architecture de l'espace ” (Foucault, 1975: 174). Or, que fait la sécurité privée si ce n'est baliser un espace grâce à des caméras, des agents de sécurité, exerçant un contrôle partout et nulle part, qui se veut multiple, automatique et anonyme.

Cette disciplinarisation fondée sur un contrôle discret, apparemment non coercitif, préventif et consensuel s'applique à la définition par la sécurité privée, d'un ordre social sanctionnant aussi la déviance. En effet, c'est à partir d'un tel pouvoir que la sécurité privée en contrôlant l'accès des lieux qu'elle surveille, parvient à jouer un rôle dans la définition de l'ordre social. Reprenant l'exclamation

de Veillerot (1987: 71): “ cela a de quoi inquiéter: le temps de la coercition sournoise, feutrée, honteuse qui a remplacé le rituel franc-jeu et loyal des supplices du moyen-âge, nous postulons que l'accroissement de la sécurité privée a permis le développement d'un contrôle social plus diffus et secret ”.

3. Notre problématique

L'étude des espaces sociaux occupés tant par les itinérants que par la sécurité privée nous conduit à constater l'existence d'une identité d'espace quasi définitionnelle. C'est en raison de cette unicité d'espace de vie pour l'itinérant et de contrôle pour les agents de sécurité privée que nous avons choisi d'étudier le contrôle social exercé par les agents de sécurité privée à l'égard des itinérants.

Dans le cadre de notre recherche, nous entendons montrer quelle est la réalité du contrôle social exercé par les agents de sécurité privée sur la situation de l'itinérance d'après le point de vue de l'acteur contrôlant puisque la sécurité privée semble prendre une place de plus en plus importante dans le champ du contrôle social. Que ce soit dans le cadre d'une évaluation quantitative ou qualitative, il est évident que “ la sécurité privée joue un rôle déterminant et constitue un élément essentiel du contrôle social ” (Shearing, traduit par Brodeur, 1984: 59).

Or, en analysant les fonctions et les buts de la sécurité privée, nous nous apercevons que les agents travaillant en ce domaine sont avant tout des agents gardiens d'espaces privés pour lesquels les propriétaires ne se contentent plus d'une protection publique. Shearing et Stenning (1983) expliquent l'explosion de la sécurité privée, par la multiplication de lieux qu'ils appellent “ propriété privée de masse ” pour montrer la confusion qui peut exister entre les notions de propriété publique et privée. Par ailleurs, cette explosion va de pair avec la croissance de l'itinérance. S'agissant alors de personnes sans lieu privé, il est certain que la confrontation entre ces dernières et les agents de sécurité privée dont la fonction est de garder les lieux privés accessibles au public, ou les agents de la sécurité publique, pour la rue, est inévitable. En effet, l'itinérant n'a guère d'autre choix que d'aller soit dans la rue, soit dans des espaces privés ouverts au public.

Le cadre de vie limité et illimité du nulle part et partout à la fois oblige les itinérants à restreindre leur vie dans un lieu où seule la tolérance des propriétaires qu'ils soient privés ou publics leur permet de demeurer. Jamais invité, toujours imposé. C'est cette notion de tolérance qui définit

le cadre de vie de la personne sans-abri et qui la conduit à rencontrer des personnes chargées de veiller à la sécurité des lieux qu'elle occupe.

C'est cette rencontre, en dehors de la rue laissée à la police publique, qui nous intéresse, notamment en vue de savoir avec précision ce que font alors les agents de sécurité privée, comment ils perçoivent ces personnes et ce qu'ils font avec elles?

II. STRATÉGIES DE RECHERCHE

1. Les objectifs de recherche

L'objectif principal de cette recherche vise à mieux connaître les discours et pratiques d'un organe de contrôle social de plus en plus important: la sécurité privée, à l'égard d'une situation circonscrite mais apparemment grandissante, l'itinérance, par la réalisation d'entrevues semi-directives auprès d'agents de sécurité privée et d'observations sur le terrain. La présente recherche porte sur la situation montréalaise et plus particulièrement celle du centre-ville puisque c'est dans cet espace que se retrouvent le plus souvent les itinérants (Pichon, 1992).

S'agissant du portrait des itinérants, nous voulions obtenir des informations sur la perception des agents de sécurité par rapport à l'itinérance, c'est-à-dire savoir quand et de quelle façon ils estiment qu'une personne est itinérante, d'après quels éléments; mais aussi comment les agents des services de sécurité à l'étude envisagent cette population d'une manière générale ainsi que son mode de vie. En aucun cas, il ne s'agissait de décrire la réalité de l'itinérance d'après le point de vue des personnes itinérantes elles-mêmes. Bien au contraire. Il s'agissait d'appréhender la réalité telle que vue par les agents de sécurité privée. Cette différence est importante et se justifie par le fait que c'est à partir de ce jugement que les agents de sécurité privée exercent leur contrôle sur ladite population. Cependant, considérant que les agents de sécurité ont des rapports quasi quotidiens avec les itinérants du fait de leur situation réciproque, nous croyons que la vision qu'ils ont de leur réalité en ce qu'elle est une vision de proximité, peut être essentielle dans la description du contrôle social exercé sur cette population.

En nous intéressant au point de vue de l'acteur contrôlant, soit les agents de la sécurité privée, le portrait donné de l'itinérant devient un portrait des personnes contrôlées et non pas un portrait de la population itinérante en soi. Néanmoins, d'une part, nous pensons que c'est à partir de

cette représentation que se dessine le contrôle exercé sur la population itinérante par les agents de sécurité privée et, d'autre part, nous pensons que cette représentation a une certaine validité quant à la description de la réalité de la situation des itinérants, dans la mesure où les agents de sécurité côtoient des itinérants dans le cadre de leur travail de manière quotidienne puisque l'espace de travail de l'un est devenu l'espace de vie de l'autre.

Enfin, s'agissant de la perception des agents de sécurité privée de la fonction qu'ils exercent, nous souhaitons appréhender au travers des entrevues et des observations réalisées, la nature des interventions, leurs conditions de mise en oeuvre, leurs objectifs et leurs limites. En d'autres termes, il s'agit de dresser le portrait du contrôle social exercé par les agents de sécurité privée à l'égard de l'itinérance.

2. Le choix méthodologique

Considérant que notre étude est exploratoire, dans la mesure où aucune recherche ne s'est intéressée à analyser la conjonction de la sécurité privée et de l'itinérance dans une perspective de contrôle social, et considérant que notre intérêt de recherche porte sur la perception par un groupe d'acteurs, les agents de sécurité, d'une situation vécue, nous avons décidé d'opter pour une méthodologie qualitative, consciente que ce choix allait nous permettre d'obtenir bien plus la perception du contrôle social exercé que la mesure de ce dernier.

En effet, la démarche qualitative sous-entend une perspective subjectiviste qui vise à décrire le sens qu'attribuent les acteurs sociaux à leurs gestes (Laperrière, 1993). Or, notre objectif de recherche s'entend comme celui de l'analyse du sens que donnent les agents de sécurité privée tant à leurs représentations qu'à leurs pratiques concernant des itinérants.

Par ailleurs, une méthodologie qualitative qui s'intéresse au vécu quotidien des acteurs à l'étude permet de mieux comprendre les situations, les phénomènes, les processus sociaux pour lesquels et dans lesquels les acteurs sociaux agissent (Deslaurier et Keristist, 1993). Ces auteurs précisent, en outre, les avantages des méthodes qualitatives pour l'analyse des pratiques professionnelles, notamment parce qu'elles permettent bien plus d'appréhender la diversité de ces dernières.

Dès les premiers pas de la recherche, il nous est apparu nécessaire d'entreprendre une double démarche méthodologique en raison, d'une part, de l'absence de littérature sur la conjonction de la sécurité privée et de l'itinérance sur un espace de contrôle et en raison, d'autre part, de la possible réticence (consciente ou inconsciente) des agents de sécurité privée à nous parler de la réalité de leurs pratiques. Cette double démarche fondée sur des entretiens semi-directifs et des observations réalisées sur l'espace d'intervention des agents de sécurité privée, nous permet de contextualiser le discours recueilli sur les pratiques. Mais avant d'aller au-delà dans la description des techniques employées, il nous a fallu définir l'espace dans lequel nous entendions appréhender l'objet d'étude.

3. La définition du terrain de recherche

C'est à partir des lectures décrivant la situation montréalaise des itinérants (Lamontagne et al., 1987; Roy, 1988; Simard, 1990; Côté, 1993), de la recension des institutions intervenant en ce domaine et d'une série d'observations systématiques réalisées au centre-ville de Montréal que nous avons choisi de circonscrire l'espace de recherche au territoire souterrain partant de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) jusqu'au centre commercial Eaton. Cette limite géographique nous conduira à restreindre nos conclusions à un espace de contrôle de centre-ville. Cependant, il semble que c'est dans cet espace que la réunion des deux réalités à l'étude prend le plus d'ampleur. Notre attention s'est portée sur deux agences en particulier, le Service de surveillance du métro de Montréal et le Service de sécurité de l'UQAM.

Le fait d'avoir deux agences de sécurité à l'étude nous a obligé, lors de la réalisation du terrain de recherche, à nous adapter aux spécificités de chacune. Tout en conservant une démarche la plus similaire possible, nous avons dû parfois tenir compte des caractéristiques de l'agence de sécurité privée à l'étude et modifier notre démarche méthodologique quelque peu. Ainsi, par exemple, la réalisation des entretiens semi-directifs ne s'est pas déroulée de la même façon, dans les deux cas. Mais nous y reviendrons plus tard.

La réalisation complète de la cueillette de données s'est déroulée du 1er avril 1995 au 14 juin 1995. Les premiers pas ont été entrepris dans le service de sécurité du métro puis conjointement dans les deux services. Nous avons voulu mener la cueillette de données dans les deux agences de manière simultanée afin d'avoir un regard identique c'est-à-dire sans plus de connaissance pour un service que pour l'autre tout au long de l'étude. Cette réalisation simultanée nous a semblé-t-il

permis, d'une part de mieux percevoir les différences entre les deux services, mais aussi d'appliquer de manière la plus similaire possible la démarche de recherche. De cette manière aussi, les connaissances acquises sur un service de sécurité n'allaient pas ou le moins possible contaminer les connaissances à venir concernant l'autre service. Il convient maintenant de décrire les deux services de sécurité que nous avons étudiés.

4. La description des deux services de sécurité à l'étude

4.1 Le service de sécurité de la STCUM²

4.1.1 Les pouvoirs des agents du service de sécurité de la STCUM

À l'heure actuelle, les agents de surveillance du métro ont des pouvoirs en vertu de l'article 87 du Code de procédure pénale (C.P.P.) qui définit les pouvoirs et les devoirs d'une personne chargée de l'application de la loi. Ils peuvent, tout comme un agent de la paix, dresser et délivrer un constat d'infraction (art. 147 du C.P.P.), exiger la déclaration d'identité d'un contrevenant ou des renseignements la confirmant (art. 72 du C.P.P.) et procéder au besoin à l'arrestation sans mandat de la personne qui fait défaut de se conformer à leur demande (art. 74 du C.P.P.). Tous ces pouvoirs sont octroyés en raison d'un mandat d'application d'une loi conférée spécifiquement à certaines personnes définies dans la loi ou dans une autre loi. Cette définition exclut implicitement les personnes du secteur privé engagées sur une base contractuelle (*Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité*). Ce sont, entre autres, ces pouvoirs extraordinaires qui permettent de parler d'une agence de sécurité privée de nature hybride. Cependant, les pouvoirs octroyés aux agents de surveillance du métro sont strictement limités à l'application du règlement Ca3 et à la Loi *anti fumeur*.

4.1.2 L'organisation du service de sécurité de la STCUM

² Il nous faut indiquer ici que tant la direction que les agents nous ont précisé que le terme d'agent de sécurité était perçu comme péjoratif par le personnel de sécurité du métro et qu'il fallait parler d'agent de surveillance. Tout au long de ce mémoire, nous essayerons de maintenir ce fait en parlant d'agent de surveillance lorsque la réflexion portera sur le service de sécurité du métro. Cependant, lorsque les considérations seront relatives aux agents des deux services à l'étude, nous avons choisi d'utiliser le terme d'agent de sécurité privée afin de simplifier la rédaction. Ce souci de simplification ne devra pas mettre en doute notre volonté de respecter le point de vue des agents du service de sécurité du métro quant à leur appellation.

Le service de sécurité est divisé en six grandes équipes qui travaillent soit de jour, soit de soir, soit de nuit, soit en alternance jour et soir. L'affectation à une des équipes est annuelle et dépend principalement du choix de l'agent de surveillance. Les agents de surveillance travaillent des périodes de dix heures et patrouillent en équipe de deux³. Les assignations se font quotidiennement en fonction de l'ancienneté des personnes. Un découpage du réseau en assignations est réalisé tous les jours en fonction du nombre d'agents présents, des besoins de sécurité et des surveillances spéciales décidées par la direction. Les agents de sécurité, lors d'une réunion en début de la période de travail, choisissent tour à tour, du plus ancien dans le service au plus jeune, leurs lieux de patrouille. En semaine, les assignations peuvent correspondre à environ trois ou quatre stations de métro ou à un secteur de Montréal (est, ouest, nord, sud) pour les auto-patrouilles alors qu'en fin de semaine, il s'agit de cinq ou six stations ou du secteur nord ou sud pour les auto-patrouilles. Les auto-patrouilles sont utilisées d'une part, pour la surveillance des bâtiments de la STCUM et, d'autre part, en renfort dans une station lorsque le besoin de personnel est accru.

Ces agents de surveillance patrouillent en uniforme et portent une radio de communication, une matraque, des menottes, un carnet de contraventions, une lampe de poche et, pour ceux qui le choisissent, un gilet pare-balles. Ils sont aussi identifiés par un numéro de matricule et un badge qu'ils portent sur leur uniforme. À cet égard, il nous faut noter que la ressemblance frappante de l'uniforme des agents de surveillance avec celui de la police de Montréal, conduit très certainement les gens à penser qu'il s'agit de policiers publics.

4.2 Le service de sécurité de l'Université

4.2.1 Les pouvoirs des agents du service de sécurité de l'Université

Patrouillant en uniforme, les agents de l'université ont pour mission l'application du règlement de l'université sans pour autant avoir les pouvoirs d'un agent de la paix. Ils n'ont ainsi que les pouvoirs accordés par le droit de “ défense ” de propriété privée soit les mêmes que ceux du simple citoyen propriétaire. C'est pourquoi, leur intervention se limite aux droits accordés à chaque citoyen en matière de police, soit la possible arrestation d'une personne en cas de flagrant

³ Une nouvelle décision de la Direction du service de sécurité de la STCUM a pour effet de faire patrouiller les agents seuls à partir du 1er septembre afin de les rendre plus visibles. L'importance accordée par les agents au travail en équipe en termes de sécurité les a conduits à contester cette décision. À l'heure de la rédaction, ce conflit majeur entre la direction et son personnel relatif à la décision de la direction de la STCUM est en plein développement.

délictueux et non pas sur le simple soupçon de la commission d'une infraction. Ils n'ont donc pas de droit d'arrestation, de fouille, ni le pouvoir de dresser des constats d'infraction.

4.2.2 L'organisation du service de sécurité de l'Université

L'organisation du service se décompose en trois équipes: une agissant de jour, l'autre de soir et une troisième de nuit. Les affectations des agents de sécurité sont maintenant mensuelles plutôt que quotidiennes afin que chaque personne puisse mieux se familiariser avec le secteur qui est sous sa surveillance. Les agents de sécurité travaillent seuls et durant des périodes de 10 heures. Certains postes de surveillance sont fixes, tandis que d'autres sont des postes de patrouille. Le contrôle de l'exercice des patrouilles se fait au moyen d'un déverrouillage obligatoire de clés informatiques par l'agent de sécurité à chaque angle des bâtiments à peu près et sur chaque étage. Les agents de sécurité sont en contact en permanence entre eux et avec le service central des appels de l'Université, grâce à un *walkie-talkie*.

5. Les observations

5.1 Justifications de la démarche

Première étape de la réalisation de notre terrain de recherche, les observations avaient pour objectif de nous familiariser avec les services de sécurité à l'étude ainsi qu'avec les pratiques des agents de sécurité. S'inscrivant dans la catégorie de l'observation directe libre, telle que définie par De Robertis et Pascal (1987: 87), une telle démarche permet de porter “ un regard naïf, non précodé sur le terrain ” (De Robertis et Pascal, 1987: 88).

Nous avons conçu cette première démarche comme un moyen d'imprégnation dans le milieu de la sécurité privée afin de réduire les réticences des personnes s'agissant de l'expression de points de vue à une personne étrangère. C'était autant alors de nous familiariser avec le terrain de recherche que de familiariser les agents de sécurité à notre recherche.

En réalisant des observations personnelles, et de manière prolongée, des situations et des comportements auxquels sont confrontés les agents de sécurité, nous avons pu mieux comprendre le contrôle social exercé par ces derniers à l'endroit des itinérants.

5.2 Le déroulement des observations au service de sécurité de la STCUM

Nous avons effectué 180 heures d'observation du Service de sécurité du métro, ce qui signifie avoir suivi 18 équipes d'agents pour des périodes de dix heures consécutives. Nos observations ont été effectuées de jour comme de soir en variant les jours de la semaine. Nous avons aussi participé à une assignation effectuée par des agents en civil. Durant les observations, nous prenions le plus possible de notes sans que celles-ci nuisent d'une part à l'observation elle-même mais aussi à notre relation avec les agents. C'est souvent lorsque les agents retranscrivaient leurs gestes pour leur rapport de travail que nous profitions de ce temps là pour faire le nôtre.

5.3 Le déroulement des observations au service de sécurité de l'Université

En ce qui a trait au service de sécurité de l'université, la procédure a été quelque peu différente car l'organisation du travail n'est pas la même, notamment en raison de la fixité des assignations. Tout d'abord, nous avons limité l'espace de recherche aux seuls bâtiments du centre-ville désignés par la direction comme les pavillons où se retrouvent la majeure partie du temps, les itinérants. Il s'agit de deux pavillons, Judith Jasmin et Hubert Aquin, qui comptent quatre assignations de jour et deux de nuit. Notre travail d'observation s'est limité à ces assignations et s'est déroulé de la même manière que pour le métro, c'est-à-dire le partage de tout un quart de travail. Nous avons effectué six observations couvrant le temps de travail de six agents de surveillance. Ici aussi notre acceptation a été très large et nous avons pu obtenir de cette façon une masse considérable d'informations.

5.4 L'analyse des observations réalisées

Dans un temps très proche de l'observation, nous en faisons un compte rendu le plus descriptif et exhaustif possible en essayant de reprendre les termes employés par les agents de surveillance eux-mêmes ainsi que nos propres jugements sur l'observation tels que les conditions de

celle-ci, nos rapports avec les agents, les thèmes abordés spontanément, ceux sur lesquels nous avons demandé des précisions... Cette retranscription a fait l'objet d'une analyse horizontale des thèmes abordés à travers l'ensemble des points de vue donnés lors de nos observations par les agents et verticale afin de retracer le mieux possible la diversité des situations, des agents, des pratiques.

Nous procédions donc premièrement à une analyse de chaque observation afin de voir, pour chaque situation rencontrée, le comportement des agents de sécurité et afin de dresser un portrait sommaire des interventions observées pour chaque équipe d'agents.

Puis, nous effectuions un résumé des discussions que nous avons eues avec les agents de sécurité en essayant de rester le plus près possible des termes utilisés de part et d'autre. Nous notions les thèmes que les répondants avaient abordés spontanément et ceux pour lesquels nous avons demandé de l'information. Ces retranscriptions méthodiques de chaque observation nous ont permis d'une part, de mettre par écrit toutes nos impressions par rapport à notre terrain de recherche et, d'autre part, de revenir à tête et pieds reposés sur ce que nous vivions comme expérience de chercheure d'une manière générale et à propos de notre objet d'étude.

Ces analyses sommaires, quasi quotidiennes puisque nous alternions un jour de terrain, un jour de bureau, nous ont permis de modifier progressivement nos attentes et nos besoins de recherche. Ce travail de construction en aller-retour, qui donne la possibilité avec l'analyse de revenir sur le terrain et vice et versa, prôné par Corbin et Strauss (1990) et par Glaser et Strauss (1970), s'inspire des préceptes élaborés dans le cadre de la *grounded theory*. Nous croyons que cette démarche nous a été utile d'une part parce qu'il s'agissait de notre première expérience de recherche empirique et, d'autre part, parce qu'elle nous a permis de contrôler la réalisation de nos observations en identifiant au fur et à mesure nos besoins d'informations.

Par la suite, nous avons effectué plusieurs analyses transversales des observations, soit pour une même agence de sécurité, soit en tenant compte des deux à la fois. Cette phase de réflexion et de rédaction nous a permis de mettre en lumière la diversité des pratiques et des thèmes abordés par les agents de sécurité de chacun des services investigués ainsi que les ressemblances et les différences rencontrées entre les services.

Cependant, la systématisation de la procédure s'étant mise en place de manière progressive, puisque nous apprenions au fur et à mesure comment faire une démarche d'observation et comment

nous devons l'analyser, les conclusions que nous avons pu formuler à la fin de cette étape de réalisation de notre terrain de recherche concernent le plus souvent nos dernières observations. Nous croyons que, sans qu'elle respecte nécessairement la “règle de l'art” en matière d'observation de comportements sociaux, l'analyse des informations recueillies n'est pas moins pertinente dans le cadre d'une contextualisation de discours. Enfin, notre analyse des observations n'a pu être que partielle en raison tout autant de l'importance des données recueillies en termes de volume que du peu de temps que nous avons à consacrer à ces dernières.

6. Les entretiens semi-directifs

Le choix d'utiliser comme technique de recherche, les entretiens semi-directifs a été consolidé lors de la réalisation de nos observations car nous avons sans cesse l'impression de perdre de l'information discursive en n'ayant pas la possibilité d'enregistrer les personnes que nous côtoyons. En effet, discuter de manière informelle pendant dix heures avec des agents de sécurité nous donnait une masse considérable de propos que nous ne pouvions ni noter sur le champ, ni retranscrire ultérieurement de manière intégrale. Or, nous avons la sensation d'une importante richesse quant à la nature des représentations et des pratiques élaborées par les agents de surveillance. Dès lors, l'idée de passer aux entrevues s'est imposée.

6.1 Justifications de la démarche

Le choix de l'entretien semi-directif comme technique de saisie du discours des agents de sécurité privée nous a été dicté par plusieurs raisons.

En premier lieu, l'utilisation d'une démarche d'entrevue laissant un important degré de liberté à l'interviewé nous donne “ la possibilité de fouiller plus en profondeur certaines pistes suggérées par l'interviewé, celle de voir émerger des dimensions inconnues du problème, et enfin, celle de pouvoir compter sur du matériel directement fondé sur les expériences personnelles des interviewés ” (Poupart, 1993: 97). Cependant, si nous devons privilégier la liberté des agents de sécurité quand à l'expression d'un discours spontané, nous devons aussi conserver la possibilité de faire parler les personnes sur des thèmes que nous avons convenus d'exploiter.

En effet, la réalisation de notre démarche de recherche a commencé par une première phase d'observations, ce n'est que dans un second temps que nous avons procédé à des entrevues semi-

directives. Aussi, la peur de préconstruire l'objet d'étude ou tout au moins de ne pas appliquer le principe de la table rase tel que défini par Glaser et Strauss (1970) afin de faire émerger la théorie du terrain, n'était pas pour nous aussi flagrante puisque notre démarche, lors des observations, avait été de laisser faire et dire les agents de sécurité observés sans mettre l'emphase sur un quelconque élément. Nous avons bien ancré en tête l'idée que c'était du terrain et donc des agents de sécurité eux-mêmes que surgirait le patron de notre analyse.

En outre, les entrevues informelles que nous avons eues pendant cette première étape de terrain, nous ont permis de mieux circonscrire notre objet de recherche et d'oser poser des questions plus directives dans le cadre de notre seconde étape de cueillette de données. Si les observations ont été conçues en premier lieu comme une cueillette de données en soi, l'intégration des éléments récoltés pour la deuxième démarche méthodologique, nous a permis de prendre plus facilement une distance critique par rapport à nos présupposés. Dès lors, nous pouvions utiliser la semi-directivité dans le cadre de nos entretiens, laquelle nous permettait de garder un rôle de guide dans la tenue de l'entrevue, tout en donnant la possibilité à la personne interrogée de s'exprimer librement et en profondeur sur les thèmes proposés (Ghiglione et Matalon, 1978). Ainsi, la démarche semi-directive, en ce qu'elle permet l'émergence d'un discours centré davantage sur ce qui est d'ordre affectif, facilite la compréhension des perceptions et le sens qu'accordent les acteurs à leurs gestes (Michelat, 1975). Par contre, le maintien d'une possible ouverture à l'intervention du chercheur en tant que guide, donne la possibilité d'obtenir, sans le préstructurer, un discours plus approprié aux besoins de la recherche, d'autant plus que le matériel recueilli lors des observations nous donnait des éléments pertinents pour réaliser ce rôle de guide.

Nous avons accompli ce rôle de guide en proposant à chaque interviewé de nous parler sur des thèmes établis à l'avance. Notre démarche a été plus directive lors des entretiens avec des agents que nous n'avions pas observés travailler dans la mesure où le discours obtenu devait être plus contextualisé dans une perspective de travail en général. Parmi les thèmes que nous voulions voir aborder par les agents, il y avait le portrait de ou des itinérants, la question des interventions, le jugement sur les interventions, l'explication de la situation de l'itinérance, la place de l'itinérance dans l'ensemble du travail et, parfois, la manière de concevoir le métier d'agent de sécurité. Ce dernier thème, utilisé pour les entrevues réalisées auprès d'agents non observés antérieurement, nous permettait d'avoir une connaissance similaire des agents relativement à la façon d'envisager le métier d'agent. Notre démarche n'a cependant pas été impérative dans la mesure où nous entendions laisser la liberté à l'interviewé de la teneur de ses propos.

6.2 Le déroulement des entrevues

Nous avons conduit les entrevues auprès des agents de sécurité en ayant pour objectif qu'ils nous expliquent comment ils définissaient les itinérants et comment ils intervenaient auprès d'eux. Nous avons essayé de relancer systématiquement les agents interrogés sur les différentes distinctions qu'ils nous disaient faire afin de mieux comprendre la diversité et la complexité des situations.

Nous avons, en outre, fait attention à laisser dans un premier temps une très grande liberté à la personne interrogée afin qu'elle puisse exprimer, dans un discours le plus spontané possible, sa perception de l'itinérance et de son intervention à l'égard de cette dernière. Ce n'est que dans un second temps que nous accentuons notre rôle de guide afin que la personne interrogée aborde des thèmes déjà évoqués par elle ou non. Finalement, l'entrevue se terminait par une prise de renseignements très dirigée, renseignements concernant certaines caractéristiques socio-démographiques de l'interviewé, utiles entre autres pour le contrôle de notre échantillon.

Nous avons ainsi réalisé 21 entrevues dont la durée varie entre 45 minutes et deux heures. Toutes ces entrevues ont été enregistrées et une retranscription intégrale de l'entrevue a été effectuée pour chacune d'entre elles.

6.3 La stratégie d'échantillonnage

Considérant que la technique d'échantillonnage dans le cadre d'une recherche exploratoire ne peut procéder que par tâtonnements (Zauberman et Robert, 1984), nous avons choisi de construire notre échantillon progressivement en fonction des besoins ressentis pour parvenir à un meilleur contraste des points de vue recueillis. Cependant, certains critères nous sont apparus devoir être plus systématiquement recherchés. Notre terrain de recherche regroupant deux agences de sécurité privée, il nous était nécessaire d'en tenir compte. Nous n'avons toutefois pas découpé le nombre des entrevues en deux parties égales; nous avons, au contraire, cherché à respecter de manière approximative l'importance de chacune des agences en tenant compte notamment du nombre d'employés.

Par ailleurs, pour l'ensemble des entretiens réalisés, un premier critère d'échantillonnage, en dehors de l'agence de sécurité de rattachement, concerne le poste occupé par la personne interrogée

soit un poste de direction, soit un poste d'agent. Ce premier découpage avait pour objectif de nous permettre de concevoir au fil des entrevues menées avec les directeurs, la politique de l'agence à l'égard de l'itinérance, tandis qu'avec les agents, il s'agissait beaucoup plus d'explorer les pratiques compte tenu des politiques dévoilées. Nous avons donc réalisé une entrevue dans chacune des agences avec une personne exerçant une fonction de direction. Ces entrevues n'ont pas fait l'objet de la même consigne de départ et ont connu un rythme différent. En effet, elles avaient pour objet à la fois la présentation de la recherche et la négociation du terrain de recherche et des modalités de réalisation de celle-ci. Elles nous ont cependant permis d'obtenir de l'information sur le Service de sécurité de manière générale ainsi que sur la politique de l'agence quant à l'itinérance.

Nous pensions contraster les points de vue des agents de sécurité en fonction de leur âge, du nombre d'années de service, du passé professionnel et du sexe, critères établis d'après nos lectures qui faisaient état d'une différence d'agir entre les agents les plus jeunes et ceux plus vieux, entre les agents et les agentes, ceux qui avaient plus ou moins d'expérience et enfin ceux qui avaient un passé professionnel qui leur avait permis d'acquérir une expérience dans le champ de l'exercice du contrôle social et les autres. Nous faisons ici référence notamment au fait que les agents de sécurité privée sont en général des anciens policiers. Ces critères établis de manière théorique, nous sont apparus encore pertinents à la suite de nos observations. Cependant, le fonctionnement des deux agences de sécurité étudiées nous a obligée à modifier la teneur de ces derniers.

En ce qui concerne le métro, l'ancienneté est le principe qui gère la distribution du personnel. Ainsi, de manière quotidienne, les agents choisissent leurs assignations en fonction de leur ancienneté, les plus anciens étant les premiers à choisir. Or, le fait d'être assigné au centre-ville, espace à l'étude puisque le plus parcouru par les itinérants, exige une ancienneté relativement importante (environ dix ans). Dès lors, il nous apparaissait que si nous voulions interroger des agents qui travaillaient dans le centre-ville au contact des itinérants, les nouveaux engagés ne pouvaient guère être présents dans notre échantillon. Nous avons cependant tenu à faire des entrevues avec des personnes plus nouvelles dans le service car, d'une part, leur conception du métier d'agent de sécurité semblait être différente et que de toute façon, les personnes interviennent aussi sur des situations d'itinérance. Ces constats découlent de nos observations. Par ailleurs, le personnel du Service de sécurité de la STCUM est divisé en trois grandes catégories: les personnes qui travaillent uniquement de jour, celles qui travaillent uniquement de soir et celles qui alternent. Or, ces catégories présentent des différences plus situationnelles en termes de travail. Nous avons donc intégré la question du moment du travail pour faire un contraste de points de vue.

Concernant l'UQAM, nous avons appris que le service présentait deux catégories de personnel et du personnel de l'université, soit du personnel d'une agence de sécurité à contrat détaché pour l'université. Cette différence de statut nous est apparue importante c'est pourquoi nous l'avons utilisée pour la constitution de notre échantillon.

Finalement, nos critères d'échantillonnage pour la réalisation de nos entrevues ont été: le sexe; l'agence de rattachement; la fonction occupée; l'âge; l'équipe de rattachement et les années de service même si ce dernier critère est affecté par le fonctionnement du service de sécurité du métro et le passé professionnel pertinents en termes d'exercice du contrôle social. Sur les 21 entrevues réalisées, quatre concernaient des agentes de sécurité (deux dans chaque service) et 17 agents. Parmi les personnes interrogées, 14 agents présentaient un passé professionnel pertinent soit dans la police, soit dans des agences de sécurité, soit dans la police militaire. La moyenne d'âge des interviewés est d'environ 44 ans pour le métro et d'environ 32 ans pour l'université. En ce qui a trait aux agents de surveillance du métro, sept agents travaillaient sur l'équipe du soir, cinq sur celle de jour et huit alternaient. Pour l'université, nous avons interviewé trois agents contractuels et trois de l'université. Enfin, la moyenne des années de service est de 14 ans dans le métro et d'environ un an et demi pour l'université.

6.4 Les conditions de réalisation des entretiens

Comme mentionné, nous avons réalisé nos entrevues à la suite d'une première phase d'observations afin de mieux contextualiser le discours des agents obtenu et surtout d'être connue d'eux de manière informelle et afin de limiter ainsi la réticence à l'entrevue et à son enregistrement. Le déroulement des entrevues n'a pas été le même dans les deux services de sécurité à l'étude en raison de l'organisation propre à chacun.

Pour le service de sécurité du STCUM, les entrevues étaient réalisées dans un local du métro à la station Berri-UQAM à la suite de l'assignation des agents de surveillance. L'agent interviewé restait à la disposition du service au moyen de la radio de communication en cas d'intervention nécessitant sa présence. Ainsi, l'agent interrogé tout en étant considéré au travail, retardait son assignation durant le temps de l'entrevue. Cette possibilité nous a été offerte par le responsable du service de sécurité de métro et nous a permis de réaliser nos entrevues dans des conditions favorables permettant l'enregistrement et la prise de notes, tout en restant dans l'enceinte du métro.

Il nous faut d'ailleurs préciser que nous pensons que ces conditions de réalisation ne sont pas étrangères au fait que nous ayons eu peu de refus.

Pour le service de sécurité de l'université, une programmation informatique de la surveillance que doit réaliser chaque agent durant le temps de son travail ne nous donnait pas la possibilité de réaliser des entrevues avec des agents mis exclusivement à notre disposition. Nous avons donc effectué nos entrevues pendant la tournée de surveillance de l'agent. Cette procédure testée avant d'être acceptée de notre part a été rendue possible par le fait que les agents de sécurité de l'université patrouillent seuls, dans des locaux peu bruyants. Nous avons finalement préféré utiliser cette forme d'entrevue un peu particulière plutôt que d'abandonner cette source de données. Considérant la nature du travail de patrouille, cette procédure d'entrevue en déplacement a finalement été choisie puisque le test effectué nous avait permis de conclure sa faisabilité tant au niveau de la réalisation de l'entrevue semi-directive elle-même qu'au niveau de son enregistrement. Il est cependant certain que cette manière de faire a exigé de notre part, un exercice de mémoire plus important, puisqu'il ne nous était pas possible de prendre des notes durant l'entretien. Cette contrainte nous a permis de constater que nous avions une attitude plus empathique ici, sans néanmoins perdre le fil de l'entrevue. Nous avons alors décidé de renoncer à la prise de notes, y compris dans le métro.

Chaque entrevue a donné lieu à une retranscription verbatim afin de retenir l'intégralité des propos de la personne. Puis, un résumé détaillé a été effectué retraçant les différents thèmes abordés par la personne en ayant pour souci de rester le plus proche possible de son discours.

6.5 Les thèmes abordés pendant les entrevues

La consigne de départ se présentait de la manière suivante :

Je n'ai pas de question précise, j'aimerais simplement savoir qui sont pour vous les itinérants et s'il vous arrive d'intervenir auprès d'eux.

En dehors de la question de la consigne de départ présentée de manière très large, les thèmes suivants ont été abordés spontanément ou non par la personne interrogée:

- i) le portrait des itinérants, leurs caractéristiques;

- ii) le cheminement vers l'itinérance et les facteurs associés;
- iii) les espaces où se retrouvent les itinérants;
- iv) la nature des interventions, les objectifs et les limites;
- v) la place de l'itinérance dans le travail de l'agent, sa définition du phénomène de l'itinérance;
- vi) les relations avec d'autres services, description des services, nature des relations;
- vii) la conception de l'agent de sécurité sur son métier.

7. L'analyse du matériel

Pour chaque entrevue, nous avons réalisé un verbatim intégral de l'enregistrement. À partir de ce verbatim, nous avons fait des résumés en essayant de rester le plus près possible du discours de l'interviewé et en respectant le rythme de l'entrevue. Dans le cadre de ce résumé, nous faisons aussi une partie de commentaires sur les conditions de l'entrevue et surtout sur ce qui avait capté notre attention dans le déroulement de l'entretien concernant le comportement de la personne...

Dans un second temps, nous avons procédé à un découpage thématique de l'entrevue, sans avoir pour autant préconstruit ce découpage. Il s'agissait alors de procéder à une analyse verticale de l'entrevue en fonction des différents thèmes abordés par l'agent de sécurité interviewé ainsi que de mettre à jour les différents liens qu'il faisait entre les thèmes. Cette étape fastidieuse nous a permis de recueillir l'ensemble des thèmes abordés par l'ensemble des agents interrogés.

Afin d'assurer un travail d'analyse demeurant le plus proche des propos des interviewés, nous avons travaillé à partir des verbatims. À partir de tous ces découpages thématiques, nous avons procédé à une catégorisation de l'ensemble des thèmes, nécessaire pour parvenir à gérer l'exhaustivité du matériel. Mais, considérant que cette catégorisation risquait de réduire le matériel, nous avons commencé par analyser verticalement en profondeur six entrevues pour construire notre analyse qui allait en quelque sorte servir de grille pour la suite des opérations. Puis, nous avons joint à l'analyse les autres entrevues et les thèmes qui en étaient ressortis. Cependant, notre difficulté essentielle au stade de l'analyse a été de faire la différence entre discours et points de vue. En effet, nous avons une multitude de points de vue pour un même agent par rapport à ses représentations et ses pratiques, points de vue qui se distinguaient en raison des propres catégories élaborées par l'interviewé. C'est pourquoi, nous avons préféré, dans une dernière étape d'analyse, recenser les différentes catégories thématiques émises par les agents dans les entrevues, et insérer dans ces dernières, les différents points de vue obtenus.

À partir de tous ces mémos d'analyse réalisés progressivement sur les entrevues, nous sommes allée chercher dans les analyses de nos observations des éléments infirmatoires ou confirmatoires des points de vue tenus par les agents de sécurité lors des entrevues. C'est parce qu'il nous est difficile de donner un portrait plus détaillé des procédures d'analyse sans tomber dans un descriptif du quotidien, que nous choisissons de passer maintenant aux analyses, qui sont le reflet de toutes ces procédures de mise à plat du matériel et de construction mot à mot des résultats concernant notre objet de recherche.

III. DE L'ANALYSE DES PRATIQUES DES AGENTS DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ENDROIT DES ITINÉRANTS...

En choisissant d'analyser les représentations et les pratiques des agents de sécurité à l'égard des itinérants, nous savions que ces deux champs étaient liés l'un à l'autre, par une situation de contrôle social définissant une relation de pouvoir spécifique. En effet, il ressort des interactions entre les agents de sécurité et les itinérants, un rapport dominant-dominé qui n'est pas unique dans les rapports humains mais qui, ici, prend toute sa vigueur, tant les deux groupes d'acteurs étudiés sont représentatifs, l'un d'un pouvoir de contrôle au sein de la société, l'autre d'une absence de pouvoirs réels quels qu'ils soient. L'analyse des relations entre un acteur, l'itinérant, dont la caractéristique essentielle est celle de l'exclusion et un autre, l'agent de sécurité, qui dispose d'un pouvoir de contrôle sur les personnes, ne doit jamais faire abstraction de cette réalité. À cet égard, nous choisissons de parler davantage de groupes d'acteurs sociaux plutôt que d'acteurs dans la mesure où nous voulons examiner l'exercice d'un contrôle social à travers la relation unissant d'une part, les agents de sécurité privée et, d'autre part, les itinérants. C'est donc en termes de groupes bien plus que d'acteurs que nous envisageons de réaliser notre analyse.

Néanmoins, nous verrons que la présentation schématique de ce rapport de domination qui unit les deux groupes d'acteurs à l'étude n'est pas sans nuance. Par conséquent, notre démarche d'analyse a cherché à constater, au-delà de ce rapport de domination de premier plan, qui est pourtant difficile à nier, comment les représentations générales et spécifiques des itinérants et de l'itinérance affectent les pratiques d'intervention des agents de sécurité. Dès lors, il nous est apparu nécessaire d'articuler notre analyse autour de deux axes principaux: d'une part, la nature des interventions des agents de sécurité à l'égard des itinérants et, d'autre part, les éléments qui sont

susceptibles d'affecter ces interventions tout en considérant que les deux thèmes sont intimement liés.

Parler d'éléments qui affectent l'intervention des agents de sécurité revient à analyser les conditions qui, en termes de représentations, sont susceptibles de jouer un rôle dans la nature de l'intervention choisie par l'agent de sécurité en regard d'une situation spécifique par l'agent de sécurité. Certains de ces éléments résultent de la représentation des itinérants et de l'itinérance proprement dite, d'autres s'associent au contexte d'intervention des agents.

Quant à la nature des interventions, il s'agit là de décrire toutes les formes qui sont offertes aux agents de sécurité considérant qu'aucune n'est circonscrite à un seul agent mais que, dans l'ensemble du travail des agents de sécurité, des tendances caractérisant les manières d'agir des uns et des autres peuvent être décelées.

Ainsi, nous nous proposons dans un premier temps de retracer les différentes pratiques des agents de sécurité privée à l'endroit des itinérants pour voir, par la suite, quels sont les éléments qui ont pu affecter les interventions des agents de sécurité privée identifiés dans le cadre de la quatrième partie. Il nous apparaît important d'utiliser ce découpage dans la mesure où ce sont les pratiques des agents de sécurité privée qui déterminent le contrôle social exercé sur les itinérants tout en reconnaissant qu'il est essentiel de contextualiser ces dernières en termes de représentations du phénomène de l'itinérance et de conditions extérieures encadrant l'exercice du contrôle. Nous avons choisi d'analyser d'abord les pratiques avant d'appréhender aussi les éléments de contexte qui les expliquent afin de respecter d'une part, la chronologie de notre méthodologie qui nous a d'abord permis, par les observations, de connaître les pratiques avant l'explication de leurs fondements. D'autre part, nous croyons que par cette organisation, nous pourrions mieux mettre en évidence la diversité du contrôle social exercé par les agents de sécurité à l'endroit des itinérants puisque si l'action est le reflet des représentations, elle demeure le champ visible du contrôle social.

L'analyse des interventions des agents de sécurité privée auprès des itinérants nous conduit ipso facto à considérer l'exercice du contrôle social par la sécurité privée à l'endroit des itinérants. Nous avons pu voir dans la première partie, d'une part, que la place de la sécurité privée dans le cadre de l'exercice d'un contrôle social se situait à mi-chemin entre la voie répressive et la voie normalisante et, d'autre part, que le contrôle social exercé à l'endroit des itinérants était dual: coercition d'un côté et assistance de l'autre. Il s'agit maintenant de voir ce qu'il en est dans le concret, si la théorie ressort des observations et du discours des agents de sécurité privée. Il nous

faut préciser que c'est à partir de nos observations que nous avons pu constater la diversité des pratiques mais aussi l'hétérogénéité des propos des agents de sécurité quant à leur objectif de travail. En outre, les points de vue des agents de sécurité exprimés lors des entrevues reflétaient, la plupart du temps, ce que nous avons pu constater de visu.

Tout d'abord, parler des formes d'intervention, c'est présupposer qu'il en existe. Or, dans un premier temps, nous devons considérer que la non-intervention, aussi surprenant que cela soit, semble être la forme de pratique la plus répandue. Nous avons pu constater en effet, lors de nos observations, que ce soit dans le métro ou au sein de l'université, que, la plupart du temps, les agents n'intervenaient pas auprès des itinérants. Toutefois, la non-intervention se décline de plusieurs façons qu'il faudra envisager tour à tour.

Par ailleurs, les interventions que réalisent les agents de surveillance ne dépendent pas seulement de leurs propres conceptions des itinérants mais aussi des politiques préconisées par leur direction, du contexte d'intervention et du comportement de l'itinérant.

Malgré tout, nous croyons pouvoir déceler deux tendances qui guident les pratiques des agents de surveillance. D'une part, nous qualifions de coercitive la forme d'intervention qui vise principalement à lutter contre la présence des itinérants dans les lieux surveillés, même si cette dernière n'inclut pas nécessairement une intervention pénale et, d'autre part, nous utilisons le terme de sociale pour définir l'intervention qui a pour objectif essentiel d'aider l'itinérant, soit dans le cadre d'une relation d'aide improvisée, soit dans le cadre d'une démarche de charité, plaçant l'agent de sécurité privée dans une position d'aide davantage que de surveillance. D'après nos observations, nous avons pu constater que le choix d'une forme d'intervention plutôt qu'une autre dépend de plusieurs facteurs sur lesquels nous reviendrons ultérieurement. Mais, nous devons d'ores et déjà préciser que l'intervention dépend essentiellement d'un jugement sur la nature dérangeante du comportement adopté par l'itinérant, et non sur la nature elle-même dérangeante de la présence de l'itinérant en ces lieux surveillés.

Nous verrons successivement ce qu'il faut entendre par non-intervention, intervention coercitive et intervention sociale et dans quelle mesure ces formes se rapprochent certes d'une vision particulière du phénomène de l'itinérance mais aussi d'une conception spécifique du métier d'agent de sécurité. Nous aborderons ces différentes formes d'intervention de la même façon afin d'en découvrir les similitudes et les différences soit: une première étape descriptive qui vise à mieux connaître la nature des interventions, à l'égard de qui elles s'expriment et dans quelles circonstances

elles apparaissent; une deuxième étape qui cherchera à montrer quelles sont les conséquences de ces interventions en termes de contrôle; pour finir, enfin, par l'analyse des limites de l'intervention quelle qu'elle soit.

1. La non-intervention

La non-intervention est généralement associée en termes de contrôle, à l'absence de réaction. Cependant, cette image demeure largement incomplète dans la mesure où les fondements de cette pratique sont définis très souvent de la même manière que ceux conduisant à une intervention. C'est pourquoi, il nous apparaît nécessaire, aux vues de nos observations et d'après le discours des agents entendus, de qualifier la non-intervention. À cet égard, nous considérons important de distinguer la non-intervention qui résulte d'une tolérance, de celle qui résulte de l'inutilité de l'intervention proprement dite. Il est toutefois important de signaler que les fondements de la non-intervention n'existent pas en soi dans la pratique des agents. En d'autres termes, les agents de sécurité privée ne nous disent jamais qu'ils n'ont pas choisi d'intervenir mais ils expliquent plutôt que la situation ne se prêtait pas à une intervention. C'est donc par rapport à un jugement d'utilité ou d'inutilité que les agents de sécurité interviennent comme le témoigne cet agent de surveillance du métro:

À notre niveau à nous autres, le règlement permet de quêter en dehors des tourniquets, sans obstruer le passage des clients. Comme j'ai dit tantôt ils sont qualifiés dans notre cas, ils sont qualifiés. Certaines personnes qu'on sait qu'elles consomment pas, ils sont pas agressifs vis-à-vis des gens, on va être plus tolérants, les laisser quêter dans le métro s'ils obstruent pas le passage des usagers. Pis si la société aujourd'hui permet ça, ces affaires là, je me vois très mal en uniforme aller dire à une personne de sortir dehors parce qu'il achale pas personne, tout ce qu'il fait c'est tendre sa casquette pour pouvoir manger tandis que la personne qui est agressive la personne qu'on sait qu'elle va être agressive vis-à-vis des gens, qui va causer du trouble on va aller avec l'expulsion de ces personnes là. Fait que les expulsions on a deux branches, les personnes qu'on sait qui ne donneront pas de trouble on va les laisser là. Pis on a des personnes qu'on sait qu'on va avoir du trouble c'est l'expulsion (Entrevue STCUM, Pascal).

Ainsi, si les agents n'interviennent pas, c'est parce qu'ils considèrent que, dans la situation spécifique qu'ils sont en train d'évaluer, l'intervention n'est pas nécessaire. Ce jugement sur la nature problématique ou non du comportement de l'itinérant est à l'origine de l'intervention ou de la non-intervention. L'aspect problématique s'apprécie au cas par cas, mais nous verrons ultérieurement d'après le discours des agents de sécurité privée, qu'il existe des catégories d'itinérants définis de manière plus ou moins systématique comme des itinérants, auteurs de troubles en considération du comportement qu'ils adoptent. Il n'en demeure pas moins que, d'une

manière générale, la pratique exigée des agents reste de “ jeter ” dehors les personnes jugées indésirables - ce qui ne se produit pas toujours dans la réalité - dépendamment des itinérants et de leurs comportements. Ainsi, certains ne feront quasiment jamais l'objet d'expulsions tandis que d'autres seront systématiquement expulsés en raison de leur comportement jugé dérangeant.

1.1 L'existence d'une tolérance à l'égard des itinérants

Il nous faut, en premier lieu, indiquer que pour qu'il y ait tolérance, il faut d'abord que la personne qui en fait l'objet soit perçue par l'agent de sécurité comme un itinérant. Dès lors, l'expression d'une possible tolérance marque le fait que l'itinérance n'est pas définie comme un problème en soi dans les lieux surveillés mais qu'elle le devient dans certaines circonstances, circonstances impliquant que la situation est jugée comme étant problématique et requérant une intervention.

1.1.1 L'analyse descriptive de la tolérance des agents à l'endroit des itinérants

Un certain degré de tolérance exprimé par les agents de sécurité privée permet aux itinérants de demeurer dans les lieux surveillés, sans y être jugés indésirables. Cependant, cette tolérance ne s'exprime pas de la même façon dans le métro et à l'université en raison de l'espace occupé par les itinérants à l'intérieur de ces lieux. S'agissant du métro, la tolérance des agents de surveillance permet aux itinérants de circuler dans les stations où ils se trouvent généralement, ce qui leur donne l'occasion d'y rester plus longuement. Le mot d'ordre est alors: “ circulez ”.

Ainsi, il apparaît à l'analyse que la tolérance s'exprime surtout lorsque les individus jugés itinérants ont un comportement proche du voyageur traditionnel pour le métro. Nous observons que ce n'est pas tant l'itinérant que la personne immobile ou couchée qui justifie, dans la majorité des cas, une intervention. Lorsque l'itinérant circule dans le métro, sans solliciter personne, la plupart des agents de surveillance laisse faire même si réglementairement, ils pourraient intervenir en invoquant le flânage prévu dans le CA3:

Des fois, il y a des moyens de pouvoir s'en occuper facilement et puis il y a d'autres journées des fois, si le timing n'est pas bon pour nous autres c'est plus difficile, et puis juste expulser à l'extérieur s'il fait - 20 dehors l'hiver, c'est certain qu'il va rentrer par une autre porte et puis il va se trouver un petit coin tranquille, ils ont leurs petits trucs. En fait, il faut s'assurer que ces

gens là ne demeurent pas immobiles ou couchés sur le plancher et ces choses là. Il faut qu'ils circulent (Entrevue STCUM, Didier).

S'agissant de l'université, comme les itinérants se cantonnent aux entrées de certains bâtiments de l'institution, la tolérance exprimée par les agents de sécurité s'interprète surtout comme le fait de laisser les itinérants quelques minutes de plus à l'intérieur des bâtiments.

L'hiver je trouve ça dur parce que c'est sûr il fait froid dehors. Alors moi, ce que je fais, je les laisse se réchauffer un peu, je vas repasser dans cinq minutes, des fois je vais étirer ça jusqu'à dix minutes. Pis là ils savent et ils disent " t'es ben correct, madame on va sortir ". Ils sont compréhensifs, ben ils vont comprendre que tu fais ton ouvrage, pis je veux dire ils ont pas le choix, je veux dire à un moment donné, il faut qu'ils quittent. En général, y'en a qui sont plus agressifs, mais y en a pas tant que ça parce que en général, ils sont très compréhensifs. Ah oui, moi je les trouve très compréhensifs (Entrevue UQAM, Véronique).

C'est pourquoi, nous pouvons dire que le degré de tolérance exprimée par les agents de sécurité à l'endroit des itinérants à la fois dépend et détermine aussi l'utilisation que font les itinérants des lieux. En effet, s'il semble que le métro a une qualité de refuge, les itinérants paraissent utiliser l'université de manière plus réduite en temps et en espace. Cette différence de présence des itinérants dans les espaces surveillés s'explique en partie, selon nous, par le fait que le métro est un lieu beaucoup plus impersonnel que l'université, si bien que les itinérants sont plus enclins à le considérer comme leur espace de vie. La tolérance exprimée par les agents de sécurité des deux services à l'étude semble avoir les mêmes fondements même si elle n'entraîne pas les mêmes conséquences pour l'itinérant. C'est en effet, essentiellement parce qu'il est difficile d'expulser à l'extérieur une personne qui n'est pas perçue comme dérangeante que les agents de sécurité exercent une certaine tolérance quant à la présence d'itinérants sur les lieux qu'ils doivent surveiller.

Or, la perception du comportement adéquat ou non de l'individu itinérant est relativement discrétionnaire et dépend non seulement dudit comportement mais bien aussi de la volonté de l'agent à l'égard de ces personnes. Un comportement adéquat semble consister en un comportement non agressif à l'égard de la clientèle. Un agent de surveillance nous précisait en ces termes ce qu'était un comportement adéquat:

À l'occasion il faut quand même s'en débarrasser, peut être pas s'en débarrasser mais les enlever de la circulation. Le fait d'être dans le métro, dans une sortie pis de quémander de l'argent c'est quand même pas si grave que ça sauf que le fait d'empêcher les gens de passer pis d'être agressif envers eux, ça devient un problème (Entrevue STCUM, Pierre).

Nous pouvons affirmer que, par cette tolérance, les agents de surveillance admettent la qualité de refuge du métro dans la mesure où, connaissant un certain nombre de personnes comme itinérants, accepter de les laisser circuler, c'est aussi accepter de voir le métro devenir leur milieu de vie par excellence:

Y'en a d'autres qui ne boivent pas, mais ils n'ont pas d'autres endroits où aller que dans le métro. Surtout quand il fait très froid l'hiver, l'endroit où est ce qu'ils viennent pour se réchauffer un petit peu. Lorsqu'il fait beau ils sortent à l'extérieur, puis c'est ça. C'est pourquoi il faut faire avec ça quand on intervient (Entrevue STCUM, Julien).

D'autres agents de surveillance mentionnent, lors de nos observations, le fait qu'ils admettaient que les itinérants restent dans une des sorties de la station Place des Arts, en attendant l'ouverture d'une église, située à proximité et qui leur offre le déjeuner. Certains nous ont même mentionné qu'ils retardaient leur passage à cette sortie, pour ne pas avoir à expulser les itinérants qui s'y trouvent. Le déjeuner étant servi à huit heures, ils passeront vers 8h30 pour s'assurer que tout le monde a quitté les lieux. D'autres, au contraire, disent commencer leur patrouille en faisant le ménage de leur station afin de ne pas avoir à revenir plusieurs fois pour des appels concernant des itinérants.

En ce qui a trait aux agents de sécurité de l'université, le fait de donner un peu de répit aux itinérants en leur accordant quelques minutes supplémentaires montre qu'ils envisagent d'adapter leur métier aux circonstances dans lesquelles vivent les itinérants.

Par ailleurs, la tolérance dont font preuve certains agents croît avec les difficultés de vie perçues des itinérants. Ainsi, l'hiver les agents auraient plus largement tendance à laisser circuler les itinérants dans le métro considérant les conditions extérieures. Mais, cette tolérance est tellement discrétionnaire et dépend tellement de l'agent que, pour l'itinérant, il apparaît que le métro est loin de pouvoir être considéré comme un refuge. De la même façon, malgré la tolérance exprimée par les agents de sécurité de l'université, cette dernière demeure un simple lieu de répit temporaire, “ un lieu de passage et non pas d'ancrage ” (Roy, 1988).

1.1.2 Les conséquences de la tolérance en termes de contrôle social de l'itinérance

Il semble que la limite où s'exerce le contrôle des itinérants, n'est pas celle d'un refus absolu de les voir dans le métro, mais bien de les voir se comporter de manière adéquate, c'est à dire adopter un comportement non dérangeant pour la majorité de la clientèle. Aussi, le contrôle sur les itinérants se définirait bien davantage comme un contrôle du comportement des personnes que comme un contrôle de présence:

Une minorité (des clients du métro) vont dire: “ on appelle parce que ça dérange ”. Mais ça dépend encore là, parce que, si on prend l'itinérant qui est dans le coin d'un mur et qui est assis par terre et qui tend juste la main, il dérange pas plus que ça parce qu'il est inoffensif, il est tranquille: celui qui est dans une porte de sortie du métro qui se place devant chaque personne qui veut passer, parce que c'est agressif, c'est dérangeant ça. Ça c'est plus chez les jeunes qu'on rencontre une attitude comme ça. C'est que le jeune va couper complètement le passage, même dans un corridor, il va se placer devant alors là, l'usager il va être obligé de s'arrêter, de contourner, ou même de prendre le temps de l'écouter, il se sent mal pris. Ils ont la demande et puis là, ils sont obligés de répondre, puis ils s'esquivalent parce qu'à un moment donné, ils ont une crainte qu'il arrive quelque chose. Ça c'est dérangeant, quand je me déplace pour ça à ce moment là, ça vaut la peine d'y aller mais quand c'est un itinérant qui est vraiment: en tout cas pour ceux qu'on connaît et qui est inoffensif, c'est sûr que si on prend le décor du métro, il *fit* pas dans le décor, c'est pas supposé être là, mais c'est quand même la réalité d'aujourd'hui (Entrevue STCUM, Jean).

Aussi, nous pouvons dire que la pratique de la non-intervention signifiant une tolérance de la part des agents de sécurité à l'égard de la présence des itinérants est soumise à de nombreux aléas, qui laisse au contrôle de cette population ses lettres de noblesse. Il est en effet certain que, malgré toute la tolérance exercée par certains agents de sécurité, le contrôle de la présence des itinérants dans ces lieux surveillés demeure et se définit, la plupart du temps, comme une éviction. Cette situation d'acceptation puis de refus de la présence des itinérants dans ces lieux permet de dire que le contrôle de ces personnes est toujours jugé indispensable, dans la mesure où seuls les itinérants acceptant de jouer un rôle de voyageur habituel sont plus ou moins tolérés. La modification, par certains agents de leur pratique en raison de conditions extérieures difficiles montre que ces derniers tentent de contextualiser leur pratique et d'aborder de manière plus humaine le problème de la présence des itinérants dans les lieux qu'ils ont à surveiller. Aussi, seulement certains envisagent de tolérer parfois la présence des itinérants dans les lieux qu'ils surveillent, la plupart affirment néanmoins répondre de manière plus tolérante à la demande des itinérants de leur accorder quelques minutes de répit au chaud lorsqu'il fait - 20 degrés à l'extérieur.

En somme, il semble que non seulement la tolérance reste l'exception mais qu'elle est aussi le résultat d'une négociation entre l'individu dont la présence est jugée indésirable et l'agent de

sécurité. À cet égard, un agent de surveillance justifie de la manière suivante son intervention auprès des itinérants:

Pour moi, j'ai pas à juger pourquoi ils sont itinérants. J'ai un travail à faire, c'est-à-dire de garder quand même le métro fonctionnel, pour pas que les gens aient peur, pour sécuriser les gens. J'ai un travail à faire pour avoir un certain contrôle de ces gens là pour pas qu'ils soient couchés de partout. Pour pas qu'ils soient malades, il y a différentes méthodes à employer pour faire ce travail là. La mienne, c'est ma méthode personnelle, je le fais avec gentillesse tout simplement parce que ce sont des êtres humains (Entrevue STCUM, Jean Luc).

Ainsi, il semble que les agents de sécurité sont dans une position difficile, pris entre les usagers qui demandent un contrôle de la présence des itinérants dans les lieux qu'ils fréquentent et une volonté de tolérance à l'égard de cette présence compte tenu des conditions de vie des itinérants. Dans les faits, nous avons pu constater, lors de nos observations, que la majorité des agents de sécurité agissaient avec discernement quant à l'expulsion des itinérants d'autant qu'ils doivent respecter d'une certaine façon ce qui est politiquement correct en termes d'intervention. Ainsi, dans la plupart des cas nous avons pu observer que les agents de sécurité toléraient la présence des itinérants lorsque ceux-ci ne gisaient pas à terre, ne semblaient pas être dans un fort état d'ébriété ou ne quêtaient pas les gens de manière insistante, comportements qui semblent être définis par les agents comme intolérables.

1.1.3 Les limites de la tolérance des agents de surveillance à l'encontre des itinérants

En premier lieu, certains agents qui ont une vision beaucoup plus répressive de leur métier, ceux agissant “ comme des policiers ”, montrent une tolérance moindre à l'égard des itinérants considérant que leur simple motif nuit à la sécurité et à la quiétude de la clientèle habituelle, présence justifiant une intervention plus systématique:

Il faut faire notre travail. En patrouillant, quand on voit quatre itinérants couchés là, le métro c'est pas un refuge, c'est un transporteur en commun, pis ça il faut que tout le monde le comprenne. Le métro c'est pour être transporté d'un point A vers un point B, on paye et pis pas de problème, tout le monde va être heureux. C'est tout à fait ce qui survient avec les itinérants. Eux, ils nous causent des problèmes, ils font partie de nos problèmes. C'est pourquoi, il faut chercher à les mettre dehors par tous les moyens y compris les contraventions (Entrevue STCUM, Gilles).

Ainsi, des agents déclarent que leur tolérance est nécessairement limitée, considérant que le métro ne saurait jouer le rôle de refuge de manière absolue car sa fonction première demeure le transport en commun. Ceux-ci considèrent que la présence continue et importante d'itinérants pourrait nuire au service de transport en faisant fuir la clientèle. Il en est de même pour les agents de sécurité oeuvrant à l'université qui affirment qu'ils sont appelés à intervenir auprès des itinérants car leur présence gêne le personnel et les étudiants.

Pis, les problèmes qu'ils peuvent causer surtout, c'est le monde, ils vont se sentir même si c'est pas près de leur local ou c'est seulement qu'ils sont dans une entrée et qu'ils ont passé là. Ils vont se sentir dérangés. Ça va être surtout ça le problème. C'est que le monde vont se sentir, pas agressé là, mais ils vont dire lui il n'a pas d'affaire à faire ici. Ça c'est l'université. Alors c'est surtout ça le problème qu'il y a. Ils ne créent pas de problème comme tel. Les problèmes qui sont créés c'est que les personnes pourraient dire que c'est des intrus ils n'ont pas d'affaires à faire ici (Entrevue UQAM, Romain).

Enfin, il est certain que la tolérance dont font preuve les agents de sécurité est limitée en général par les attentes du public. En effet, si l'agent reçoit un appel à propos d'un itinérant de la part du public ou des employés, il n'a pas d'autre choix que d'intervenir, justifiant à cette occasion son travail pour la personne requérante. Un des agents de surveillance exprime de la manière suivante son sentiment quant à son rôle qu'il juge certes, ingrat, mais obligé:

Moi je suis pris un peu entre l'arbre et l'écorce, fait que le citoyen lui il se plaint si admettons que je réponde à la plainte du citoyen que je vas voir l'itinérant qui est agressif et pis que je parle avec et qu'il devient tranquille, le monsieur ou la madame qui a fait la plainte, elle va repasser dans une demi-heure, 3/4 h et vas voir que l'individu est encore là et pis qu'il fait le même manège, le citoyen va dire moi je vous paye pourquoi, monsieur l'agent, vous êtes payé pourquoi, vous êtes payés pour me protéger moi je me sens menacé par cet individu là et pis vous faites pas votre travail, et pis moi à ce moment là je me retrouve avec une plainte parce que j'ai pas fait le travail à laquelle le citoyen qui a porté plainte s'attendait à ce que je fasse. Fa que c'est ça que je trouve dur à Montréal au niveau de l'itinérance parce que l'itinérance à Montréal, c'est une grosse ville fa que c'est plus évident, on côtoie un milieu qui est public, les stations de métro, c'est chaud et pis des fois je suis peut être un peu plus large d'esprit, à un certain niveau on les laisse partir quand ils sont corrects, ils sont pas agressifs on les laisse partir d'un édicule à un autre parce que ça leur donne le temps de se réchauffer un petit peu parce que moi je ne veux pas que ça devienne du harcèlement non plus pis ces gens là ils ont rien qui leur appartient (Entrevue STCUM, Nicolas).

Il reste que la non-intervention peut provenir d'une autre situation où le contrôle n'a plus besoin d'être réalisé dans une action formalisée car il paraît à toutes fins utiles, inutile.

1.2 L'inutilité de l'intervention

Parler ici d'inutilité d'intervention, c'est signifier avant toute chose que le contrôle est rendu inutile car les itinérants sortent des lieux surveillés d'eux-mêmes. Dans cette situation, ce n'est pas le contrôle qui diminue mais bien au contraire sa force qui s'accroît puisqu'il n'a plus besoin d'être formalisé dans une action concrète, il s'exprime par la simple vision de l'uniforme. C'est du moins ce qui ressort de nos observations: “ Leur plaisir à eux, c'est quand ils voient des bonhommes bleus, ils viennent, pis ils le voient ils se lèvent pis ils s'en vont ” (Entrevue UQAM, Lee).

1.2.1 L'analyse descriptive des situations d'inutilité de l'intervention

Les agents interrogés et observés nous ont fait part du fait que, généralement, les itinérants sortent des lieux à leur approche sans qu'il soit nécessaire de leur dire.

Ben souvent quand ils voient que tu es cool, ils vont venir te dire bonjour, ils tendent la main, ils vont venir te parler un petit peu et puis après ça ils s'en vont (Entrevue UQAM, Nathalie).

Cette réalité observée à maintes reprises, nous permet d'affirmer quelques considérations. Simplement la visibilité d'un contrôle potentiel, signifié par la patrouille et l'uniforme des agents de sécurité suffit dans de nombreux cas pour que l'itinérant estime que, jugé indésirable, il doit quitter les lieux, ce qu'il fait volontairement. Ce respect de l'autorité peut s'expliquer par le fait que la nature quotidienne et prolongée des relations entre les agents de sécurité et les itinérants conduit ces derniers à ne pas lutter tous les jours contre cette autorité. Tout comme elle incite les agents de sécurité à ne pas “ s'acharner ” inutilement sur les itinérants et même faire preuve d'une certaine tolérance en diverses circonstances

Par ailleurs, le fait de quitter les lieux n'engage pas de manière absolue les itinérants puisqu'ils peuvent revenir à tous moments. S'ils semblent vouloir éviter le contrôle en sortant d'eux mêmes, il n'en demeure pas moins qu'ils ne renoncent pas à vivre dans ces lieux surveillés. Leur départ n'est jamais définitif et s'entend souvent comme de courte durée. À cet égard, l'ensemble des

agents de sécurité interviewés mentionnent la nature répétitive du contrôle social qu'ils exercent à l'endroit des itinérants:

La personne va quitter. À 95 % du temps elle va quitter, pis là il arrivera absolument rien. Mais c'est ça elle revient souvent, c'est ça qui est le problème par exemple. Nous, on fait n'importe quoi, et pis ça arrive assez souvent que comme au pavillon Jasmin, on va l'expulser au coin Saint-Denis, Sainte-Catherine, pis il va la surveiller, elle va tourner sur Sainte-Catherine, pis elle rentre au pavillon Aquin. Ben dans ce temps là nous on appelle ici parce qu'on sait, et avec les communications on va rejoindre le collègue, pis l'agent du Pavillon Aquin va aller l'intercepter et va le remettre dehors. Bien des fois on peut mettre le même itinérant dix fois dehors dans la même journée, l'hiver. L'été comme je te le dis c'est plutôt rare parce que la température est assez clémente. Parce que l'hiver, là ça peut arriver cinq à six fois, il le sait qu'il va se faire mettre dehors, mais il va se dire si ça prend cinq minutes avant qu'on le trouve ou 10 ou 15 minutes ben c'est 15 minutes qu'il est à la chaleur. Pour ça pour les interventions c'est toujours pareil, j'ai jamais eu moi là que une intervention a mal tourné ou que c'est arrivé un drame ou quelque chose comme ça (Entrevue UQAM, Romain).

1.2.2 Les conséquences de ces situations en termes de contrôle social

Cette situation nous apparaît comme l'expression d'un contrôle admis et intégré. Ainsi, l'uniforme semble marquer, pour certains itinérants, l'image d'une autorité qu'ils doivent respecter dans la mesure où il rappelle que leur présence en certains lieux ne peut être tolérée. D'une part, cette réalité montre que certains itinérants sont totalement conscients du fait que leur présence dans des lieux surveillés est limitée par la présence plus ou moins rapprochée des personnes ayant pour mission le contrôle de la place. Suite à nos observations, nous pouvons affirmer que certains itinérants, que les agents disent être les vieux itinérants, ont admis ce jeu qui fait qu'ils limitent d'eux-mêmes leur présence dans les lieux surveillés, disparaissant aussitôt qu'apparaissent les agents de sécurité. Aussi, il semble que l'expression d'une autorité associée à l'uniforme des agents de sécurité est réelle. À cet égard, nous pensons pouvoir affirmer que la désocialisation des itinérants n'est pas absolue dans la mesure où ils semblent comprendre et dans une certaine mesure, accepter le contrôle dont ils font l'objet. De fait, il nous apparaît que pour renoncer de soi à s'accrocher à l'intérieur alors que les conditions extérieures sont extrêmes, il faut non seulement que le contrôle social soit fort, mais aussi que les personnes contrôlées aient abdiqué en ce qui concerne les éléments de leur survie.

Pourtant, il semble que c'est à l'endroit de ces personnes, les plus vieux itinérants, que le contrôle exercé par les agents de sécurité est le moins développé puisque la plupart de ces derniers ne définissent pas la présence des premiers comme problématique contrairement à ce qu'ils disent

des jeunes. Il nous faut constater combien la représentation de l'aspect problématique de l'itinérant définit la pratique de contrôle social exercé à son endroit. Nous verrons ultérieurement comment les agents de sécurité parviennent à catégoriser les itinérants comme problématiques ou non.

Aussi nous avons pu faire la constatation paradoxale suivante: la formalisation du contrôle social exercé par les agents de sécurité se manifeste à contrario du désengagement social des itinérants; en l'absence de contestation du contrôle celui-ci ne s'exerce qu'implicitement par sa seule visibilité tandis que la contestation du contrôle entraîne une démarche active des agents.

1.2.3 Les limites de ces situations d'inutilité de l'intervention

Nous avons pu constater lors de nos observations qu'en effet comme le soulignent les agents interviewés, cette réalité d'un contrôle social accepté n'était pas générale et concernait très souvent des personnes plus âgées. Ainsi, les agents interrogés n'envisagent pas la présence des itinérants plus âgés comme un problème puisque ces derniers acceptent le contrôle dont ils font l'objet au point même de l'éviter en se retirant eux-mêmes des lieux contrôlés. Néanmoins, l'évitement du contrôle par les "vieux itinérants" nous laisse perplexe. S'agit-il réellement d'une acceptation du contrôle, ou d'un renoncement à la contestation? Il nous est difficile de répondre à cette question. Cependant, nous faisons l'hypothèse que cet évitement est le signe non pas d'une acceptation d'un contrôle mais, bien plus grave, d'un réel désengagement de ces personnes qui n'ont même plus l'envie de contester l'autorité des agents qui les expulsent d'un endroit qui, pour eux, correspond à un milieu de vie. Connaissant leur situation de carences absolues dans tout ce qui est essentiel à leur survie, nous pensons que ce renoncement, traduit par une expulsion volontaire, marque à quel point le cheminement de désengagement social des itinérants est long et conduit à une forme d'auto-désengagement.

Ainsi, nous avons pu observer qu'il existait de nombreuses situations où les agents de sécurité n'interviennent pas. Or, ce que nous pouvons affirmer, c'est que les situations de non-intervention correspondent ordinairement à des situations où l'exercice du contrôle social n'est pas justifié, soit parce que l'agent considère que le comportement de l'itinérant ne requiert pas une intervention, soit parce que l'itinérant exerce de lui même le contrôle social dont il devrait être l'objet. Dès lors, nous pouvons indiquer que la situation de non-intervention n'équivaut pas à une situation de non-contrôle. Mais bien au contraire, à une force du contrôle, puisque la seule présence des agents bien identifiés par des uniformes, suffit pour que les itinérants quittent les lieux. Il n'en

demeure pas moins qu'il existe de nombreux cas où l'intervention des agents de sécurité prend la forme d'une intervention coercitive.

2. Les interventions de nature coercitive

Dans cette partie, nous avons choisi d'analyser les pratiques des agents de sécurité que nous qualifions de coercitives. Nous utilisons ce terme pour deux raisons. D'une part, parce que ces interventions sont toutes justifiées par le fait que la présence des itinérants dans les lieux surveillés n'est pas acceptée pour diverses raisons et, d'autre part, parce que l'objectif de l'intervention est de mettre fin à la situation jugée dérangeante. Nous verrons plus tard que les agents de sécurité interviennent aussi dans une perspective sociale et non plus simplement coercitive.

L'analyse des interventions coercitives proprement dites nous oblige à faire quelques remarques préliminaires. En premier lieu, nous avons pu constater que les interventions à l'égard des itinérants sont initiées de différentes sources. Ainsi, les agents de sécurité sont appelés à intervenir lorsqu'en patrouillant ils constatent la présence d'un itinérant ou lorsqu'ils doivent répondre à une plainte d'un usager ou d'un employé relativement à la présence d'un itinérant. L'origine de l'intervention entraîne des conséquences puisque les agents disent se sentir obligés d'agir lorsqu'ils doivent répondre à une plainte alors qu'ils peuvent choisir de ne rien faire lorsqu'il s'agit d'une constatation à l'occasion d'une patrouille de routine. Il apparaît dès lors que nous pouvons distinguer les interventions en ce qu'elles s'associent, d'une part, à une activité pro-active lorsque les agents de sécurité d'eux-mêmes exercent une reconnaissance et une surveillance des endroits qu'ils estiment les plus fréquentés par les itinérants et, d'autre part, à une activité réactive lorsqu'ils répondent à une plainte des usagers ou du personnel ou lorsqu'en patrouille, ils rencontrent une situation problématique impliquant un itinérant. Ces deux formes d'activités s'analysent différemment.

2.1 Les différentes natures de la démarche des agents de sécurité privée

2.1.1 Une démarche pro-active

En ce qui a trait à la démarche pro-active, les agents de sécurité ont dressé une cartographie plus ou moins implicite des lieux qui leur paraissent susceptibles d'être les plus fréquentés par des itinérants. Cette définition des lieux occupés par les itinérants désigne à la fois les stations du réseau du métro ou les bâtiments de l'UQAM où ces derniers se retrouvent en plus grand nombre mais aussi, à l'intérieur des stations ou des bâtiments, les espaces les plus fréquentés. C'est à partir de cette cartographie que les agents de sécurité vont vérifier si effectivement des itinérants sont présents ou non au moment de leur patrouille. La liste des lieux fréquentés par les itinérants que nous pouvons dresser, sans être exhaustive, est la suivante: les entrées des stations de métro ou des bâtiments universitaires, les recoins proches des entrées, le sous-sol et les toilettes pour les bâtiments universitaires et les corridors de certaines stations de métro. Aussi, nous pouvons constater que les espaces fréquentés par les itinérants sont en général des espaces d'accès comme s'ils n'osaient s'aventurer plus profondément dans les lieux, demeurant toujours proches d'une sortie.

Ils sont toujours au niveau des entrées, là où il y a des endroits où ils peuvent se coucher se reposer. Sans nécessairement se cacher. Je vais vous montrer un bon exemple souvent ici on en a dans le coin des toilettes, ils se trouvent souvent ici. Comme ça ils ne sont pas loin des sorties. Pis une fois dans une ronde, je marchais ici pis ça là c'est un trou où ils se trouvent souvent. La grosse dernière fois où j'ai été obligé de faire venir Urgences-Santé, c'est que l'itinérant, le monsieur il était couché là. Là des fois ils sont maganés comme je sais pas si vous avez remarqué mais cette odeur, à cette odeur là elle est constante parce que eux autres se tiennent ici. La plupart du temps, quand ils se retrouvent chez nous, ils sont un peu maganés. [...] L'hiver c'est pour se réchauffer pour aller comme je vous dis dans les coins ils sont ben maganés et ils cherchent un petit nid dans ces coins là. Pis après ça des fois l'hiver, ils vont carrément être devant le monde, soit ici sur des balustrades comme ça ou soit là ils boivent ils consomment ils dérangent pas personne sauf que des fois ça peut faire peur aux gens, aux femmes en particulier elles aiment pas ça. On les retrouve pas mal dans toutes les entrées, eh sauf qu'il y a des coins stratégiques, comme le coin ici, ça ici c'est un gros coin, le coin Berry, Sainte-Catherine, la cour intérieure Aquin, on en retrouve souvent, là ici au transept, après ça du côté de Maisonneuve il y a ce qu'on appelle des piques c'est comme des galeries souterraines, c'est comme des sous-sols parce qu'il y a beaucoup d'itinérants mais aussi de drogués (Entrevue UQAM, Michel).

Nous pensons que le fait que ces espaces d'accès ne soient que des espaces transitionnels pour les usagers facilitent la présence des itinérants dans la mesure où il ne s'agit que d'espaces de

passage si bien que les usagers ont peut-être moins le temps d'être dérangés par la présence des itinérants.

Pourtant, même si les agents de sécurité nous présentent tous une cartographie des lieux les plus fréquentés par les itinérants dans les espaces qu'ils contrôlent, tous n'affirment pas se servir de cette dernière pour intervenir auprès de cette population. Certains l'utilisent plutôt en évitant par moments les lieux où ils sont sûrs de trouver des itinérants. Nous avons déjà mentionné cette réalité en ce qui concerne une sortie de la station Place des Arts, située près d'une église qui offre le déjeuner aux itinérants. Cette situation nous permet d'affirmer que le contrôle social exercé par certains agents s'adapte aux habitudes de vie des itinérants afin d'être le moins contraignant possible. Par contre d'autres, et il semble que ce soit la majorité, disent commencer leur patrouille en faisant la tournée des sorties afin d'expulser les itinérants qui sont susceptibles de s'y trouver pour faire le "ménage de la station". Ceux-ci expliquant que s'ils ne les expulsent pas de facto, ils seront de toute façon obligés de le faire par la suite... aussi bien s'exécuter d'entrée de jeu.

C'est régulier, c'est sûr comme je vous disais tantôt il y a des périodes mortes comme l'été, bon dans un quart de travail, sur dix heures, on en rencontrera pas ou si on les rencontre à ce moment là ils ne dérangent pas, ils se déplacent d'une station à l'autre, on a quand même un œil dessus, on les constate sauf qu'ils ne sont pas problématiques à ce moment là. L'hiver ça peut être à tous les jours, c'est certain, si je travaille et que j'ai la place Bonaventure à patrouiller mais c'est certain que durant l'hiver je vais aller là bas sur appel au moins quatre à cinq fois dans un chiffre. Pis si je me donne pas le devoir au début de mon chiffre de faire le tour et puis de nettoyer ma place et puis de bien les avertir, les aviser en les expulsant je peux être certain que je vais revenir deux, trois autres fois (Entrevue STCUM, Didier).

Ainsi nous pouvons affirmer que les patrouilles réalisées par les agents de surveillance du métro visent au départ à constater la présence ou non d'itinérants. Nous devons préciser que lors de nos observations, nous avons été frappée par le fait que les premières heures de travail consistaient à vérifier effectivement les sorties des stations de métro tandis que la fin du temps de travail était consacrée à une patrouille et une présence dans la station proprement dite. Les agents de sécurité, que ce soit dans le métro ou à l'université, que nous avons observés et interviewés ne participent pas à la fermeture des lieux, le soir. Des équipes de nuit beaucoup plus restreintes en nombre sont affectées à la fermeture et à la surveillance de nuit des locaux. Il est certain qu'elles expulsent les itinérants à ce moment là s'ils sont encore présents dans les lieux, ce fait nous a été précisé par les responsables des deux services. Mais, ceux-ci mentionnent aussi que cette situation est rare puisque les itinérants rejoignent généralement, en fin de journée, les centres d'hébergement pour la nuit. Cette affirmation rejoint en cela la constatation faite par Simard (1990) qui montre que les itinérants de Montréal ne dorment qu'une trentaine de nuits par an sans gîte. Cette situation diffère

de celle du métro de Paris où les itinérants trouvent généralement refuge dans le métro pour la nuit et où ils sont délogés des lieux par des escouades spécialement instituées à cet effet.

À l'université, le déroulement des patrouilles est beaucoup plus encadré puisque chaque agent de sécurité doit, dans son temps de travail, effectuer trois rondes programmées informatiquement dont la réalisation se fait au moyen d'un déverrouillage de points de contrôle situés à chaque angle de bâtiment à chaque étage à l'aide d'une clé informatique. Les agents de l'UQAM affirment tout de même vérifier aussi systématiquement les lieux où se trouvent en général les itinérants, s'inscrivant alors dans une démarche proactive.

C'est sûr que nos patrouilles ça consiste à faire les poinçons à tous les angles des bâtiments et ça trois fois pendant notre chiffre. Parce qu'en bas l'ordinateur comme ça il sait où on est et c'est facile de nous trouver. Mais aussi on doit répondre aux appels pour verrouiller ou déverrouiller les portes, ou débloquer les alarmes. Mais bien sûr on donne de l'information et pis on vérifie les endroits où c'est qu'on sait qu'il y a des itinérants. Ça aussi ça fait partie de notre travail. C'est pas juste faire les poinçons, il faut qu'on aille dans les coins où ils se tiennent (Entrevue UQAM, Martine).

Les itinérants, en choisissant très souvent les mêmes espaces pour rester, permettent aux agents de définir l'ordre des lieux à patrouiller. Durant nos observations, les agents nous ont en effet précisé à maintes reprises, que l'espace que nous patrouillions, était un espace de prédilection pour les itinérants.

2.1.2 Une démarche réactive

Les agents de sécurité considèrent la démarche réactive comme étant la plus importante de leur part vis-à-vis des itinérants puisqu'ils répondent à de nombreux appels concernant des itinérants, les appels provenant très souvent du personnel autre que celui de sécurité même si à l'origine il peut s'agir d'une plainte d'un client.

Mais l'itinérance ça fait partie du quotidien quand même. Si on commence à Berry le matin, on commence par faire nos sorties c'est pour voir si il y a encore du béton. On fait nos sorties parce qu'effectivement il y a des itinérants qui sont couchés d'un bord puis de l'autre qui sollicitent des gens. Si c'est pas dans nos rondes normales, c'est des usagers qui viennent se plaindre et puis il y en a en masse de ça. Il y a monsieur qui est couché là-bas, il y a un monsieur qui nous écoeure là-bas, ça se fait régulièrement. Les gens ne supportent pas ça mais dans le fond c'est pas méchant non plus qu'ils ne supportent pas ça. On a pas ben ben le choix, parce que s'il faut commencer par tous les garder, demain matin je vous promets on

aura plus de monde, ça va être spécial. On ne peut pas les garder. J'avoue qu'on manque peut être un petit peu de ressources là-dessus (Entrevue STCUM, Pierre).

Cette affirmation nous oblige à faire plusieurs remarques. Sur le thème de la réaction du public aux itinérants, voici comment un des agents de surveillance distingue différentes catégories d'usagers:

Ceux qui vont contester, c'est parce qu'il y a eu soit un accroc lors du contact avec l'itinérant soit qu'ils ont pas aimé l'attitude de l'itinérant et ben à ce moment là ils vont appeler le changeur en passant à côté et dire eh, il insiste pas mal trop je trouve, ou l'autre, il peut s'être fait frapper ou que l'itinérant l'a pris par le bras. Oui il y en a même des usagers qui ont tout simplement une peur d'eux autres. Ils vont aviser tout de suite et puis on va être appelé là et puis c'est peut-être l'itinérant qui est le plus inoffensif qu'on connaît, il n'est pas dangereux. Mais chez les usagers c'est pas la majorité parce qu'il y en a beaucoup qui vont les aider, à c'est pas lui qui va se plaindre s'il a donné 50 sous ou un dollar, c'est pas lui qui se plaint. Et puis, les autres usagers qui ignorent complètement l'individu, il ne se plaint pas lui, il est préoccupé par son voyage et il ne veut pas savoir autre chose ou une minorité qui vont dire on appelle parce que ça me dérange (Entrevue STCUM, Pierre).

Ainsi, pour les agents de sécurité interrogés, les plaintes des usagers s'expliquent par le fait que la présence de l'itinérant les dérange voire les effraye alors que très souvent pour les agents de sécurité, il s'agit d'un itinérant dont le comportement ne nécessite pas une intervention. Ces décalages entre les différentes perceptions quant à la nature problématique du comportement ou de la présence de l'itinérant nous oblige à aborder la nature subjectiviste du sentiment d'insécurité. En effet, c'est parce que le public se sent insécuré qu'il fait appel aux agents de sécurité même si pour eux la situation n'exige pas une intervention. Quoiqu'il en soit, le fait que les agents estiment que leur mission première est de répondre aux attentes du public, notamment en termes de sécurité, les conduit à intervenir même s'ils jugent dans la situation que ce n'est pas nécessaire.

Cependant, les plaintes proviennent en majorité du personnel tant du métro que de l'université, autre que celui de sécurité, ce qui nous force à constater que la présence des itinérants est jugée dérangeante par ce dernier justifiant d'autant plus l'exercice d'un contrôle. Nous faisons l'hypothèse que sans ces plaintes le contrôle exercé serait moins fort dans la mesure où les agents de sécurité avouent ne pas aimer se déplacer sur ces appels considérant qu'ils les empêchent de se consacrer à d'autres tâches.

Mais en général, il n'y pas juste les usagers qui se plaignent, les employés quand ils circulent, qu'ils font leur travail, ils appellent beaucoup, soit des gens de l'entretien, soit des gens du transport. Eux autres, aussitôt qu'il y a un petit quelque chose, ils vont appeler tout de suite. Ils nous utilisent à toutes les sauces. Mais on est là pour ça (Entrevue STCUM, Pierre).

Ainsi, les agents de sécurité interrogés, diront que leurs interventions dépendent en grande partie des plaintes du public ou des usagers. Pourtant, en consultant les statistiques sur les appels du métro, nous avons pu constater qu'il y avait entre 50 et 136 appels par mois au sujet de personnes gisantes. Ces chiffres ne concernent pas nécessairement des itinérants, il pourrait d'agir de personnes indisposées, blessées. Par ailleurs, il existe d'autres codes d'appels susceptibles d'être associés à des événements impliquant des itinérants. C'est pourquoi, cette perception des agents de surveillance à l'effet qu'ils interviennent à l'endroit des itinérants surtout sur des appels nous est difficilement contrôlable. Toutefois, lors de nos observations nous avons pu constater que les employés étaient souvent à l'origine d'appels relatifs à des itinérants, sans pour autant savoir si c'est l'employé qui, de lui même, a choisi de rapporter la situation ou si un usager s'est plaint à lui de la présence d'un itinérant. Nous pensons que, qu'elle que soit la valeur à accorder à la perception des agents de surveillance quant au nombre d'appels associés à la présence d'itinérants, le fait que les agents se sentent obligés d'intervenir, lorsque les clients ou le personnel se plaignent, les conduit à amplifier ces événements. Mais, il nous apparaît que cette démarche réactive, en ce qu'elle nécessite une intervention formalisée de la part de l'agent de sécurité, accroît le contrôle social exercé à l'endroit des itinérants, même s'ils nous font constater que c'est bien plus pour répondre à un besoin d'intervention éprouvé par les clients ou le personnel, craintifs ou dérangés, que les agents de sécurité exercent leur contrôle.

2.2 L'expulsion

L'expulsion des itinérants à l'extérieur des lieux surveillés constitue l'intervention la plus courante et la plus drastique de la part des agents de sécurité. Il s'agit dans ce cas là de mettre fin à la présence indésirée d'un individu. Cependant, une telle intervention ne se fait pas sans précaution de divers ordres.

En premier lieu, la majorité des agents précise que l'expulsion d'un itinérant se fait de manière diplomate, suite à une discussion avec la personne. Ainsi, loin de l'expulsion utilisant d'entrée de jeu la force physique, au contraire, les expériences qui nous ont été contées et bon

nombre des observations que nous avons effectuées montrent que l'expulsion s'accompagne d'une justification verbale et se déroule comme s'il s'agissait d'une invitation à sortir adressée à l'itinérant:

Je pense que c'est plus la psychologie, parler avec la personne qui est beaucoup plus... parce que c'est sûr avoir une arme après nous, un fusil ça pourrait aider pour quelques événements mais je pense que la plus belle arme aujourd'hui c'est la parole. Pis la parole et pis la bonne humeur et pis essayer tout ce qui va désamorcer la personne. Aussitôt que tu vois " oh boy! ce policier là il a l'air bien, il a l'air calme " donc si lui il est agressif et qu'il me voit calme, ça va peut-être le perturber et pis ça va le calmer en même temps. Moi c'est mon arme à moi (Entrevue STCUM, Julien).

Un autre agent de surveillance décrit en ces termes l'approche qu'il utilise auprès des itinérants:

Ah l'approche des gens c'est ce qui est le plus important, être calme, très poli, et ce qu'on appelle le verbal, c'est de se servir de son jugement, pas d'agressivité, c'est d'expliquer à la personne que justement il a contrevenu à un règlement. C'est certain que je donne toujours la chance au coureur, on a quand même un pouvoir discrétionnaire, ça ne veut pas dire que parce qu'il a enfreint un règlement, que je vais tout de suite arriver avec la matraque et bang, mettre une contravention de 90\$ surtout à l'époque où est ce qu'on vit. Non, on donne quand même une chance de s'expliquer de s'exprimer. Si il a peut être des raisons valables, je me sers de mon jugement, si il doit avoir une contravention je vais la mettre. Ma façon de travailler a évolué c'est normal avec l'expérience. C'est sûr qu'il y a dix ans passés, je travaillais pas comme ça. Ça a changé avec le statut et avec l'expérience, les deux. Si on te donne pas les moyens, on travaille avec les outils qu'on a en tant qu'agent de surveillance et j'essaye de bien fonctionner avec ça. Pas avec ce que j'ai pas et pis pas avec des promesses non plus. Je fonctionne dans le concret (Entrevue STCUM, Jean Luc).

Cette préoccupation d'être le plus courtois possible transparaît dans la totalité des entrevues réalisées auprès des agents de l'UQAM. En ce qui concerne les agents de surveillance du métro, certains expliquent avoir une démarche la plus diplomate possible alors que d'autres n'abordent jamais cette dimension de leur travail. En faisant un parallèle avec la conception de leur métier, il nous apparaît que les agents qui s'éloignent du modèle policier d'intervention, sont aussi les plus revendicateurs d'une expulsion la plus respectueuse possible envers la personne qui en fait l'objet. Au contraire, les agents de surveillance qui s'estiment policiers s'inquiètent plus de l'efficacité de leur intervention que de la façon de faire. Nous reviendrons sur les différentes conceptions du métier d'agent.

Il ne s'agit pas ici de dire que certains agents de surveillance du métro utiliseraient sciemment et systématiquement la violence ou l'irrespect de la personne lors de leur intervention mais, au contraire, de montrer qu'en fonction de sa propre conception de son métier, l'agent de

surveillance a davantage à coeur soit l'efficacité de son intervention sans égard pour la réaction de la personne contrôlée, soit l'adhésion de l'itinérant aux mesures entreprises afin que l'intervention soit comprise et admise au moins pour un temps.

Pour mener à terme une expulsion, les agents de surveillance ont recours à différentes techniques qu'ils ont détaillées. Tout d'abord, nous l'avons vu, la plupart d'entre eux insistent sur le besoin de dialogue ou tout au moins l'utilisation du verbal. Il s'agit d'ailleurs là d'une technique qu'on leur a apprise, qui leur a été enseignée, à laquelle ils ont été entraînés:

Il y a une technique qu'on nous a appris: quand quelqu'un parle, quand ils sont révoltés et qu'ils parlent, tu les laisses parler. Pour avoir plus de facilité avec eux autres, j'essaye de les laisser parler, pis au moins faire semblant de les comprendre. Pis “ si tu veux parler, on va parler ”. J'essaye de l'emmener dans un local pour qu'on soit juste nous deux pis, moi et l'itinérant, quand il est isolé des gens il se calme beaucoup plus pis on dirait qu'ils comprennent mieux dans ce temps là (...) Fait que en restant dans la sortie, parce qu'ils se couchent souvent dans les sorties, t'apprendras rien. Tu vas essayer de faire n'importe quoi, si lui il veut pas et qu'il est en état d'excitation extrême, baguettes dans les airs et pis “ touche moi pas, j'veux rien savoir de toi ”, pis là c'est la grosse bataille. Il faut que ce soit volontaire, pis là la technique, la stratégie, c'est de lui faire comprendre. “ C'est bête pour toi, mais je vais te faire chier à chaque fois que je vais venir icitte, pis ça m'intéresse pas plus que toi de te faire chier t'sais ”. Fait que à un moment donné, ils comprennent plus vite comme ça que si tu imposes ta loi ou ta pensée envers lui parce que c'est déjà classé, c'est déjà réglé ses affaires, pis c'est rien qu'une révolte qu'il a à assouvir. Pis s'il arrête pas de crier, tu lui dis “ viens-t'en, on va discuter un peu plus bas, pas tout le monde veut savoir c'est quoi tes problèmes, pis tu es en train de te faire des ennemis de tout le monde, c'est pour ça que t'as pas d'argent. Viens-t'en on va parler dix minutes en bas ”. Pis suite à ça on peut savoir c'est quoi, son état mental, s'il fait vraiment exprès ou s'il parlait quelque chose par rapport à lui ou s'il est agressif envers les autres, tu peux le juger à partir de là d'après moi (Entrevue STCUM, Frédéric).

Ainsi, le dialogue a pour objectif de mieux connaître la personne mais aussi de lui faire admettre, dans une certaine mesure, la pertinence de l'intervention. Il est certain, comme nous avons pu le dire, que les agents de surveillance et les itinérants vivent dans bien des cas, une cohabitation quasi quotidienne. Dès lors, l'attitude de dialogue semble s'imposer, parce que les rapports quotidiens entre les agents de sécurité et les itinérants entraînent l'existence d'une certaine relation qui ne peut être vécue continuellement sous le mode de la confrontation pure et simple. Une autre considération importante qui vient moduler le type d'intervention entreprise par les agents de sécurité vis-à-vis de l'itinérance tient au fait que l'expulsion se faisant aux yeux du public, il est indispensable qu'elle soit jugée respectueuse de la personne expulsée. Nous reviendrons ultérieurement sur cet élément susceptible d'affecter l'intervention.

L'expulsion, bien qu'elle soit l'intervention la plus commune, comporte néanmoins des limites. En effet, les agents de sécurité nous déclarent expulser les mêmes itinérants plusieurs fois par jour, réalité qui semble créer chez eux petit à petit une certaine lassitude. En outre, l'effet de l'expulsion, consistant simplement en un déplacement de la personne n'élimine aucune des raisons qui ont conduit l'itinérant en ces lieux si bien que la nature répétitive des expulsions semble inéluctable.

2.3 Le constat d'infraction

Cette autre forme d'intervention coercitive n'est pratiquée que par les agents de surveillance du métro dans la mesure où leur statut leur permet de dresser des constats d'infraction au règlement CA3, lequel définit des infractions relatives au transport en commun à Montréal. Cette pratique conduit éventuellement à une prise en charge pénale de l'itinérant.

L'existence de ce pouvoir contraventionnel conduit certains agents de surveillance à développer une stratégie particulière d'exercice du contrôle social à l'endroit des itinérants. Cette pratique nous apparaît surprenante dans la mesure où les agents de sécurité de l'université, qui ne disposent pas de ce pouvoir, ne recourent pas à la police de Montréal pour contrôler les itinérants qu'ils ont dans leurs espaces, se contentant, au pire, d'expulser l'itinérant, de le remettre à la rue pour exercer leur contrôle social.

Ainsi, il semble que le recours à des contraventions vis-à-vis des itinérants n'est pas une pratique nécessaire puisque les agents de sécurité qui ne disposent pas directement de ce moyen pénal d'intervention, ne font pas appel à ceux qui, ayant ces pouvoirs, pourraient intervenir en ce sens. Dès lors, il nous apparaît important de dire que cette pratique n'est nullement justifiée et qu'elle s'explique davantage par le fait que les agents de surveillance qui ont ce pouvoir l'utilisent parfois aussi à l'endroit des itinérants comme si la mise à leur disposition d'un moyen pénal impliquait son utilisation quelles que soient les conditions qui la motivent. Nous pouvons ainsi affirmer que la nature du contrôle social exercé à l'endroit des itinérants dépend ici davantage des moyens offerts que des objectifs poursuivis.

Pourtant, cette forme d'intervention à l'égard des itinérants fait l'objet de nombreuses controverses au sein des agents de surveillance du métro. Si la totalité d'entre eux estiment que les contraventions imposées aux itinérants ne donnent guère de résultats en raison notamment de leur

situation économique, certains les utilisent malgré tout dans le cadre d'une démarche stratégique. En effet, les lois municipales, provinciales et fédérales prévoient un processus de règlement du non paiement d'amende que les agents utilisent pour tenter de maintenir les itinérants hors des lieux surveillés. Ce processus, en ce qui concerne les infractions réglementaires pour lesquelles les agents du métro ont le pouvoir de dresser des constats, permet un renvoi de l'individu au système judiciaire, contrevenant qui omet de payer l'amende assortie au constat d'infraction.

Le Code de procédure pénale prévoit que les personnes qui ne se sont pas acquittées du montant de leurs amendes dans le délai prescrit à l'article 237 soit 30 jours, sont prises en charge par des percepteurs avec lesquels elles doivent négocier le paiement de ces dernières. Cette prise en charge peut, selon l'article 324 du C.P.P., se réaliser lorsque le défendeur, c'est-à-dire le contrevenant qui n'a pas payé les amendes qu'il doit, est introuvable ou lorsqu'il ne répond pas à ces engagements de rencontrer le percepteur, sous la forme d'un mandat d'amener que le juge délivre à la demande du percepteur.

L'article 327 du C.P.P. donne au percepteur d'amendes le choix entre plusieurs modalités de recouvrement des amendes impayées. Il peut, en premier lieu, octroyer des délais supplémentaires au contrevenant s'il juge que sa capacité financière lui permet de croire à un paiement différé, et souvent divisé en plusieurs versements, des amendes. Il peut aussi proposer la réalisation de travaux compensatoires en vertu de l'article 333 du C.P.P., en paiement des amendes. Il peut enfin, en vertu de l'article 346 du C.P.P., soit lorsque les autres modalités de recouvrement se sont conclues par un échec, soit directement s'il l'estime nécessaire, demander à un juge d'imposer une peine d'emprisonnement et délivrer un mandat d'emprisonnement. Cette discrétion subit un contrôle judiciaire lorsque le juge doit décerner un mandat d'emprisonnement, puisque celui-ci a, selon l'article 347 du C.P.P., le devoir de vérifier si les autres modalités de recouvrement jugées réalisables pour ledit contrevenant lui ont été proposées.

L'émission d'un mandat d'amener ou d'un mandat d'emprisonnement à l'endroit d'une personne permet à tout agent de la paix, ou constable spécial ou à une personne chargée de l'application de la loi, lors d'un contrôle d'identité effectué pour quelle que raison légale que ce soit, d'arrêter cette personne et de la conduire, le plus rapidement possible, soit devant le percepteur, soit devant un juge.

Or, il est certain que donner des contraventions aux itinérants conduit très facilement à l'intervention du percepteur d'amendes et à l'émission d'un mandat direct d'emprisonnement puisque

l'évaluation des autres modalités de paiement se fait soit sur la capacité financière de la personne, soit sur sa capacité à réaliser un travail bénévole. Pour les agents de surveillance, le fait que la personne soit sans mandat d'arrestation ou d'emprisonnement, ce qu'ils savent en demandant des renseignements par le biais d'une interpellation au CRPQ (Centre de renseignements de la police du Québec), leur permet d'arrêter l'itinérant et de le remettre au Service de police de la Communauté urbaine de Montréal (SPCUM), qui le conduira ultérieurement soit devant un percepteur d'amendes, soit devant un juge.

Après cette description de la procédure légale de recouvrement des amendes impayées, il nous faut voir comment les agents de surveillance perçoivent ce processus. Voilà ce qu'un agent de surveillance livre de manière détaillée de sa compréhension de ce processus:

Où est ce qu'on est vraiment large, c'est avec l'itinérant parce qu'on sait premièrement qu'un itinérant il a pas d'argent. Mais il faut dire qu'à l'occasion il faut quand même aussi serrer la vis parce qu'il y a des itinérants qui profitent de cette situation là et puis à ce moment là ils commettent une multitude d'infractions, une après l'autre, journée par journée. Pis ça revient par exemple au cas de === ou de ++++ qui avaient des billets qui pouvaient les empiler chez eux, c'était leur trip. Il faut spécifier qu'à l'occasion ces gens là deviennent défaut mandat, sont recherchés parce qu'il n'y a pas juste nous-autres arrêtent, il n'y pas juste nous-autres de méchants quand même d'autres qui arrêtent aussi. La question de mandat premièrement, aujourd'hui si vous ne payez pas votre constat en-dedans de 30 jours, il y a des procédures qui sont faites pour que vous entriez en contact avec un percepteur. Le percepteur, lui, il va tenter d'avoir un arrangement avec vous pour que vous payez tant par mois. Ou que vous réussissiez à payer le montant que vous devez. Là, à ce moment là, si on ne vous retrouve pas, qu'on a pas pris contact avec vous on va émettre un mandat qu'on appelle " percepteur ". À ce moment là vous êtes arrêté dans une descente de police dans un bar n'importe quoi, vous êtes " défaut-mandat-percepteur ". Ils vous emmènent au poste, ils s'arrangent pour que vous rentriez en contact avec le percepteur. Vous avez eu une amende, ils vont vous demander de la payer. Si vous la payez pas, ils vont te faire rentrer en contact avec le percepteur. Si tu ne rentres pas en contact dans un laps de temps très court tu vas retomber encore mandat. Là, on appelle ça défaut-mandat. C'est l'exemple où tu payes pas, pis tu te calices de la loi, tu te fous de tout règlement, de toute entente. À ce moment là il va y avoir des procédures qu'on appelle défaut-mandat. On peut parler défaut-mandat-emprisonnement, défaut-mandat-arrestation. Donc à ce moment là, nous-autres, quand on interpelle, on vérifie avec le CRPQ, malgré qu'on a pas toujours un accès facile, on vérifie pis dans plusieurs cas, ça c'est une question de métier aussi, on vient qu'on connaît qui est défaut-mandat de qui ne l'est pas. Ça se voit dans le visage. Encore là il faut quand même faire attention à l'apparence. Quand on parle défaut-mandat c'est tout le règlement à l'intérieur du Québec. Faut penser aussi à exécutoire. On parle des fois d'une distance par exemple 60 km donc on en va pas loin (Entrevue STCUM, Pierre).

Cette description de la procédure nous a été livrée à de nombreuses reprises, si bien qu'il nous faut dire que les agents de surveillance ont une très bonne compréhension du processus. Lors de quatre de nos observations, nous avons rencontré un itinérant qui s'en allait dès qu'il nous voyait.

À chaque fois, les agents de surveillance nous ont mentionné que cet évitement s'expliquait sûrement parce qu'il était " défaut-mandat ".

L'utilisation des contraventions à l'encontre des itinérants permet aux agents de surveillance de monter ce qu'ils appellent des dossiers.

On a toujours la solution de les interpellé, pis il y en a qui disent que c'est la solution, les contraventions parce que à force de leur en donner on peut obtenir des mandats et des injonctions. Moi, personnellement, de dire on va les booker, on va les booker pour monter un dossier contre eux-autres, je ne suis pas convaincu de cette solution là. Au bout de ligne, ok le gars il tombe mandat parce qu'il n'est pas capable de payer des amendes, il rentre en-dedans il fait quoi une couple de journées, une couple de semaines pis en-dedans du temps de le dire tu le revois (Entrevue STCUM, Yannick).

En effet, la présence des itinérants dans le métro étant quotidienne, les situations pouvant faire l'objet d'une contravention sont nombreuses si bien que l'itinérant peut cumuler un nombre important de contraventions. Or, chaque constat d'infraction peut donner lieu à un mandat soit d'amener soit d'emprisonnement. De plus, le montant des amendes augmente avec les procédures en raison des délais non respectés mais aussi des frais judiciaires occasionnés. Il est certain que la situation des itinérants ne leur permet pas de payer ces sommes, une contravention pouvant varier au départ entre 90 et 165 dollars. Ainsi, il nous faut constater que le fait de dresser des contraventions à l'endroit des itinérants permet aux agents de surveillance de donner l'occasion au système judiciaire de prendre en charge ces derniers, et par le fait même d'en être débarrassés, ne serait ce que pour un temps.

D'ailleurs, les agents de surveillance utilisant les contraventions reprochent aussi au système pénal de maintenir les itinérants en prison seulement pour quelques temps. Par ce témoignage, ils se rapprochent définitivement de la gestion répressive publique. Enfin, paradoxalement, certains font état du fait que les contraventions vis-à-vis des itinérants ne font qu'accroître les coûts financiers supportés par l'État et donc par chaque contribuable pour ces personnes.

T'as aussi le côté d'émettre des constats, émettre des constats à des personnes comme ça c'est de faire payer la société, déjà que la société paye pour ces gens là. C'est de refaire payer la société. Je pense que d'émettre des constats à ces personnes là. Certaines personnes, on a plusieurs cas en ce moment dans le métro, il faut que tu te rendes à ça, à un constat, pour pouvoir les éliminées parce que certaines personnes, il faut que tu les élimines, il faut qu'elles soient éliminées d'un endroit public, elles sont trop dangereuses pour les gens. Mais on parle de cas ordinaires là que ce soit d'ébriété ou pas là, c'est que tu émets un constat tu leur donnes un 90 dollars, un ticket en sachant très bien que ces personnes là ne paieront même pas le 90 dollars. Fait que je pense au niveau de la compréhension, au niveau d'un constat et puis des personnes, que cette qualité de vie qu'ils ont, je pense que ça sert absolument à rien parce que c'est toi, c'est moi c'est d'autres personnes qui payent ces ticket là. Parce que quand ils vont faire un jour en-dedans ou deux pour le ticket que tu as donné qui est mandat au bout de 65 jours, le gars il s'en fout carrément de ça, puis là tu peux lui donner le temps que tu voudras il s'en fout carrément de ça. C'est pas ça qui va changer l'itinérance surtout pour le métro, t'sais je pense que il faut faire attention à tout ce côté là, faire très très attention à ces personnes d'émettre des constats, parce ça donne absolument rien. T'as des personnes, certaines personnes qui sont ciblées dans le métro. C'est malheureux, mais il faut aller avec ces constats pour pouvoir avoir l'injonction qu'ils ont cette interdiction d'aller dans le métro parce que ces personnes sont dangereuses pas juste pour le public mais aussi pour eux-autres même (Entrevue STCUM, Pascal).

Mais s'agissant de personnes dont le comportement est dérangeant, il faut bien se rendre compte que l'utilisation de la répression ne peut mettre fin à la situation dans la mesure où elle ne donne pas aux itinérants l'occasion ni les moyens de sortir de cette vie.

3. Les interventions d'assistance

À l'opposé d'une intervention coercitive, certains agents de sécurité tentent de fournir une aide que nous qualifions de sociale aux itinérants rencontrés. Cette dernière prend différentes formes que nous avons eu l'occasion d'observer.

3.1 L'appel à Urgences-Santé

En premier lieu, les agents de sécurité disent avoir recours au système de santé lorsque l'état de santé de l'itinérant semble l'exiger. Ils font alors appel à Urgences-Santé pour que des ambulanciers viennent prendre en charge l'itinérant. Le recours à Urgences-Santé fait cependant l'objet de restrictions évoquées par les agents de sécurité. Le mode de vie des itinérants les conduit en effet à avoir un état de santé général très affaibli, d'une part, parce que leur nutrition n'est pas

toujours la plus appropriée pour répondre aux besoins vitaux et, d'autre part, parce qu'ils sont souvent dans un état d'intoxication fortement avancé.

Ainsi, le recours à Urgences-Santé n'est pas systématique et se fait généralement lorsque les agents de sécurité ne peuvent pas expulser l'itinérant soit parce qu'il n'est plus capable de bouger, soit parce qu'ils considèrent qu'il serait dangereux de le mettre dehors. Les agents de sécurité disent ne pas pouvoir donner des soins aux itinérants qui présentent un état d'intoxication avancé parce qu'ils n'ont pas de formation autre que celle des premiers soins.

Il est certain que les appels à Urgences-Santé, en ce qu'ils sont limités aux personnes qui présentent un état d'intoxication important, ne sont pas toujours accueillis très favorablement par les ambulanciers. Les agents de sécurité pensent que les itinérants ainsi pris en charge, partent à l'hôpital, le temps de redevenir plus lucides. À aucun moment, aucun répondant parle des services de dégrisement mis en place à Montréal alors qu'il apparaît évident que le motif de recours au service de santé relève directement de ce type de service.

Nous avons pu observer à deux reprises une prise en charge des itinérants par Urgences-Santé. Les ambulanciers nous ont alors indiqué qu'ils emmenaient la personne à l'hôpital Saint-Luc, et que normalement, elle en repartirait rapidement. Ils nous ont mentionné le fait qu'ils connaissaient la plupart des itinérants de Montréal dans la mesure où on fait appel à eux régulièrement pour transporter ces personnes à l'hôpital lorsque leur état d'ébriété semble l'exiger.

Les ressources qu'on a pour les itinérants comme pour la plupart des personnes qui prennent le métro, si quelqu'un est malade, je suis pas habilité à le transporter ou quoi que ce soit, je suis habilité à lui donner les premiers soins dans un cas vraiment extrême ou des premiers soins d'urgence mais maintenant notre ressource c'est Urgences-Santé. J'avoue c'est pas toujours plaisant de refiler à Urgences-Santé un individu qui est rond, qui a pris un coup toute l'après midi, à l'Aqua-velva ou n'importe quoi ou un individu qu'on vient de ramasser dans un vomi ou n'importe quoi, ça c'est absolument écoeurant. Oh pas comique. Mais, ben il faut que tu y ailles; un côté qui est pas plaisant, il faut que tu y ailles, et pis t'es la ressource et les gens s'attendent à ce que tu fasses quelque chose, c'est ton métier et c'est ta responsabilité de faire quelque chose, tu vas le ramasser, il tient pas debout, il est saoul, il est rond, il est malade peut-être, tu fais quoi, t'appelles Urgences-Santé, c'est pas plaisant. Sûrement c'est pas plaisant pour les gars sûrement qu'ils doivent nous haïr des fois sauf que c'est notre ressource on a pas le choix de fonctionner avec ces personnes là (Entrevue STCUM, Pierre).

Le même agent de surveillance nous mentionne aussi par la suite le fait que si Urgences-Santé était la seule ressource mise à sa disposition, il limiterait son utilisation notamment parce qu'il

estime que les itinérants sont responsables de leur intoxication et que leur prise en charge médicale coûte de l'argent à la société puisqu'ils bénéficient d'une gratuité des services médicaux. L'idée de l'exploitation des systèmes d'aide par les itinérants est ici largement présente. D'autres agents de sécurité nous ont fait des remarques similaires. Il est à noter que les agents qui parlent en ces termes, le font aussi pour les contraventions c'est-à-dire qu'ils considèrent que ces différentes critiques ne les empêchent nullement d'utiliser ces formes d'intervention. Bien au contraire, ce sont les agents de sécurité qui placent le plus les itinérants dans une perspective d'exploitation des systèmes sociaux, qui exercent le contrôle social le plus formel soit en ayant recours à une prise en charge médicale soit en ayant recours à une prise en charge pénale:

On va pas appeler Urgences-Santé à tout bout de champ, c'est parce que vous monopolisez le système ambulancier, pis si ça serait un membre de votre famille qui aurait pas d'ambulance, qui va vraiment être malade. Ces gens là étant donné qu'ils vont être sur le bien-être social ont les services gratuits. Ils utilisent les services trop souvent. À tout bout de champ ils sont malades, ils s'en vont à l'hôpital, ils sont pas vraiment malades, c'est parce qu'ils ont pris un coup. Ils ont causé cette situation là. Donc je trouve pas ça correct, à un moment donné de monopoliser toutes les ambulances de Montréal parce que les itinérants sont malades, sont en boisson parce qu'ils savent pas se tenir, parce qu'ils ont un problème de boisson. Il faut quand même penser aux personnes âgées qui ont besoin des ambulances, les personnes handicapées, les personnes normales qui font une crise de coeur qui ont besoin d'une ambulance rapidement ben on peut pas lui donner du service parce qu'ils sont partis avec une ambulance. Une personne qui ambitionne du service, quand tu te fais transporter 20 fois par journée je considère que tu commences à ambitionner du service. C'est toujours la même maudite affaire, parce que t'es saoul que tu as trop bu que tu as pas de bons comportements. Je pense pas que j'ai été transporté parce que j'avais trop bu. Je pense pas que j'ai utilisé le transport ambulancier à mauvais escient. Je le paye le maudit transport ça me coûte de l'argent. Ces gens là, ça leur coûte rien. Ces gens là sont sur le bien-être social, ils ne payent pas. C'est bon ils utilisent souvent le système trop. Je considère que c'est toujours les mêmes qui utilisent le système (Entrevue STCUM, Pierre).

3.2 Les interventions de type relation d'aide

Par contre, d'autres agents de sécurité, qui ont une toute autre vision des itinérants, considèrent que ces personnes ont besoin d'aide et que la quotidienneté de leurs rapports leur fournit dans la limite de leurs moyens, l'occasion de participer à l'assistance des itinérants.

Ainsi, il est frappant de constater que certains agents de sécurité interviennent de manière "thérapeutique" dans le but de persuader l'itinérant de modifier son style de vie. Pour ce faire, ils utilisent la personnalisation des interventions et le développement d'une relation que nous qualifions de relation d'aide. À l'origine de ces démarches, il y a toujours une conception de l'itinérance

comme une maladie ou, du moins, une conception voulant que les problèmes associés à la vie des itinérants ne peuvent être résolus que par une démarche de guérison. Ainsi, c'est souvent par référence à l'alcoolisme que des agents disent intervenir en essayant de persuader la personne qu'elle doit modifier son rapport à la boisson:

On les appelle par leur prénom pis même si on s'en rappelle pas moi j'fais: “ c'est quoi ton prénom ”, pis il me dit le. Fait que mettons qu'il s'appelle Joe “ eh Joe, t'as bu pas mal, t'es pas correct regarde toi, tu fais dur ”. Alors ça change. T'essayes de parler personnel au lieu de parler des gros problèmes de la société, pis souvent ils vont partir à brailler, à pleurer, pis là il on dirait que je viens de leur rappeler leur peine pis pourquoi ils ont bu, t'sais. Ils sont plus calmes, pis ils s'en vont pis là ces personnes là quand ils sont vraiment alcoolisés, pis qu'ils se mettent à pleurer tu les revois plus de la soirée. On dirait qu'ils viennent de réaliser que c'était pas correct vraiment, pis leur propre tort. Souvent quand tu les vois à jeun, “ vois tu comme t'es correct, t'es un bon jack ”... C'est comme un chien, tu donnes un os quand il fait une bonne action, tu donnes une tape quand il fait mal. T'essaye de faire ça, ça améliore les relations au lieu de tu vas toujours avoir à dealer avec eux-autres en tant qu'agent de surveillance. T'sais fait que tu préfères quand ils sont amis avec toi que quand ils sont ennemis. C'est mon opinion. C'est sûr qu'il n'y a jamais de généralités, il sont différents à chaque fois t'sais. T'essayes tout le temps d'avoir la même démarche pour qu'eux-autres puissent se fier à toi, même si eux-autres sont réchauffés, sont saouls, mais souvent quand t'es correct, faut que t'es de la patience (Entrevue STCUM, Pierre).

Une partie des agents de sécurité précisent que non seulement ils essaient de mettre en place un lien de confiance entre eux et les itinérants afin que ces derniers puissent comprendre leur intervention mais qu'ils tentent aussi de les conscientiser afin qu'ils réagissent et se prennent en main. L'idée d'une intervention de type relation d'aide, qui vise la prise en charge de la personne pour qu'elle modifie son mode de vie, est donc parfois présente. Il semble que les agents de sécurité qui utilisent ces formes d'intervention, considèrent que les formes de contrôle coercitives sont vouées à l'échec dans la mesure où elles ne donnent pas à l'itinérant, l'occasion de modifier son mode de vie. Ils ont dès lors choisi dans les limites des moyens dont ils disposent d'adopter une forme d'intervention bien plus sociale dont l'objectif est la conscientisation de l'itinérant de son état. Ceux-ci semblent vouloir jouer, à cet égard, un rôle d'autorité différent puisque l'objectif de cette intervention n'est plus de condamner la personne mais de l'aider:

C'est sûr que ça serait intéressant d'essayer de les guérir mais on peut pas, on a pas le temps, et les effectifs pour faire ça. C'est pas mal juste l'expulsion, même si ça donne absolument rien. Moi je considère que d'essayer d'une conversation à l'autre, d'une journée à l'autre, d'une semaine à l'autre de leur faire réaliser " Eh tu fais dur réalise le, tu vas rien faire de ta vie. Regardes donc, à l'âge que t'as, tu fais le double de ton âge à cause que t'arrêtes pas de prendre cette drogue là ". Tu peux pas arrêter un alcoolique si il le réalise pas, pis tu peux quand même pas faire une thérapie de dix heures avec lui non plus. [...] Je suis jeune j'essaye de profiter de cette situation là exprès: " tu pourrais être mon père t'sais, j'aimerais ça que je puisse être fier de toi t'sais à un moment donné, j'aimerais ça que tu me rencontres dans le métro eh salut *, j'm'en suis sorti: Tu les encourages, tu tires par la main, eh t'sais: je serais fier de toi, mais maudit que t'fais dur. Pis regarde toi réalise le ". Eux-autres, ils savent qu'on a raison, ben que j'ai raison, t'essayes de leur descendre leur ego le plus possible le temps d'une conservation seulement, t'as pas le temps de faire plus avec eux autres (Entrevue STCUM, Serge).

Il apparaît cependant que cette intervention de type relation d'aide comme d'ailleurs toute autre forme d'intervention comporte des limites en ce qu'il est difficile pour ces agents de sécurité de mettre en place une véritable relation d'aide. Pourtant, ces formes d'intervention ont le mérite d'exister. On doit toutefois s'interroger sur la nature de ce contrôle social qui a pour objectif la réhabilitation et la réinsertion des itinérants dans la société dans le cadre d'une démarche non contraignante. En effet, en prenant pour acquis que les itinérants ont besoin d'être guéris, on présuppose nécessairement qu'aucun d'eux ne vit bien ce mode de vie et n'envisage pas d'en changer. Ainsi, si la manière de s'y prendre est bien moins contraignante, il n'en demeure pas moins que les fondements et les objectifs de l'intervention sont semblables à ceux qui guident toute autre démarche: il s'agit de refuser le droit à des personnes de vivre ce mode de vie itinérant. D'un autre côté, cette forme d'intervention permet peut-être d'aider les personnes qui subissent ce mode de vie et qui essayent de s'en sortir.

Enfin, cette démarche thérapeutique à l'endroit des itinérants semble consacrée lorsque les agents de sécurité utilisent le terme de clients pour désigner les itinérants.

D'autres agents de sécurité, sans aller aussi loin dans cette démarche, y participent en donnant, comme de nombreux citoyens, de l'argent aux itinérants. Le don d'argent est l'une des nombreuses pratiques qui sont jugées de manière différente par les agents de sécurité. Certains le pratiquent alors que d'autres au contraire le condamnent au motif que le don d'argent entretient l'itinérance, ce que nous verrons ultérieurement.

J'ai un travail à faire pour avoir un certain contrôle de ces gens là pour pas qu'ils soient couchés de partout, pour pas qui soient malades. Il y a différentes méthodes à employer pour faire ce travail là. La mienne, c'est ma méthode personnelle, je le fais avec gentillesse tout simplement parce que ce sont des êtres humains c'est à dire je vais te donner un exemple. Ce matin, il y en avait un qui était dans le corridor Dupuis, un petit gars de 25 ans. Pour moi c'est un petit gars parce que j'ai 52 ans. C'est un jeune homme, c'est un pauvre petit malheureux, là t'sais je pense pas que la méthode de mettre un bill de 90\$ pour un bonhomme de même, ça rapporte rien à personne. Premièrement, il n'a pas les moyens de payer ça, il est itinérant. Je pense que la façon d'être c'est être gentil et le traiter en être humain. Ce que je fais je l'ai emmené avec moi, j'aimerais ça t'aider à trouver une place abri pour les jeunes, là à 6 heures à soir, tu vas aller là, ils vont te donner un bon souper, tu vas peut être pouvoir consulter des gens qui vont pouvoir s'occuper de toi. En attendant, de ma poche à moi, j'ai pris 2\$, pis je lui ai donné il va prendre un bon café manger un petit quelque chose: “ restes pas dans la station de métro, c'est pas l'endroit pour se promener ou arrêter quelque part, dans l'état que tu es là. Vas prendre un bon café ”. Moi ça me coûte 2 \$. C'est ma façon à moi en faisant mon travail, pis c'est de ma poche à moi mais je ne donne pas en Afrique, nulle part, c'est ma façon d'avoir mon petit côté d'aider les autres. C'est de le faire d'une façon gentille de faire mon travail. Je ne suis pas obligé de donner, c'est sûr mais j'ai pas de problème. Ça m'arrive à l'occasion de donner 1\$ “ va prendre un bon café ”, seulement d'agir de cette façon là, même si ça me coûte 3, 4\$ par semaine, t'sais j'ai des très bons résultats, ça je peux te dire ça. Parce qu'ils ne seront pas détestables avec moi, pis ils vont m'écouter. Je les ai pas billé, ils sont corrects avec moi, il faut garder le côté humain, je pense que le côté le plus important c'est de garder un contact humain avec les personnes. Un être humain avec un autre être humain peu importe sa situation sociale, qui est pas juste, il y en a qui ont beaucoup de problèmes c'est pas à moi de juger ça (Entrevue STCUM, Jean Luc).

Nous avons pu voir au cours de cette partie qu'il existe une multitude de formes d'intervention des agents de sécurité à l'égard des itinérants. Toutes n'entraîneraient pas les mêmes conséquences pour les itinérants mais il n'en demeure pas moins qu'il s'agit toujours de l'exercice d'un contrôle social à l'égard de cette population. Nous avons pu voir que ce qui distinguait au départ ces pratiques, c'est le jugement sur la nature problématique ou non du comportement de l'itinérant. En effet, aucune pratique ne peut être associée strictement à un agent de sécurité ou à un groupe d'agents. Il émerge néanmoins de tous et chacun, des tendances à utiliser telle ou telle forme d'intervention plutôt que telle autre. Mais tout part d'un jugement sur la nature problématique ou non de l'itinérant, jugement de son comportement qui donne ensuite l'occasion à l'agent de sécurité de choisir parmi les diverses interventions qu'il utilise, celle qui paraît la plus appropriée à la situation.

C'est pourquoi, il convient maintenant d'envisager dans le cadre de la partie suivante, les éléments de représentation et de contexte qui sont susceptibles d'affecter les pratiques des agents de sécurité, en ce qu'ils permettent le jugement sur la nécessité d'une intervention et sur le choix du

mode d'intervention à prioriser, lorsqu'ils peuvent conclure à l'existence d'un problème qu'il faut régler.

IV. ... À L'ANALYSE DES REPRÉSENTATIONS DES AGENTS DE SÉCURITÉ PRIVÉE À L'ENDROIT DE L'ITINÉRANCE ET DES ITINÉRANTS

Dans la partie précédente, nous avons cherché à décrire les différentes formes d'intervention des agents de sécurité à l'égard des itinérants afin de percevoir la réalité du contrôle social que nous voulions examiner. Il ressort de cette analyse qu'il existe une diversité de pratiques. Cette diversité s'explique en grande partie par le fait que les représentations à l'endroit des itinérants et le contexte d'intervention n'est pas vécu de la même façon par tous les agents de sécurité. Aussi, même si nous avons envisagé notre analyse du contrôle social en termes de rapports entre deux groupes d'acteurs sociaux, soit les itinérants et les agents de sécurité, il nous faut constater que l'individualité prend une place importante dans la gestion de l'itinérance telle qu'exercée par les agents de sécurité du métro et de l'UQAM.

Néanmoins, de ces individualités nous avons pu ressortir des tendances qui s'expriment moins en termes de discours qu'en termes de points de vue différents exprimés sur une multitude de situations de contrôle. Ainsi, puisque nous sommes plongés dans la diversité tant en regard de la population itinérante qu'en regard des agents de sécurité, il nous faut l'envisager dans toute sa complexité. Il ressort minimalement que les perceptions tant sur les pratiques que sur les représentations, aussi diverses soient-elles, s'unissent autour de la distinction entre ce qui est problématique et ce qui ne l'est pas.

Ce jugement sur la nature problématique du comportement de l'itinérant bien qu'individuel à la base, n'en demeure pas moins une démarche commune à tous les agents, même si les conséquences de ce jugement en termes de pratiques doivent aussi être analysées par rapport aux tendances de chaque agent sur la façon d'envisager son travail.

L'analyse va nous permettre de mieux comprendre le mécanisme et d'entrevoir les éléments qui sont utilisés pour parvenir à distinguer une situation problématique d'une qui ne l'est pas. Ce sont ces éléments qu'il convient de décrire maintenant en gardant à l'esprit que le mécanisme de jugement décrit ne reflète que des tendances et non pas des catégories immuables.

L'interaction entre les deux groupes d'acteurs sociaux à l'étude, agents de sécurité et itinérants, se réalise dans les lieux où s'exercent la surveillance et le contrôle par les agents de sécurité. C'est pourquoi, le discours des agents ne permet pas de dresser un portrait de l'itinérant, mais plutôt un portrait des itinérants en fonction des relations que les agents entretiennent avec eux. Ainsi, si parfois il transpire des propos des agents des éléments de présentation de la population itinérante, la plus grande part de leur discours s'articule autour des relations entre les agents et les itinérants. En effet, le lien entre ces deux catégories de personnes semble se définir comme une "cohabitation" quotidienne parfois heureuse, parfois malheureuse pour l'itinérant, mais une cohabitation soumise au contrôle d'un acteur (les agents de surveillance) sur la présence dans les lieux de l'autre (les itinérants).

Au-delà du discours associé aux itinérants et à l'itinérance, il apparaît que le contexte particulier dans lequel travaillent les agents de sécurité est aussi susceptible d'affecter leur intervention. Il s'agit ici de montrer que la propre conception du métier d'agent contribue à définir les formes d'intervention choisies bien plus que les directives du service en tant que telle. Les agents bénéficient d'un pouvoir discrétionnaire dans la manière d'exercer leur métier. De plus, l'intervention se réalisant publiquement, la perception des attentes, des besoins et des réactions des usagers par les agents de sécurité affecte leur façon de travailler. Et, c'est parce que les conditions d'exercice du contrôle dépendent d'une multitude de perceptions à l'égard des itinérants, de leur mode de vie, mais aussi à l'égard des réactions du public et de la conception que se fait chaque agent de ses objectifs de travail, que la nature du contrôle social exercé par les agents de sécurité vis-à-vis des itinérants se décline en plusieurs formes d'intervention. Il s'agit donc ici, maintenant, de retracer tous ces éléments recensés au travers du discours des agents de sécurité et des observations réalisées.

1. Le portrait des itinérants

Un des objectifs de notre recherche est de montrer quelles sont les représentations des agents de sécurité à l'égard des itinérants et, de manière plus générale, à l'égard de l'itinérance. En effet, c'est très souvent à partir de l'image que l'on se fait d'un itinérant que le jugement sur la qualité d'une personne présentant ces attributs se réalise. Ainsi, le fait d'être saoul, d'être sale désigne tout naturellement la personne comme itinérante. La définition de cette population dépend donc essentiellement d'états visibles (Pichon, 1992). C'est à partir de ces constatations que nous avons

voulu savoir quelles étaient les images que les agents de sécurité associaient aux itinérants pour mieux comprendre leurs interventions.

On a souvent tendance, quand on évoque le mot clochard à imaginer un groupe social comme surtout homogène. Cette idée est à la fois vraie et fausse. C'est pourquoi il nous semble important d'insister dès le départ sur la complexité du phénomène de la clochardise. Les hommes et les femmes, les jeunes et les vieux, les anciens et les nouveaux, chaque groupe a des particularités qu'il est essentiel de distinguer si l'on veut dépasser le niveau de généralités qui, souvent, créent ou entretiennent les préjugés les plus répandus à l'endroit des clochards ou des itinérants. Il n'y a pas, en effet, d'uniformité dans les modes de vie, ni de conformité dans les comportements adoptés à l'intérieur d'un même groupe (Roy, 1988: 17).

Ce souci de complexité qui est à la base des analyses de la population itinérante menées par plusieurs auteurs se retrouve dans le discours des agents de surveillance que nous avons rencontrés. Cette situation peut s'expliquer de la manière suivante: les agents de sécurité, en côtoyant quotidiennement la population itinérante, peuvent mieux connaître les différentes réalités que vivent ces personnes. Le premier fait marquant que nous avons constaté lors de nos observations concerne, en effet, la relative proximité sociale entre les agents de sécurité et les itinérants. De même, les agents nous ont très souvent dressé des portraits de personnes avec lesquelles ils avaient une certaine relation.

Ainsi, l'itinérance ne se constitue pas en une représentation plus ou moins imaginée, mais est bien personnifiée dans des individus que les agents de sécurité connaissent relativement bien. Il est vrai que les rencontres des agents de sécurité avec certains itinérants sont quasi quotidiennes si bien que ceux-ci peuvent nous décrire des quasi récits de vie au sujet de certains d'entre-eux. Cependant, il convient de dire que si les agents de sécurité définissent différentes réalités de la population itinérante, il s'agit toujours de perceptions qui doivent être mises en relation avec les objectifs de travail de ceux-ci. C'est pourquoi nous ferons état, dans cette partie, de la diversité des profils dans la population itinérante, de la diversité des formes d'itinérance et, enfin, le mode de vie de ces personnes, tel que perçus par les agents de sécurité.

1.1 Une diversité de profils dans la population itinérante

Les agents de sécurité interrogés présentent une multitude de distinctions attachées aux personnes itinérantes. S'ils s'accordent tous pour dire que tout le monde peut, un jour, devenir itinérant, il n'en demeure pas moins qu'ils présentent les itinérants en catégories qu'ils élaborent et

comparent notamment en fonction des relations qu'ils entretiennent avec les différents itinérants qu'ils rencontrent, qu'ils côtoient. La démarche comparative qu'utilisent les agents de sécurité recouvre l'ensemble de leur discours et se fonde sur la distinction entre ce qu'ils considèrent comme problématique et ce qui de leur avis ne l'est pas. Pourtant considérant chaque terme de comparaison que ce soit sur le plan de l'attitude, celui de la consommation de substances psychoactives, au niveau de la manière de quêter ou sur tout autre élément relatif au mode de vie des itinérants, il est possible de faire ressortir divers éléments qui fondent les distinctions principales que font les agents de sécurité. La distinction majeure concerne ceux que les agents considèrent comme les vieux itinérants par rapport aux jeunes. Ils mentionnent aussi à part la situation des femmes et celles des personnes souffrant de troubles psychologiques ou psychiatriques. C'est à partir de ces différentes catégories que nous analyserons les représentations des itinérants telles que livrées par les agents de sécurité.

1.1.1 Les vieux itinérants

L'image véhiculée dans la littérature et dans l'opinion publique décrit l'itinérant comme un homme d'âge mûr, généralement accompagné d'une bouteille d'alcool, présentant un certain état de malpropreté. Cette image est reprise par les agents de surveillance, mais souvent d'une manière personnifiée puisque c'est à partir de personnes réelles qu'ils dressent ce portrait traditionnel du clochard. Les vieux itinérants se situent dans une catégorie d'âge entre 30 et 60 ans, ces estimations variant selon les agents:

La plupart à 99% des chances, c'est des hommes de n'importe quel âge, ça peut partir de peut-être 20 ans, aller jusqu'à 65. Mais ils ont pas tous le même comportement, si tu vas en rencontrer un qui a 20, ou 22 ou 24 ans, tout dépendamment il peut être aussi coopératif que la personne qui va avoir 65 ans. Mais on a plus de chance à cet âge-là, d'avoir des problèmes avec eux. Mais c'est sûr les jeunes ceux jusqu'à souvent 30 ans avec eux autres, on a plus de problèmes (Entrevue UQAM, Romain).

En fait, ce n'est pas tant la différence d'âge que la différence d'attitude qui semble être à l'origine de l'étiquette de vieux ou de jeunes itinérants. En effet, il ressort du discours des agents interrogés que le comportement des "vieux itinérants" est de loin le moins problématique, dans la mesure où ces derniers semblent avoir admis le contrôle social dont ils font l'objet:

Oui, parce que les jeunes, on dirait parce que vu qu'ils sont plus agressifs, à l'autorité. Les vieux ce qui va se passer si on fait une approche, ben souvent il va s'en aller tout seul, on aura même pas besoin de lui parler. Il nous connaît, il connaît ses règlements comparativement aux jeunes (Entrevue STCUM, Didier).

Par ailleurs, l'étiquette de vieil itinérant fait état aussi de la longue durée de la situation de la personne en itinérance. Considérant le fait que la plupart des agents que nous avons rencontrés ont une ancienneté de plus de dix ans dans le service de sécurité du métro et qu'ils nous disent rencontrer certaines personnes itinérantes depuis le début de leur carrière, il apparaît que l'étiquette de vieil itinérant, signifie dans ces cas la permanence de l'état de la personne plutôt que son âge:

Un ancien itinérant t'sais un gars que ça fait dix ans que tu vois dans le métro. Ben souvent comme je te l'ai dit tantôt si tu as une bonne approche avec lui, lui, même si tu n'as même pas de paroles à dire avec lui, il va s'en aller (Entrevue STCUM, Pascal).

Cette situation permet à certains agents de sécurité de qualifier d'irrécupérables certains itinérants. Cette représentation s'appuie essentiellement sur la permanence des rencontres avec ces derniers et non pas sur un quelconque constat d'échec de différentes interventions dont l'itinérant aurait pu bénéficier.

Ben là, l'évolution que j'ai vu c'est au niveau de l'âge. T'sais, il y a des visages qu'on continue à voir régulièrement comme je dis il y en a c'est des irrécupérables que tu rencontres tout le temps, mais à part ça disons que c'est sensiblement le même scénario que l'on vit (Entrevue STCUM, Yannick).

En outre, c'est par la comparaison entre les jeunes et les vieux itinérants que les agents parviennent à décrire les éléments caractéristiques de cette catégorie de vieux itinérants. Ils insisteront par exemple sur l'isolement de ces clochards, leur consommation abusive d'alcool. D'un autre côté, si la plupart des études (dont Roy, 1988; Simard, 1990) montrent que cette catégorie de vieil itinérant, malgré l'évolution rajeunissante de la population itinérante, demeure la plus nombreuse, cette réalité ne transparait pas dans le discours des agents de sécurité, qui s'attache bien plus à la description des jeunes qui leur causent des problèmes.

Enfin, le vieil itinérant est présenté comme une personne qui, si elle utilise les lieux comme un refuge, tente de s'y fondre le plus possible en évitant le contact avec les autres personnes. Un des agents (Gilles, entrevue 201) indique que l'attitude de certains vieux itinérants peut se comparer

à une plante dans la mesure où leur seul objectif c'est de trancher le moins possible dans ces lieux surveillés.

Mais, si le discours des agents de sécurité traitant des itinérants les plus âgés paraît définir une représentation plutôt positive de ces personnes, celui associé aux jeunes est tout autre.

1.1.2 Les jeunes itinérants

Le phénomène des jeunes itinérants est en général décrit dans la littérature comme un phénomène récent. Les études sur la situation québécoise sont principalement celles de Lamontagne et al. (1987), Roy (1988), Côté (1993). Cette constatation est aussi faite par les agents de sécurité, qui font remonter à quelques années la présence des jeunes itinérants dans les lieux qu'ils surveillent.

Il nous faut ici indiquer que les agents de sécurité de l'UQAM n'ont que très peu parlé de manière comparative des jeunes et des vieux itinérants. Cette absence peut être associée au fait que nous-même lors de nos observations n'avons pas remarqué la présence de jeunes itinérants à cet endroit. Ou peut être que leur visibilité était moindre en raison de la clientèle traditionnellement rencontrée en ce lieu. Il est certain que la perception de l'itinérance dépendant essentiellement de signes de visibilité, les jeunes itinérants peuvent plus facilement passer inaperçus dans l'enceinte de l'université que dans celle du métro.

Au contraire, l'essentiel des propos des agents de surveillance du métro sur le portrait des itinérants concerne cette catégorie de jeunes individus. L'âge de ces jeunes se situerait entre 18 et 25 ans, mais plusieurs agents de surveillance précisent que celui-ci diminue d'année en année:

Une évolution, c'est de plus en plus de jeunes que l'on retrouve, beaucoup beaucoup de jeunes. C'est même épouvantable de voir, surtout depuis les cinq dernières années, la décadence de la jeunesse que l'on a vis-à-vis de l'itinérance. C'est plein, plein. Tu trouves des jeunes de 13, 14, 15 ans, tu vas les voir à tous les jours traîner dans le métro, et pis si tu es sur l'auto patrouille, tu vas les voir traîner sur la rue. Fait que depuis 5 ans, ça vraiment dégradé là dessus (Entrevue STCUM, Pascal).

Les images majoritairement associées aux jeunes itinérants sont celles de la rébellion et d'une attitude agressive.

Les anciens itinérants, comme je te l'ai dit tantôt, l'approche est plus facile avec ces personnes, les anciens itinérants. Mais aujourd'hui, la relève, il y a plus aucun respect. Eux autres, à part de ça, ils sont révoltés de la société la plupart du temps. Fait qu'avec les jeunes itinérants, la plupart tu vas les qualifier eux-autres de très agressifs. Dès qu'ils voient un uniforme s'approcher d'eux-autres, tout de suite, c'est pour se faire écoeurer, pis ils aiment pas ça se faire écoeurer. Si je qualifie l'ancien itinérant c'est la personne qui est un petit peu plus âgée, eux-autres ils vont consommer surtout de la boisson. Parce que l'itinérant de la jeunesse, ça va être beaucoup de la drogue, t'as beaucoup de colle, t'as beaucoup de crack, qui est un tempérament via la drogue, c'est pas la même chose, c'est beaucoup, beaucoup plus violent, verbalement, physiquement. Ils vont accepter moins et puis, c'est quand tu as à faire à un jeune itinérant ben souvent c'est là que tu vas avoir plus de trouble (Entrevue STCUM, Pascal).

Les agents du métro indiquent que cette agressivité s'exprime tant à l'égard des usagers du transport en commun qu'à leur égard. Par rapport aux usagers du métro, c'est la manière de quêter de ces jeunes qui est perçue comme agressive. En effet, les agents décrivent ces jeunes comme n'attendant pas le bon vouloir des passants mais au contraire, les obligeant dans une certaine mesure à leur donner ce qu'ils attendent d'eux. Ainsi, ils décrivent comment les jeunes itinérants obstruent le passage des usagers à l'entrée du métro, ne leur laissant pas la possibilité de choisir de leur donner ou non de l'argent.

Par rapport aux agents de surveillance, c'est l'attitude de défiance vis-à-vis de l'autorité et de l'uniforme qui est présentée comme la source majeure des problèmes impliquant les jeunes itinérants. D'abord, l'agressivité dont font preuve les jeunes à l'égard des usagers implique une multiplication des interventions des agents de surveillance, à leur tour ces dernières sont l'objet d'une forte contestation de la part des jeunes itinérants si bien que les relations entre ces jeunes et les agents de sécurité sont en général conflictuelles:

Pis l'uniforme est ben ben souvent... ces personnes là, elles sont contre l'uniforme parce que c'est une force, c'est de l'ordre et puis ben souvent ils se font expulser et puis, les façons dont ils se font expulser peut-être des fois c'est pas trop agréable (Entrevue STCUM, Pascal).

D'autres éléments caractérisent encore ces jeunes individus. Il s'agit, en premier lieu, de la consommation de drogues perçue comme beaucoup plus fréquente chez les jeunes que chez les itinérants plus âgés. Cette consommation se fait souvent sous la forme de *sniffing* de produits divers, pratique qui ne va pas sans conséquence sur le comportement agressif de ces personnes:

Ils sont de plus en plus jeunes les itinérants, il y en a, il y a des skinhead, il y a des punk, ils sont aux abords des stations de métro, dans des parcs. Et puis je crois que c'est un mode de vie que certaines personnes ont adopté en tout cas c'est un phénomène de plus en plus grandissant, c'est avec ces gens là surtout qu'on a de la misère, ces gens là ils sont agressifs, ils prennent de la drogue, ils sniffent de la colle. Les gens qui sniffent de la colle, ben à ce moment là ils deviennent plus agressifs si on veut pis. Si les gens leur disent " ben non on ne vous donne pas d'argent ", ils vont insister pis ça fait peur aux gens (Entrevue STCUM, Nicolas).

Les agents de surveillance font aussi état du fait que les jeunes se rencontrent en général en groupe. Un agent donne comme raison à cette situation que le groupe représente une forme de sécurité pour ces jeunes. Quoiqu'il en soit, il est incontestable que cette caractéristique rend ces jeunes d'autant plus visibles:

Et puis le jeune, comparativement aux plus vieux, le jeune, il est ben souvent en groupe de 3, 4, le plus vieux va être tout seul. Des fois le plus vieux va être un, 2, peut être 3 mais il faut faire attention parce que chez eux autres, aussitôt qu'ils ont quelques sous et qui vont chercher de la boisson, c'est la chicane entre eux autres, ils vont s'isoler les vieux s'isolent beaucoup, parce qu'ils veulent pas se faire achaler par les autres, ils veulent rester chacun dans leur comportement, ils se connaissent entre eux autres, alors ils veulent pas se mêler. Chez les jeunes, ils sont portés à rester quand même en groupe beaucoup plus parce que pour eux-autres c'est peut-être plus sécuritaire. Ils ont besoin de ce sentiment là de sécurité pareil, les plus vieux peut être moins, mais chez le jeune ils en ont besoin (entrevue STCUM, Didier).

Enfin, il nous semble important de souligner que les *problèmes du métro* perçus par les agents de surveillance y oeuvrant impliquent très souvent des jeunes. En effet, qu'il s'agisse de l'itinérance ou du phénomène des gangs, le discours sur les problèmes du métro s'associe généralement à la jeunesse des individus qui en sont responsables.

Ainsi, les jeunes itinérants apparaissent comme la catégorie la plus dérangeante, la plus problématique, la plus visible et la plus contrôlée. En d'autres termes, la plus mal prise. Qu'en est-il pour les femmes itinérantes?

1.1.3 Les femmes itinérantes

Constituant aussi un phénomène récent, l'itinérance des femmes présente des caractéristiques spécifiques que décrivent les agents de sécurité rencontrés.

En premier lieu, il nous faut dire que si elles sont perçues comme étant moins nombreuses que les hommes, nous en avons croisées à chacune de nos observations. Les agents nous indiquent qu'une des femmes rencontrée était itinérante depuis une quinzaine d'années. Ce qui ressort le plus du discours des agents, c'est que les femmes itinérantes sont en général d'origine autochtone et présentent un problème d'alcoolisme. Cette remarque faite à plusieurs reprises sur l'origine ethnique des femmes itinérantes nous semble importante dans la mesure où c'est pratiquement la seule occasion⁴ où les agents de sécurité parlent d'ethnicité.

Des femmes, ben des femmes c'est pas des femmes blanches par exemple, c'est rare que je vois des femmes blanches, j'ai jamais vu une femme blanche ici. Comme par exemple une femme assez âgée, une amérindienne, elle a les yeux bridés aussi. Pis là, je vais te raconter une anecdote. Ici, tu sais quand on monte dans la cour intérieure, vers la fontaine qui descend, là elle est allée se baigner là une fois avec un autre clochard, pis il s'en fout ils enlèvent tout, on voit sa bedaine puis elle rit la femme, elle a une face rigolote, pis nous quand on fait nos interventions au lieu de quitter, elle nous invite à aller prendre notre bain avec elle. On avait refusé pis quand on avait refusé elle commençait à courir après nous, pis là les gens qui étaient en train de dîner, ils s'assoient ici, là ils partaient à rire toute la gang, les gens trouvaient ça tellement drôle qu'elle courait après moi. Mais je pense que les amérindiennes surtout quand elles sont l'effet de l'alcool, elles sont moins communicantes que ceux qui ont la peau blanche (Entrevue UQAM, Lee).

Il est important de noter que la place des femmes dans le discours des agents de sécurité est peu importante alors que les écrits les plus récents sur la population itinérante se consacrent souvent à cette catégorie. Sans aller jusqu'à dire que l'intérêt des recherches pour ces femmes est artificiel, en ce sens qu'il correspond plus à une mode qu'à une réelle modification de la situation des femmes à l'égard de l'itinérance, nous pensons que les femmes itinérantes, en ce qu'elles sont moins visibles dans ces lieux contrôlés, ne font pas partie de la cohabitation quotidienne des agents avec l'itinérance. Par ailleurs, les quelques femmes rencontrées dans ces espaces étaient relativement âgées et itinérantes depuis de nombreuses années de l'avis des agents. Aussi, nous constatons que non seulement les femmes itinérantes fréquentent moins ces espaces mais, en plus, que les nouvelles itinérantes n'y sont pas du tout visibles. Ces constatations reflètent les éléments que nous avons pu trouver dans la littérature qui indiquent que même en situation d'itinérance, la femme conserve un réseau social plus important que l'homme (Ouellette, 1989) et qu'en outre, victimes très souvent de violence, elles sont prises en charge par les professionnels oeuvrant dans ce champ de l'intervention envers les victimes de violence.

⁴Une seule autre remarque sur l'origine ethnique des itinérants est faite par un agent. Elle concerne l'absence de personne de race noire dans la population itinérante, absence justifiée par la très forte solidarité qui existe au sein de cette communauté (Entrevue STCUM, Gilles)

1.1.4 Les personnes souffrant de troubles psychologiques et/ou psychiatriques

Cette dernière catégorie d'itinérants à l'étude, celle des itinérants souffrant de troubles psychologiques et/ou psychiatriques, doit être analysée de manière un peu différente, puisque les agents de sécurité qui en parlent, présentent ces personnes comme des malades, victimes de la politique de désinstitutionnalisation des malades mentaux. À cet égard, ils expliquent comment les ressources externes mises en place en relation avec la mise en oeuvre de cette politique n'étaient pas adaptées à ces personnes, dont ils estiment qu'elles ont besoin d'un suivi si important que leur place est dans un milieu institutionnel. C'est pourquoi, les agents de sécurité rendent la société responsable de la situation d'itinérance que vivent les personnes.

L'autre forme d'itinérance, c'est ceux qui sont évidemment psychiatisés. Eux-autres, à un moment donné, les gouvernements, bon OK, on coupe dans les services, on coupe dans les hôpitaux psychiatriques. Là, il y a eu plein d'individus qui ont été remis sur la rue, qui étaient encore psychiatisés, qui avaient encore des problèmes, qui avaient besoin d'aide, qui avaient besoin d'assistance, qui étaient laissés à eux-mêmes dans une ville comme Montréal. Fait qu'on disait à ces gens là, il y en a qui ont été mis dans des appartements, supervisés, ils devaient prendre leurs pilules. Avec leurs médicaments, ils devaient être capables de fonctionner. Mais, c'est des gens qui avaient toujours été conseillés, guidés par des spécialistes en santé mentale dans les hôpitaux. Puis, ils se retrouvaient du jour au lendemain à prendre, mettons cinq pilules, tu sais, cinq fois par jour. Fait que pour eux, ils ont pas été capables de "tuffer" ça, ils ont abandonné l'appartement, ils y ont abandonné les médicaments. Pis, les services sociaux ont perdu trace de ces gens là, ils sont devenus des itinérants, c'est pas de leur faute parce que il y en a ben des psychiatriques, là dedans. Fait que ça eux-autres, c'est eux-autres que l'on retrouve qui sont itinérants toute leur vie. Et pis même si tu leur offrirais des programmes, qu'ils devraient accepter d'eux-mêmes, ben d'après moi, ces gens-là, tu les auras jamais parce que, ils en sont pas capables de prendre des décisions. Eux, le gouvernement devrait leur imposer de se faire soigner. Ce n'est pas à nous de leur obliger à se faire soigner. Mais pour l'instant, ils sont chez nous (Entrevue STCUM, Gilles).

Les agents rencontrés manifestent pour un certain nombre cependant une attitude de bienveillance à l'endroit de ces personnes considérant qu'elles ne sont dangereuses que pour elles-mêmes. Le ton de leur discours lorsqu'il est question de ces personnes est d'ailleurs plus tolérant, plus compréhensif.

C'est sûr que, si je vous parle de fous y a quelques années, y'a eu les problèmes au sens que le gouvernement du Québec a décidé de désinstitutionnaliser les personnes dans le domaine psychiatrique et puis ça nous a donné beaucoup, beaucoup de gens nouveaux, de cas nouveaux. Et ces gens là on eu des familles d'accueil, des appartements des ci des ça, mais c'est des gens qui ont beaucoup de difficultés à vivre dans la société. Donc, arrive quoi? Soit qui sont très heureux dans la société donc, on va les retrouver sur le quai comme dans l'Est de Montréal, où y a un jeune qui est habillé en chauffeur parce que des chauffeurs lui ont donné des vêtements puis, lui, il prend des relevés de train quand les trains passent, il est content de faire ça il est pas payé pour faire ça mais c'est sa vie c'est le fun de faire ça, c'est plaisant. On va retrouver ces gens là dans le bout de Hochelaga-Maisonneuve, donc on parle de l'Est de Montréal, la plupart ont été placés dans ces coins là, d'autres sont placés dans le Nord, à différents endroits. C'est sur c'est des gens qu'on retrouve à un moment donné dans l'itinérance (Entrevue STCUM, Pierre).

1.1.5 En somme...

Ainsi, nous avons pu constater que le discours des agents de sécurité reproduit la complexité de la population itinérante décrite dans la littérature. On note d'ailleurs que la plus grande partie de leur propos traite des distinctions entre les jeunes et les vieux itinérants même si la présentation de cette complexité dépend des relations qu'entretiennent les agents de sécurité avec les différentes catégories d'itinérants qu'ils identifient. Les représentations les plus positives ont trait aux vieux itinérants tandis que les plus négatives concernent les jeunes itinérants. Constatant la perception de cette hiérarchie qui s'accompagne en outre d'une perception plus ou moins problématique des personnes ainsi distinguées, nous croyons pouvoir dire que les catégories de populations itinérantes les plus récentes sont aussi les moins acceptées par les agents de sécurité dans la mesure où ils exercent à leur endroit le contrôle social le plus fort.

D'une façon générale, il semble que les agents de sécurité envisagent les itinérants comme des personnes en décrochage de la société: une situation susceptible d'arriver à tout le monde, personne n'étant à l'abri d'une dégradation de ses conditions de vie.

C'est des personnes, des sans-abri, des personnes qui ont décroché de la société d'aujourd'hui, la plupart. La personne qui consomme beaucoup, la personne qui consomme un petit peu et la personne qui consomme pas du tout. En 15 ans de carrière j'en ai rencontré plusieurs professionnels. En ce qui me concerne j'ai beaucoup de tact avec ces personnes là et j'aime ça parler avec ces personnes là parce qu'on peut cataloguer ces personnes, certaines que l'on peut appeler vidange, certaines personnes là dedans comme je te l'ai dit ils ont décroché de la société pour des raisons X. Là-dedans t'as des professionnels, t'as toute sorte de personnes, pis je pense que personne n'est à l'abri de tomber un jour itinérant. Personne vraiment parce que ça prend pas grand chose, un coup et puis ça saute, du jour au lendemain tu peux tomber itinérant (Entrevue STCUM, Pascal).

La marginalité des itinérants est toujours exprimée au travers des portraits dressés par les agents de sécurité. Mais, cette marginalité n'est pas toujours envisagée de la même manière et ne voit pas toujours associée aux mêmes conséquences. Ces diversités de perceptions sont à l'origine de la diversité des interventions. En effet, il apparaît clairement que ce sont les jeunes itinérants qui font l'objet de la majorité des interventions les plus coercitives. Or, c'est cette catégorie d'itinérants qui est perçue comme la plus problématique par l'ensemble des agents de sécurité. Mais cette perception de la nature problématique des comportements des jeunes itinérants, si elle entraîne généralement une intervention, cette dernière reste définie par l'agent de sécurité. C'est pourquoi, elle peut prendre différentes formes, puisque chaque agent de sécurité estime lui même quelle est l'intervention la plus appropriée eu égard à la situation et d'après sa propre perception de cette dernière. Aussi, il est certain qu'en se plongeant dans les représentations des agents de sécurité à l'égard de l'itinérance et des itinérants nous pénétrons dans le champ de la subjectivité par excellence. Or, si la subjectivité est nécessairement présente au stade de la définition des représentations, elle semble le demeurer à celui des pratiques puisque ces dernières sont avant tout fondées sur la propre perception de l'agent de sécurité quant à la nature problématique non seulement de la situation d'itinérance rencontrée mais aussi de la situation d'itinérance dans l'absolu.

En outre, à partir de la démarche comparative réalisée par les agents de sécurité menant à la définition de portraits d'itinérants différenciés, nous pouvons affirmer qu'il n'existe pas une seule définition de l'itinérance. À cet égard, nous croyons pouvoir affirmer que l'itinérance n'est pas définie comme étant une déviance en soi mais, au contraire, que l'étiquette de déviance vient plutôt d'un jugement sur le comportement des personnes que sur la situation de ces dernières.

L'idée de l'existence de deux groupes d'itinérants, l'un problématique et l'autre qui ne l'est pas, est exprimée parfois de manière plus catégorique par la distinction entre les vrais et les faux itinérants, ou les itinérants et les exploités. Deux agents de surveillance nous ont exprimé ces distinctions de manière très formelle: les vrais itinérants méritent selon eux, une certaine pitié alors que les autres doivent faire l'objet d'un contrôle social le plus répressif possible afin de mieux marquer la condamnation sociale quant à l'adoption de ce mode de vie, coûteux pour la société.

Fait que quand quelqu'un semble retirer de l'argent de l'aide sociale ou avoir une source de revenus. Pis, il répète souvent l'infraction, en se basant sur le fait que vu qu'il est itinérant, on ne fera rien. Surtout chez les jeunes, comme je l'ai dit, il y en beaucoup de profiteurs. Alors moi, les profiteurs, je ne suis pas d'accord à laisser expulser ces gens là. Moi, moi, je suis plus prêt. Mon principe, c'est de donner des constats, le gars va comprendre qu'il n'a plus d'affaires à mendier dans le métro, il n'a plus d'affaires à troubler la paix dans le métro. Ben, lui aura ses constats, pis les payera, pis il fera la gestion de ses constats comme il voudra. S'il veut pas les payer, ben il ira à Bordeaux, deux, trois jours. Dans le fond, il fera son temps. Dans le fond, ces gars là, c'est des très, très bons exploiters du système (Entrevue STCUM, Gilles).

Par ailleurs, la complexité du portrait des itinérants s'accompagne de l'identification d'une diversité de formes d'itinérance.

1.2 La diversité des formes d'itinérance

Les agents de sécurité interrogés nous mentionnent le fait que l'itinérance n'est pas vécue de la même façon par tous les itinérants. Prenant en considération la définition de l'itinérance comme celle de mode de vie fait de dénuement tant de logement, que de nourriture que de soins, et généralement de consommation de substances psychoactives, les agents de sécurité déclarent que les itinérants ne vivent pas tous la même situation extrême.

Il s'agit ici de montrer que les agents font des distinctions entre les situations d'itinérance, certaines leur apparaissant comme étant permanentes d'autres au contraire, temporaires, et enfin, certaines associées à une forme d'errance.

1.2.1 L'itinérance permanente

Si les agents ne parlent pas directement de permanence de la situation de certains itinérants, c'est en indiquant qu'ils les connaissent et les rencontrent depuis de nombreuses années qu'ils rendent compte de cette réalité. À cette occasion nous voulons souligner que la permanence de certaines situations d'itinérance paraît décrire l'échec de toutes les formes d'aide dont les itinérants ont pu bénéficier. Cette constatation sur la longévité de l'état d'itinérance de certaines personnes s'associe, par contre, pour une partie des agents de sécurité au fait que, pour sortir de l'itinérance, il faut d'abord que la personne en ait la volonté. Cette vision présentée par certains agents s'accompagne de l'idée plus ou moins implicite d'un choix de vie de la personne quant à sa situation.

Des fois tu les vois, ils ont décidé de se prendre en main parce que ça revient tout le temps à ce qu'on disait si ils ont décidé de s'en sortir, c'est leur choix. Je crois que sincèrement c'est leur choix aussi, fait que quand tu les vois plus, ils ont peut être décidé de se prendre en main, ou il est peut être arrivé malheur. Des fois ça arrive aussi. T'en entend parler dans les journaux. Il y en a c'est vraiment des irrécupérables (Entrevue STCUM, Yannick).

Pour d'autres agents de sécurité, l'itinérance de la personne ne résulte pas de choix de vie parce qu'il n'est pas possible qu'une personne ait envie de vivre cette vie.

1.2.2 L'itinérance temporaire

Cette réalité que les agents désignent sous le terme d'itinérance de fins de mois aurait une cause purement économique. En effet, ces personnes auraient des ressources qui leur permettent de louer une chambre à la semaine, la plupart du temps, mais la modicité de ces dernières les oblige à vivre dans la précarité, précarité qui les conduit à l'itinérance dès lors que leurs ressources financières sont épuisées.

Pis y'en a qu'c'est des genres d'itinérants de fin de mois, ben eux autres ils sont deux, trois pis chaque fin de mois, ils ont plus d'argent sur leur BS, ils restent dans leur chambre, ils payent leur chambre à la semaine, pis quand ils ont pas d'argent, ben le propriétaire, ils les jettent dehors, ils s'en vont dans le métro (Entrevue STCUM, Frédéric).

1.2.3 L'errance

Cette forme d'itinérance particulière désigne, pour les agents de sécurité, les personnes qu'ils appellent les grands voyageurs. Il s'agit ici de personnes qui se déplacent régulièrement d'une ville à une autre fuyant des contrôles sociaux devenus trop pesants selon les agents. Ces personnes ne sont vues par les agents de sécurité que pendant quelques mois, le temps pour l'itinérant d'estimer qu'il doit chercher ailleurs un endroit plus paisible en termes de contrôle.

Là on a un autre type d'itinérance, c'est les grands voyageurs. T'as des gars qui arrivent à Montréal, ils parlent un drôle d'anglais, avec un accent spécial, on les enquête, ben on s'aperçoit, ben qu'ils ont des dossiers criminels, à Vancouver, en Alberta, à Toronto. Tout l'ouest canadien, il les connaissait très bien les services policiers. Ben dans ben des cas on les connaît. [...] Je me rappelle avoir eu une bagarre avec un itinérant, un nouveau, il était pas en état d'ébriété, il semblait très itinérant, on avait eu une bagarre, il était venu s'interposer dans une arrestation. Pis suite à son arrestation, il était recherché par six services de police au Canada. Ça veut dire que ce gars dans l'ouest canadien, ce gars, il marchait partout, il prenait des bus pis des autobus, pis dû à son allure, personne s'en occupait tout le monde s'en éloignait. Fa que il éloignait la police aussi. S'il avait été enquêté, il aurait pas eu le temps de franchir tout le Canada au complet. On était chanceux, ce gars là il était recherché à Toronto, pour une tentative de meurtre sur un autre itinérant. Fa que la police de Toronto a voulu l'avoir pis étant donné qu'on l'a retourné en Ontario, ben les petits services de police en Ontario, ils s'en sont occupés parce qu'il avait des mandats d'arrestation avec lui. Fa qu'on a été chanceux, celui-là on ne l'a jamais revu dans la région de Montréal. Pour moi, il a pogné 10 -15 ans de prison avec son histoire de tentative de meurtre. Fa que c'est ça, les itinérants t'as les voyageurs aussi (Entrevue STCUM, Gilles).

Ces différentes formes d'itinérance contribuent à diversifier la perception des agents de sécurité quant à la vie des itinérants. Cette diversification complexifie le jugement que portent les agents de sécurité sur les itinérants, jugement qui est à l'origine de leur intervention. Pourtant, dresser un portrait des catégories d'itinérance et d'itinérants tels qu'envisagées par les agents de sécurité, ne suffit pas pour comprendre la réalité de la situation de contrôle que vivent les itinérants par rapport aux agents de sécurité.

Considérant que la relation des itinérants et des agents de sécurité s'explique avant tout par le mode de vie des itinérants, qui leur donne l'occasion de rencontrer de manière quotidienne des agents de sécurité, il convient maintenant d'aborder la question de la perception du mode de vie des itinérants d'après nos observations et le discours des agents de sécurité rencontrés.

2. Le mode de vie des itinérants

Analyser le mode de vie des itinérants dans la manière dont il est perçu par les agents de surveillance interrogés revient à analyser toutes les formes d'expédients que cette vie comporte tant en termes d'habitation, d'activités que de consommation. En effet, nous avons pu constater au travers du discours des agents de sécurité, que la description du mode de vie itinérant consiste à montrer comment les éléments de vie traditionnels sont présents chez les itinérants mais sous des formes non traditionnelles. Ainsi, la vie des itinérants semble connaître un rythme semblable aux autres individus même si les formes adoptées n'en sont pas moins différentes. Il peut paraître

paradoxal d'analyser le mode de vie des itinérants en référant au rythme de vie traditionnel de l'ensemble des membres de la société, mais nous croyons pouvoir montrer de cette façon que la marginalité des itinérants provient bien plus d'un jugement d'autrui que de la réalité de leur vie qui semble, au contraire, correspondre compte tenu des moyens qu'ils ont à leur disposition, à un rythme de vie traditionnel. Ainsi nous pensons que malgré tous les dénuements qui marquent la vie des itinérants, leur mode de vie, voire de survie, consiste d'abord et avant tout en une adaptation à ces circonstances de carences afin d'y pallier le mieux possible, ce qui rejoint ce que Gaboriau (1993: 174) en dit:

Le clochard mène une existence ordonnée. Il vit dans un monde organisé autour de rythmes précis, possède une conception particulière du temps et de l'espace, agit en fonction de schèmes mentaux, avec des habitudes régulières. Il n'est pas asocialisé ou désocialisé comme le veut une idée préconçue. Au contraire, il essaie de vivre “ comme tout le monde ”, et se réfère à des valeurs de normalité.

Ainsi, l'espace public devient lieu de vie; la quête d'argent, une activité routinière et la consommation de produits intoxicants, parfois inattendus, la recherche de plaisir.

2.1 L'espace public comme lieu de vie

Le clochard occupe des lieux publics. Les endroits qu'il fréquente portent le qualificatif de “ public ”, ainsi la voie, le jardin, le banc, les toilettes, le dortoir, la douche, l'hôpital, parfois l'Assistance, et autrefois, la fosse. Une existence quadrillée par un mot (Gaboriau, 1993: 21).

Cette réalité, décrite par l'auteur lors d'une recherche ethnométhodologique portant sur un groupe de clochards parisiens, paraît identique en termes de vie publique des itinérants en ce qui concerne ces nouveaux espaces que l'on désigne sous le terme de propriétés de masse. S'agissant d'espaces accessibles au public de manière plus ou moins large, les itinérants peuvent s'y retrouver afin d'y constituer leur "chez-soi". Ainsi, il apparaît au travers du discours des agents et de nos observations, que le métro et l'UQAM deviennent des espaces de vie pour ces personnes qui n'ont aucun accès à un espace privé. Ce qui, en effet, caractérise la vie des itinérants, c'est qu'à aucun moment de leur journée, ils ont la possibilité de retrouver un espace qui soit leur propriété. Certes, ils ne sont généralement pas à la rue, dans la mesure où ils utilisent la plupart du temps les centres d'hébergement pour dormir. L'étude de Simard (1990) montre que les clochards de Montréal ne vivent que très peu de nuits complètement à la rue. Pour autant, il est certain que les itinérants n'ont

pas de lieux privés à leur disposition. Ils sont donc obligés de s'approprier des espaces publics sans pour autant les posséder. En effet, s'approprier et posséder constituent deux réalités différentes. L'itinérant ne possède guère que ses vêtements et sa bouteille (et encore!) et doit s'approprier les espaces où il vit. Cette situation nous a été décrite par les agents interrogés, dans la mesure où ils présentent les lieux qu'ils surveillent comme des refuges pour les itinérants, refuges qui deviennent peu à peu un lieu de vie par excellence. À la question relative aux raisons pouvant expliquer la présence des itinérants dans le métro, un agent de surveillance répond en ces termes:

C'est intéressant, ça leur sert de tout le métro, tu sais, y'a plein de recoins, ils peuvent aller faire leurs besoins, ils peuvent coucher là. J'en ai même vu qui faisait l'amour dans le métro. Tant qu'à être dans un cadre de porte à l'extérieur, ils payent une femme itinérante ou en échange de deux, trois bouteilles de quelque chose, là la femme elle fait l'amour avec eux, t'sais, un moyen de survie. À force d'être là, les gens s'habituent, t'sais ça fait une sorte d'épave, ils font une présence au début, ils voient comment ça marche. C'est un problème de conscience, ça doit pas être facile pour n'importe qui d'être itinérant. Il y a eu des étapes quelconques, pis là ils sont rendus dans une étape que c'est rendu leur chalet, t'sais d'après moi (Entrevue STCUM, François).

Cette analyse nous a été présentée à maintes reprises notamment pour expliquer l'augmentation de la présence des itinérants dans les lieux surveillés en saison hivernale. Mais, si le métro et l'université sont devenus des refuges pour les itinérants, il n'en demeure pas moins que ceux-ci ne sont que temporaires puisque la présence des itinérants en ces lieux est soumise au contrôle des agents de sécurité. À cet égard, un des agents de surveillance précise que “ dans le métro, c'est certain c'est une place où ils peuvent, eh, bénéficier d'un certain confort mais ils ne peuvent pas en prendre appartenance parce qu'il a trop d'usagers et il y a trop de va et vient. Le public est dérangé par ces gens là ” (Entrevue STCUM, Didier).

Il nous apparaît donc que si le métro ou les bâtiments universitaires peuvent être considérés comme des espaces de vie pour les itinérants, leur présence en ces lieux n'est cependant pas totalement désirée notamment en raison de leur comportement, comme nous avons déjà pu l'indiquer. C'est pourquoi, nous pouvons affirmer que malgré tous les efforts d'appropriation que les itinérants peuvent mener (Gaboriau, 1993), leur espace de vie reste un espace public où leur présence est plus ou moins tolérée de manière plus ou moins temporaire.

De la même façon que nous pouvons associer l'espace public à un espace de vie pour les itinérants, nous considérons que la quête d'argent peut être analysée comme une forme de travail pour l'itinérant.

2.2 La quête d'argent vue comme une activité routinière

La plupart du temps l'itinérance est associée à l'idée de pauvreté. Cette réalité a été contestée par certains agents de différentes manières. Plusieurs d'entre-eux nous ont d'abord mentionné l'existence d'un itinérant qui se promenait avec une importante somme d'argent en permanence sur lui, somme qu'il cache en petits rouleaux dans des paquets de cigarettes:

Non c'est pas toujours des gens qui sont pauvres, dans plusieurs des cas, c'est des gens qui n'ont pas confiance dans la société. Exemple, il y avait un itinérant, il y a quelques années, qui se promenait avec des milliers de dollars sur lui, en petites coupures dans des paquets de cigarettes, il portait environ entre cinq et huit manteaux, dans chaque poche de manteau y'avait des paquets de cigarettes et dans chaque paquet de cigarettes y'avait des liasses d'argent, des deux, des un, des dix, des vingt. On aurait pu répertorier au dessus de 30 000 dollars sur lui. Il vivait dans les rues de Montréal avec ça, il s'était déjà fait attaquer, il s'est déjà fait agresser dans un but bien précis celui de voler son argent (Entrevue STCUM, Pierre).

Mais c'est souvent bien plus pour montrer que les itinérants bénéficient de soutien financier, que certains agents de sécurité considèrent suffisants, que la critique à l'égard de la situation de pauvreté des itinérants est développée, notamment dans une perspective d'exploitation des systèmes d'assistance. En effet, ces agents mentionnent le fait que les itinérants, en bénéficiant d'aides financières diverses, dont principalement les prestations du Bien-être social, ajoutées au fruit des aumônes recueillies, disposent d'une somme d'argent jugée suffisante pour vivre. En outre, ces agents de surveillance estiment que c'est en raison d'une utilisation à mauvais escient de ces ressources financières que les itinérants vivent une réalité de carences. C'est au regard de la mendicité que les agents demeurent le plus critique:

Pour commencer, l'alcool à Montréal, ou en Amérique du Nord ou en Europe, personne ne devrait donner d'argent aux itinérants, personne parce dans toutes les grandes villes, y a tellement d'associations de refuges ou d'associations catholiques qui donnent à manger gratuitement à tous ces gens là, on peut manger que ce soit à New York, ou à Montréal, à Paris on peut manger gratuitement quand on est un itinérant. Donc pourquoi demander de l'argent. Quand vous donnez un dollar à l'itinérant, dites vous bien qu'il a bu ou consommé en stupéfiants son chèque d'aide sociale, pis que tout l'argent que vous allez lui donner c'est pour payer d'autres bouteilles ou d'autres stupéfiants ou d'autre colle. Mais c'est pas pour manger. Quand il dit j'veux un dollar pour aller manger un hamburger, c'est faux. Y'a rien de plus faux que ça (Entrevue STCUM, Gilles).

Cependant, il nous apparaît, en raison de la littérature et des observations sur la vie des itinérants, que la mendicité représente avant tout une opportunité de gain qu'offre l'espace public et que saisit l'itinérant. Gaboriau (1993) cherche à prouver que, du point de vue de l'itinérant, la manche est considérée comme un travail. Sans aller systématiquement dans cette direction, il nous semble que cette activité permet à l'itinérant d'être moins dépendant des ressources financières institutionnelles et d'avoir une occupation qui peut lui rapporter des gains personnels. Mais ceux-ci demeurent tellement aléatoires qu'il est difficile de concevoir la mendicité comme un travail. À cet égard, Pichon (1992) déclare que la mendicité, loin de constituer une porte de sortie pour l'itinérant, l'enferme, au contraire, dans une précarité quotidienne dans la mesure où il construit peu à peu sa vie ou plus exactement sa survie, au jour le jour, en rapport avec ses gains quotidiens. La critique formulée par certains agents sur les conséquences de la générosité des gens s'inscrit dans cette perspective. Ceux-ci estiment, en effet, que la générosité des gens, qu'ils désignent comme exemplaire au Québec, contribue à maintenir les itinérants dans leur situation en leur donnant les moyens de vivre et de consommer:

On sait que ces gens là en général, on leur donne le plus, possible, au sens que des endroits pour aller coucher, des endroits pour aller manger, l'aide sociale de la part du gouvernement, ce qu'on appelle le BS, c'est pas n'importe quoi, ces gens-là y'en a beaucoup de personnes qui ne l'utilisent pas ou l'utilisent à mauvais escient dans le sens, ils vont s'acheter de la drogue. Quand on est drogué ça peut coûter jusqu'à cent, cent cinquante dollars par jour de drogue. On peut imaginer combien ça peut prendre de temps à quêter ça sur un coin de rue. On peut s'imaginer que d'aller acheter une bouteille de boisson à la SAQ qui coûte 12, puis 15 pis 16 dollars, ben il faut qu'ils quêtent. Il faut quand même spécifier que les gens sont généreux au Québec et puis ben qu'ils veulent pas encourager l'itinérance, ils l'encouragent indirectement parce qu'ils donnent de l'argent. Donner de l'argent c'est pas parce qu'on veut pas en donner mais je considère que moi en tant que travailleur, je leur en donne assez sur ma paye, et pis je pense que je contribue sûrement, peut être pas beaucoup, mais je contribue assez pour faire vivre des personnes au Québec (Entrevue STCUM, Pierre).

Les critiques sur la générosité des gens vont de pair dans le discours des agents avec l'idée que les itinérants sont des “ exploitateurs du système ” et que leur situation résulte plus d'un choix de vie que d'une réalité subie, idées que nous avons mentionnées précédemment.

Pourtant, nous avons pu observer que la quête d'argent ne provoque pas seulement des conséquences négatives pour les itinérants, puisqu'elle leur donne l'occasion de rencontrer des personnes, aussi brièvement soit-il, et de réduire l'isolement social dans lequel ils vivent, en créant en quelque sorte une relation de mendicité.

À cet égard, les différences dans les manières de quêter, notamment entre ce que les agents de sécurité désignent comme les vieux et les jeunes itinérants, semblent indiquer que le besoin de rencontrer du monde n'est pas le même pour ces deux catégories d'itinérants. La manière de quêter a souvent été présentée comme un des éléments de comparaison entre les jeunes et les vieux itinérants, justifiant d'ailleurs l'intervention des agents de sécurité vis-à-vis des jeunes itinérants.

Ainsi, la description de l'agressivité des jeunes itinérants se fait entre autres, en référence à leur manière de demander de l'argent aux usagers. Si pour le vieil itinérant, la quête d'argent se fait simplement en tendant la main, laissant le soin au passant de décider s'il veut donner, les jeunes semblent avoir une démarche plus active, insistant davantage pour que les personnes leur donnent effectivement de l'argent.

Chez les vieux il reste qu'il y en a certains qui sont peut être agressifs quand ils n'ont pas ce qu'ils veulent. Mais c'est pas une majorité. On va rencontrer plus de jeunes itinérants qui vont être agressifs et puis qui vont être portés à harceler continuellement jusqu'à temps qu'ils atteignent leur but. Ça ça donne ben souvent des conflits parce qu'il y a ben des gens qui se laissent pas faire, alors on a des bagarres, on a des gens qui blessent suite à ça, et puis on a beaucoup d'appels pour ça des jeunes itinérants qui demandent de l'argent de manière agressive (Entrevue STCUM, Didier).

Nous faisons l'hypothèse que cette différence d'attitude, si elle peut être associée à l'âge des itinérants, dépend pour une bonne part de la lutte des jeunes itinérants contre l'isolement social qu'occasionne leur situation et contre l'image que les gens se font de l'itinérant. Il est, en effet, certain que le vieil itinérant n'a pas à démontrer sa qualité d'itinérant dans la mesure où il correspond très souvent à l'image stéréotypée véhiculée dans la société. Au contraire, le phénomène des jeunes itinérants, en ce qu'il est plus récent, ne présente pas d'image traditionnelle, si bien que nous croyons que cette agressivité vise au moins en partie à démontrer aux gens la qualité d'itinérant de ces jeunes

personnes. L'agressivité constitue aussi un appel au dialogue. Le besoin de rencontre dont font preuve les itinérants, et en particulier les jeunes itinérants, a été mentionné à maintes reprises par les agents de sécurité. Cette constatation permet d'une part de justifier la présence des itinérants sur ces espaces de contrôle très fréquentés et, d'autre part, caractérise les interventions des agents de sécurité puisque certains disent prendre le temps, dans la mesure du possible, de converser avec les itinérants.

Parce que, premièrement, ils nous voient ils s'en vont, ben des fois j'ai quasiment pas besoin de parler. D'autres fois ils veulent pas, t'sais c'est ben du monde qui veut ben gros parler fait que t'essayes quasiment de, il faut que tu sois un petit peu psychologue avec eux autres. Moi personnellement, ça me dérange pas. Même des fois que je trouve, si j'ai le temps de leur parler je vas leur parler [...]. Pis ça m'est arrivé, à un moment donné, je crois que c'est l'automne passé, il y en avait un, pis il était ben magané, avait de la misère à marcher. Ben des fois je fais venir Urgences-Santé, mais quand ça va tu fais pas venir Urgences-Santé quand il est capable de marcher même s'il marche tout croche, t'sais. Tu les fais pas venir pour rien sauf que le gars il était ben magané là je l'ai fait assire un peu pour qu'il dégrise un petit peu, là il commence à parler, pis là il s'est mis à pleurer, pis là il me disait comment ça que je restais icitte pour l'écouter pis il trouvait ça, comment je pourrais dire, ben, il trouvait ça bizarre, pis en même temps, il était content. Pis là j'ai eu un appel, il fallait que je m'en aille. Pis là, il me prenait la main en me disant reste un peu, je vais te parler ça. Tu peux pas, tu peux pas être indifférent à ça. Tu peux pas commencer à les " ah ouais vas t'en, vas t'en ", tu peux pas faire des affaires de même (Entrevue UQAM, Michel).

Il semble par ailleurs que les besoins d'argent des jeunes soient plus grands, notamment parce que leur consommation de drogue plutôt que d'alcool et leur mode de vie en exigent davantage. Ces diverses constatations s'associent aux différentes attitudes des itinérants que nous avons relevées lors de nos observations. En effet, lors de rencontres avec de jeunes itinérants, nous avons toujours eu l'impression que ces derniers souhaitaient dialoguer même si cette conversation était pour eux une simple occasion d'afficher leur rébellion. Par contre, les rencontres avec les itinérants plus âgés ont toujours été beaucoup plus furtives. Or, ces différences ont été perçues quels que soient les agents avec qui nous étions. Dès lors, nous ne pouvons pas réellement penser qu'il s'agit d'une différence de comportement des agents de sécurité mais bien des itinérants.

L'analyse de cette activité routinière permet aussi de constater que les itinérants développent des stratégies autour de la mendicité, stratégies leur permettant d'obtenir plus de profits. Considérant en effet que les espaces publics tels que le métro ou l'UQAM sont devenus des espaces de vie pour les itinérants, ces derniers parviennent par apprentissage à une connaissance telle des lieux, qu'ils peuvent dresser une topologie des meilleurs endroits pour pratiquer leurs diverses activités quotidiennes. Aussi, si les agents nous disent rencontrer les itinérants la plupart du temps aux entrées du métro ou de l'université, c'est parce qu'il est plus facile d'occuper ces

espaces intermédiaires entre espace public et espace privé et de se livrer à l'activité de quête d'argent. Pichon (1992: 148) dans son analyse de la manche définit “ la porte comme un point de circulation stratégique dans l'espace de charité ”. Pourtant, si les entrées constituent des espaces intermédiaires, ces derniers constituent tout de même des espaces où les agents de surveillance peuvent intervenir.

La littérature américaine notamment newyorkaise (New York Times du 4-12-89, 27-01-90, 30-01-90, 27-11-90) fait état d'une importante bataille juridique entre le MTA (*Metro Transit Authority*) et des associations de défense des *homeless*, bataille se rapportant au droit de mendier dans ou aux abords du métro. L'argumentation de ceux qui défendent le droit de mendicité consiste à dire qu'au dénuement que représente l'absence de domicile, il est cruel d'ajouter le déni du droit expressif qui consiste à attirer l'attention publique, et en public, sur un tel dénuement, le fondement juridique invoqué étant le Premier amendement de la Constitution. Cependant, il reste le problème de la discrimination entre les conduites acceptables respectueuses des voyageurs de celles qui ne le sont pas et qui peuvent être perçues comme une forme de *harassment*. La fin provisoire de cette bataille newyorkaise s'est conclue par le maintien de l'interdiction de mendier dans le métro (Bordreuil, 1992).

À Montréal, bien qu'il y ait une interdiction formelle inscrite dans les règlements du métro et de l'UQAM de mendier, il semble, d'après le discours des agents et les observations réalisées, qu'il existe une discrimination entre la quête tolérée et celle qui ne l'est pas. Ainsi, c'est en raison de la manière dont les jeunes itinérants demandent de l'argent, que les agents disent intervenir. Nous avons déjà pu mentionner à diverses reprises combien l'intervention des agents de sécurité se fondait bien plus sur la perception de la nature problématique d'un comportement que sur l'acte ou la situation elle-même.

Le fait que la quête puisse être tolérée, parfois, nous permet de conclure qu'un droit ou plutôt un privilège relatif est donné aux itinérants quant à leurs possibilités d'obtenir des revenus. Il est certain que les agents qui prônent une intervention conciliante à l'égard des itinérants comme nous avons pu le décrire précédemment, sont plus enclins à accepter une forme de quête respectueuse des usagers. Cette forme de tolérance à l'égard de la mendicité exercée par les itinérants, donne à ce dernier une chance de se livrer à une activité rémunératrice, aussi peu soit-elle.

En observant les manières de faire des itinérants, certains agents de sécurité disent déceler des stratégies dont l'objectif est d'accroître le gain réalisé. Pourtant, il faut considérer que cette

activité, si elle peut être vue comme une forme de travail, ne permet pas à l'itinérant de sortir du dénuement où il se trouve: on ne devient pas riche en mendiant, malgré l'impression de certains.

La mise en place d'un programme expérimental, spécifique au métro de Montréal en ce qui concerne les vendeurs de journaux tels que *l'Itinéraire* (journal conçu comme un moyen de réinsertion des itinérants) semble ouvrir une porte à l'acceptation d'une certaine forme de mendicité contrôlée dans le métro. Certes, cette vente ne constitue pas une véritable quête dans la mesure où elle s'inscrit dans le cadre d'un échange monétaire contre un bien (en l'occurrence un journal) et non plus d'un simple don mais elle le demeure dans l'esprit en raison notamment des objectifs qu'elle poursuit (aider à la réinsertion des itinérants) et de la qualité des vendeurs (des itinérants qui ont obtenu l'autorisation de vendre ce journal en échange d'un gain sur les ventes). Cette expérience dure depuis six mois et doit faire l'objet d'une évaluation à l'automne. À l'heure actuelle, une dizaine de personnes inscrites à l'association Itinéraire sont autorisées à vendre les journaux de cette association dans des stations spécifiques et à obtenir ainsi un salaire. Un des responsables du service de sécurité du métro est en charge de ce dossier. Il vérifie que les personnes qui vendent les journaux dans les stations sont effectivement les personnes autorisées à le faire et compile les rapports d'événements qui peuvent avoir été produits en raison d'un problème survenu lors de cette vente. Cette personne nous a indiqué que depuis six mois, une dizaine de plaintes d'usagers avaient été rapportées. Il s'agit à chaque fois de vendeurs qui étaient en état d'ébriété. Toutes ces plaintes ont conduit à une expulsion temporaire du vendeur sans remettre pour autant en cause son autorisation de vente. D'après cette personne, l'expérience s'est montrée positive et il lui semblerait intéressant de la prolonger.

2.3 La consommation abusive de produits comme modèle de conduite

La très grande majorité des écrits concernant les itinérants associe alcoolisme et itinérance. Il semble qu'il en soit de même pour les agents qui s'accordent pour dire que la majorité des itinérants qu'ils rencontrent sont, règle générale sous l'effet d'une substance. Cette réalité quotidiennement constatée les conduit à définir la consommation de substances comme un modèle de conduite. Pourtant, à aucun moment, aucun agent de sécurité ne parlera de toxicomanie. Certains parlent d'alcoolisme, mais ils ne l'associent que très rarement à une dépendance. Il apparaît plutôt que cette consommation, notamment celle d'alcool, soit perçue comme un élément caractéristique de la vie de l'itinérant:

Comme je te disais tout à l'heure ça peut arriver une fois sur dix que le matin, très tôt le matin quand on commence, il va être à jeun, mais habituellement ils sont en état d'ébriété. Maintenant, je ne trouve pas que ça cause de problème, dans mon cas à moi, ça m'a jamais causé de problème. Dans le fond, c'est leur état normal, eux, habituellement, si ils le sont pas ils sont peut être plus dérangés que si ils le sont. Moi je ne trouve pas qu'il y a des problèmes, je vas les voir, je jase, j'ai jamais eu de problème avec eux autres, réellement de gros problème, je parle (Entrevue UQAM, Romain).

Cette perception conduit les agents de sécurité à analyser les rapports entre la consommation abusive et la vie des itinérants dans une perspective explicative, que nous développerons. Par ailleurs, si la consommation leur apparaît caractéristique des itinérants, les agents nous disent que les produits consommés le sont aussi, même si ils distinguent encore une fois ici jeunes et vieux itinérants. Certes, si l'alcool demeure la substance la plus consommée, les agents interrogés semblent lier les itinérants plus âgés à la bouteille tandis que les plus jeunes consommeraient plus facilement des drogues. Par ailleurs, cette réalité entraîne des conséquences dans le travail des agents.

2.3.1 À la recherche d'une explication

Pour certains agents, la consommation d'alcool peut s'expliquer par le fait que devant les difficultés de vie que connaissent les itinérants, l'état d'ivresse leur permettrait d'oublier, pour quelque temps, cette réalité. Cette thèse explicative, si elle reprend l'idée de la souffrance et de l'isolement de l'itinérant, demeure partielle puisque la condition de dénuement des itinérants ne mène pas nécessairement à l'alcool. Le fait qu'il existe des itinérants qui ne consomment pas de substances toxiques, permet de déclarer que l'alcool n'est pas toujours nécessaire pour vivre une situation d'itinérance, même s'il est vrai qu'une très grande part des itinérants consomment.

D'autres, au contraire, insistent sur le fait que la boisson a conduit les personnes à la rue. Cette relation causale perçue par les agents ne paraît pas être la seule explication possible quant au passage à l'itinérance. D'autres facteurs comme la rupture amoureuse ou la perte de travail sont aussi indiqués par les agents de sécurité. Mais tous présentent l'alcool comme une des causes de l'itinérance.

Un seul agent de sécurité (Lee, entrevue 301) rapportant les dires d'un itinérant, nous parle du plaisir que peut apporter la consommation d'alcool à cette personne. Gaboriau (1993) réalise une interprétation ethnopsychologique de la culture du vin dont la conclusion est que le rapport de

l'itinérant à l'alcool entraîne à la fois des conséquences négatives, puisqu'elle l'éloigne d'une possible réinsertion, mais en même temps elle lui permet “ une dissociation de l'existence ” entre les moments de sobriété où l'individu subit les difficultés de sa vie et les moments d'ébriété où il peut les oublier.

2.3.2 La nature des produits consommés

S'il est facile d'associer itinérance et alcoolisme tant dans l'imagerie collective que dans les écrits scientifiques, il faut noter que la situation d'itinérance guide aussi la nature des produits consommés. En effet, la condition de pauvreté dans laquelle vivent la plupart des itinérants ne leur permet pas de consommer les produits couramment associés à l'alcool et aux drogues. De fait, certains agents de sécurité expliquent comment les itinérants parviennent à détourner certains produits pour en faire des psychotropes. C'est en passant du “ noir à chaussure fondu ” au “ ciment à bois sniffé ”, ainsi qu'au “ parfum de bazar ” que les agents décrivent la consommation des itinérants:

Quand je parle de drogue c'est aussi bien de la colle d'avion, que du plastic Wood. Ici, les gens ont pas d'argent, les itinérants particulièrement, qu'est ce que les gens vont prendre ça va être du Listerine comme boisson, de l'Aqua-Velva, c'est fort mais pas à peu près, sauf que c'est des boissons qui leur donne un certain feeling. En tout cas j'espère pour eux autres parce moi personnellement j'en prendrais pas. Je prendrais peut être du Paco Rabane ou du Yves Saint Laurent!!! (Entrevue STCUM Pierre).

Il semble que là, encore, les itinérants ont su adapter leurs besoins aux conditions de vie qui sont les leurs. Cette adaptation les distingue des toxicomanes qui cherchent au contraire par tous les moyens à obtenir les produits psychotropes traditionnels de qualité. Cependant, cette adaptation ne va pas sans conséquence sur l'état de santé déjà précaire de ces personnes, notamment en raison de la toxicité des produits consommés.

2.3.3 Les conséquences de cette consommation abusive dans les relations itinérants-agents de sécurité

La plupart des agents de sécurité interrogés nous ont déclaré percevoir plus d'agressivité chez les itinérants en état d'ébriété ou d'intoxication. C'est d'ailleurs en raison de cet état d'ébriété souvent avancé que les agents disent ne pas aimer intervenir auprès des itinérants. En effet, dans ces situations, il est difficile, d'une part, de dialoguer avec la personne et, d'autre part, de la faire se déplacer:

Tu as plusieurs gens comme je t'ai dit tantôt qui consomment beaucoup. Tu vas les rencontrer, ils sont tout le temps gelés. Ces personnes-là c'est pas la même approche, tu peux pas avoir c'est pas les mêmes paroles qui vont s'employer vis-à-vis de ces personnes là. C'est comme je te le dis t'es pas plus agressif parce qu'une personne est en boisson en tout cas en ce qui me concerne. Mais, c'est pas les mêmes paroles que tu vas employer c'est pas le même ton que tu vas employer vis-à-vis de ces personnes là. Et puis de ces personnes-là il faut que tu fasses très attention, vu qu'ils sont dans un état qui est ben souvent qui est lamentable, ils sont plus agressifs, ils sont très, très agressifs (Entrevue STCUM, Pascal).

C'est en invoquant ces difficultés que les agents de sécurité nous ont dit appeler Urgences-Santé, lorsque la personne présente un tel état d'intoxication qu'ils sont incapables de la déplacer. L'appel à Urgences-Santé est justifié par le fait qu'ils ne sont pas habilités à délivrer des soins si ce n'est en cas d'urgence. Pourtant, ils nous disent aussi limiter le recours à Urgences-Santé en raison des coûts occasionnés pour le système de santé. Dans la mesure du possible, ils vont essayer de lever la personne et de l'expulser tranquillement. Nous avons déjà présenté ces considérations dans la partie sur l'analyse des interventions.

Ainsi, nous avons pu constater au travers du discours des agents de sécurité et de nos propres observations que le mode de vie des itinérants se caractérisait par plusieurs formes d'adaptation que ce soit concernant l'espace de vie, les activités et la consommation de substances psychoactives. Déceler ces adaptations, c'est parfois mieux comprendre les interventions que réalisent les agents de surveillance à l'endroit des itinérants considérant cependant que le phénomène est complexe et que la présence des itinérants dans les lieux surveillés n'est pas toujours tolérée. Mais ce qui apparaît évident, c'est que les adaptations réalisées par les itinérants sont à l'origine de l'intervention, même s'il faut en plus que l'agent de sécurité juge cette dernière comme problématique. En effet, c'est parce que l'itinérant utilise le métro ou l'UQAM comme espace de vie, la quête comme travail, et la consommation abusive de produits comme forme de conduite que les agents de sécurité sont conduits parfois à juger son comportement comme étant problématique.

Ainsi, nous pouvons indiquer qu'à la base du contrôle social, il y a, en premier lieu, l'affirmation d'un mode de vie particulier de l'itinérant, mode de vie qui conduit parfois l'itinérant à adopter des comportements que les agents de sécurité perçoivent et jugent comme problématiques. Mais une révélation est peut-être à l'effet que l'itinérant n'est pas jugé dérangeant du simple fait de sa présence en ces lieux contrôlés. Le métro par exemple, est admis comme espace de vie de l'itinérant tant que ce dernier ne présente pas un comportement qui justifie aux yeux des agents de surveillance une intervention quelle que soit la nature de cette dernière. Cette démonstration pourrait aussi être faite pour la mendicité lorsque cette dernière est faite sans harcèlement ou la consommation de produits, lorsque cette dernière n'implique pas un comportement dérangeant.

Pourtant, les représentations des agents de sécurité à l'égard des itinérants ne sont pas les seules à entraîner des conséquences sur la nature de l'intervention choisie. Le contexte de travail des agents de sécurité représente aussi un élément susceptible d'affecter les pratiques de ces derniers.

3. Le contexte de travail

Cette analyse du contexte de travail des agents de sécurité pourrait être considérée comme extérieure à notre champ de recherche. Pourtant, c'est à partir du discours des agents et de nos observations que nous avons pu constater combien la réalité du travail d'agent de sécurité peut affecter de manière considérable sa façon de faire son métier. Une des premières impressions que nous avons eues lors des observations réalisées en regard de notre terrain de recherche concerne la faiblesse dans la définition de politiques précises relatives à la présence indésirée des itinérants dans les lieux surveillés mais aussi, d'une manière plus générale, la très grande liberté accordée aux agents pour exercer leur métier. Il nous faudra donc analyser cette faiblesse d'encadrement et cette liberté d'action. Une des premières conséquences de cette dernière, s'exprime dans la diversité de conceptions que peuvent avoir les agents sur les objectifs de leur travail. Cette perception de la diversité, très tôt ressentie, est confirmée par un des officiers chargés d'encadrer le travail des agents. Or, cette diversité qui s'exprime y compris dans la propre désignation de la qualité d'agent, entraîne des conséquences en termes d'intervention. Enfin, le particularisme de l'intervention associé à sa nature publique contribue aussi à affecter les pratiques des agents.

3.1 Une certaine faiblesse dans la définition des politiques des services de sécurité à l'étude

La première étape de notre cueillette de données, on s'en rappellera, a consisté à réaliser des entrevues avec les directeurs du service de sécurité du métro et celui de l'UQAM ou leurs adjoints afin de mieux connaître les directives que les agents de sécurité devaient suivre en matière d'itinérance.

Or, la première constatation à l'analyse des propos tenus par ces directeurs tient dans la très grande imprécision des directives à cet effet. Ainsi, les directeurs indiquent ne pas avoir de politique précise en la matière, le jugement des agents de sécurité sur la nature dérangeante de la présence des itinérants à l'égard de la clientèle dans les lieux soumis à leur surveillance devenant la ligne de conduite à suivre. Ce n'est donc pas tant la présence des itinérants, que la perception d'une attitude inadéquate, d'un comportement déplacé qui gouvernerait les instructions aussi imprécises soient-elles, données aux agents. C'est donc à partir de leur jugement que les agents doivent intervenir. Il apparaît qu'il n'existe pas réellement, à l'heure actuelle, dans les services de sécurité de politiques précises et spécifiques concernant la présence des itinérants. Il n'en a pourtant pas toujours été ainsi. En effet, un agent de sécurité de l'UQAM nous a précisé que son engagement dans le service de sécurité, visait spécifiquement l'application il y a quelques années d'une politique visant la suppression des itinérants dans l'enceinte de l'université. Ce dernier explique la modification de la politique de l'université relative aux itinérants par le changement de direction survenu il y a environ trois ans:

C'est sûr moi, dans un premier temps, quand je travaillais ici, je travaillais sur l'opération, il appelait ça l'opération de clochard. Je suis engagé comme ça dans un premier temps. Moi qu'est ce que je faisais, c'est de sortir les clochards, sortir les clochards, c'est de demander de sortir parce que il y en avait tellement, trois, quatre clochards dans les toilettes, surtout dans le pavillon Jasmin près du métro, y a beaucoup de clochards. Dans un premier temps moi je suis allé, je trouve ça difficile parce que moi quand j'ai vu ça c'est vraiment, moi je suis de la campagne, derrière Québec, pis j'ai commencé à travailler ici à temps partiel. Pis je trouvais ça vraiment difficile parce qu'on était obligé de sortir tous ces gens là. Mais maintenant on est moins obligé, il y plus de politique, c'est à nous de voir quoi faire [...]. La plupart du temps avant le changement de direction, c'était la répression avant la prévention, tu vas sortir d'abord et puis je vas te parler après. Mais présentement on ne le vois plus parce que notre personnel est peut être plus patient, plus compréhensif, peut-être plus intelligent, psychologiquement. Pis depuis le changement de direction il y a deux, trois ans de ça, il y a des formations, ils nous aident. Mais avant, l'ancien directeur, même si il était très bien, mais avec le personnel que l'on a sur place, il y a des soucis, c'était comme des gardiens de prisons. Avant, c'était beaucoup, beaucoup des itinérants, il y en avait vraiment de partout, lorsque on marche, on se promène, on en rencontre comme ça (Entrevue UQAM, Lee).

Cette politique définie il y a quatre ou cinq ans avait pour objectif de réduire le nombre d'itinérants présents dans l'université. Or, le relatif succès de cette démarche a permis aux agents de sécurité de ne plus avoir comme priorité d'intervention, l'itinérance. Aujourd'hui le directeur du

service nous dit qu'il n'existe plus de priorité d'intervention à l'égard de cette population dans la mesure où la présence des itinérants n'est plus un problème en soi mais seulement dans quelques situations spécifiques. Pourtant, il existe une directive qui s'entend comme un principe d'action: c'est à l'agent de juger de la nature problématique de la situation et d'agir en fonction de ses moyens. Nous entendons par politique, la définition de situations priorisées pour l'intervention des agents de sécurité et par directive, les éléments qui guident la réalisation des interventions:

Il faut que je vous dise qu'il y a quelques années, l'itinérance c'était notre priorité parce qu'il y en avait partout dans l'université. On avait ce qu'on a appelé la *politique des itinérants*. Mais ça a réussi. On a presque plus d'itinérants. C'est plus un problème. Alors les agents, ils font des expulsions que lorsque c'est vraiment nécessaire. Mais de toute façon c'est plus un problème. Même que maintenant on essaye surtout d'aider les personnes quand on peut. Y en a plus beaucoup alors c'est pas la majorité du travail des agents (Entrevue UQAM, Jacques).

Nous faisons l'hypothèse que cette imprécision dans les politiques provient de la nature des services de sécurité. En effet, les deux services sont directement ou indirectement des services de sécurité interne et non pas des services de sécurité à contrat. Or, il semble que les politiques des services à contrat dépendent essentiellement des attentes du client, soumissionnaire d'un service de protection, et constitue souvent la base du contrat de service. Les agences de sécurité interne ne connaissent pas cet impératif, si bien qu'elles n'éprouvent pas le besoin de définir précisément leur politique⁵. La seule chose qui pourrait être dans une certaine mesure comprise comme une politique à respecter en matière d'itinérance concerne plus largement les objectifs généraux définissant la mission des agents de sécurité: soit assurer la sécurité des personnes et des biens, la surveillance des lieux.

Pourtant, c'est sur le fondement d'un texte réglementaire, le " CA3 " pour le service du métro et le Règlement de l'Université du Québec à Montréal, lesquels limitent l'accès et la présence des personnes sur les lieux en fonction de la destination de ces derniers, soit le transport ou l'enseignement, que les agents ont la possibilité d'intervenir auprès de personnes qui ne leur semblent pas correspondre aux usagers traditionnels autorisés à fréquenter les lieux qu'ils sont chargés de surveiller. Dès lors, c'est en raison du contrôle de l'accès des personnes au métro ou à l'université que l'intervention auprès des itinérants est justifiée. Il existe cependant, dans les deux textes une référence à l'interdiction de flânerie dans les lieux, interdiction dont l'objectif est de montrer que la présence de personnes dans les lieux est circonscrite à l'usage qui doit être fait de

⁵ Sur la question des agences de sécurité privée à contrat et des agences internes voir les mémoires de Gagnon (1995) et Tremblay (1995).

ces espaces. Ainsi, la présence d'individus doit être associée pour le métro au fait qu'il s'agit d'un espace de transport, et l'université un espace d'enseignement et de recherche. En dehors de ces deux destinations, la présence de personnes ne saurait être tolérée en ces lieux.

La réalisation de l'intervention quant à elle semble un peu plus encadrée dans la mesure où elle résulte des pouvoirs octroyés de manière générale aux agents des deux services. Les agents de surveillance du métro ont à leur disposition une plus grande panoplie d'interventions possibles en raison de leur statut d'agents spéciaux que nous avons défini dans la partie 2. Ils peuvent ainsi dresser des constats d'infraction dans la mesure où ils ont, par rapport au texte réglementaire applicable au métro, le CA3, un pouvoir de police. Les agents de sécurité de l'université n'ont quant à eux que les pouvoirs de simple citoyen si bien que leur intervention s'inscrit comme une invitation à respecter le règlement de l'université sur une base volontaire de la part du contrevenant. Ceux-ci n'ont, en effet, aucun pouvoir de coercition formel quant aux contrôles des infractions constatées.

Pourtant, bien que notre présentation des pouvoirs de chacun des agents des services étudiés puisse donner l'impression d'une clarté dans le statut des agents, la réalité est toute autre, chacun se créant sa propre définition de ces pouvoirs sans qu'il y ait réellement de contrôle des directions sur les interventions légales et illégales réalisées par leurs agents. À cet égard, nous devons constater que l'imprécision du statut du personnel est beaucoup plus forte chez les agents du métro, à tel point que de nombreux agents de surveillance nous font part de leur revendication de clarification de leur situation, revendication qu'ils disent ne pas être entendue par la direction qui, selon eux, ferme les yeux sur les illégalismes pratiqués jusqu'à ce que ceux-ci aboutissent sur la place publique. Ces différentes remarques nous ont été faites au moment de nos observations alors que deux de leurs collègues étaient jugés pour une intervention " musclée " sur un itinérant. Par la suite, nous avons toujours eu l'impression d'un fossé entre la direction et les agents.

Ben je pense qu'une chose pour qu'on soit connu, on a tellement été détruit dans les 25 dernières années, même par notre employeur c'est que si ton employeur te dénigre à un moment donné vis-à-vis la population comment veux-tu que les gens qui sont aux alentours de toi te respectent, quand ton employeur ne te respecte même pas au cours des années. On a même vécu dernièrement avec deux confrères de travail qui étaient supposément accusés d'avoir battu un itinérant justement dans le métro. C'est comment veux-tu que tu sois bien perçu quand la société elle ne te fait même pas confiance. Pis je pense que c'est une rancœur que tous les agents ont depuis des années mais surtout depuis un an (Entrevue STCUM, Pascal).

À l'heure de la rédaction du présent document, l'actualité nous la rappelle une fois de plus, cette réalité. Pendant tout le temps de la réalisation de notre terrain, tous les agents de surveillance ont mentionné l'importance attachée au partenaire de travail, notamment parce qu'ils perçoivent une augmentation de la violence dans le métro. Or, sans préavis, la direction a décidé de faire patrouiller ces agents de surveillance seuls afin d'accroître leur visibilité. On croit en effet, qu'en séparant les agents, on pourra les disperser et de ce fait, les rendre visibles dans plus d'endroits à la fois. De leur côté, les agents confient leur espoir d'obtenir la qualité de constable spécial⁶, qualité que les agents d'une ancienneté supérieure à dix ans ont déjà mais qu'ils ne peuvent utiliser et qui leur donnerait plus de moyens d'intervention selon leurs dires. Il y aurait une certaine reconnaissance à être constable spécial que le titre d'agent de surveillance ne donne pas. Mais, tous les agents ne sont pas d'accord pour dire que le statut de constables spéciaux leur faciliterait la tâche, certains au contraire croient qu'il s'agit d'une façon d'augmenter les risques.

C'est à partir de ces considérations que nous voulons faire état des différentes conceptions du métier d'agent de sécurité que nous ont présenté les personnes rencontrées.

3.2 Les différentes représentations du métier d'agent de sécurité

Dans un premier temps, il nous faut indiquer que ces différentes conceptions du métier d'agent de sécurité nous sont apparues plus présentes au sein du service de sécurité du métro que dans celui de l'UQAM. En effet, si les agents de l'UQAM se définissent comme un groupe relativement homogène, acceptant la qualité d'agent de sécurité, et s'entendant sur des objectifs de

⁶Cette catégorie juridique représente un pallier intermédiaire entre le citoyen et le policier dans la mesure où la personne qui obtient cette qualité a un pouvoir de police spécial dans son champ restreint d'activité. Par rapport à la situation actuelle, ce nouveau statut donnerait aux agents la possibilité d'intervenir seul sur les infractions criminelles et non plus sur les seules infractions au CA3 (règlement du métro) sans avoir besoin de recourir à la police de Montréal.

travail partagés concernant la protection des biens et des personnes circulant au sein de l'université, il n'en est pas de même pour le service de sécurité du métro.

Dès notre première rencontre, le directeur du service de sécurité du métro, puis les officiers, et enfin les agents nous ont mis en garde sur l'utilisation du vocable d'agent de sécurité pour désigner leur personnel. En effet, cette appellation est considérée comme péjorative par la plupart d'entre eux. Il nous a été recommandé de parler d'agent de surveillance, désignation qui est admise au sein de ce service. Pour autant, cette nouvelle terminologie n'a pas mis fin aux constatations de diversité.

À l'occasion de nos observations réalisées auprès de différentes équipes de travail nous avons pu constater les écarts importants entre les agents en ce qui concerne leur manière d'envisager leur travail. Très vite, nous avons eu l'impression de l'existence de trois catégories d'agents que nous avons identifiées de la manière suivante: une première regroupant les agents qui envisageaient très nettement leur fonction comme une fonction policière; d'autres, au contraire, comme une fonction d'accueil et d'information, et enfin une catégorie intermédiaire semblant osciller entre ces deux directions, alternant dans ces conceptions et dans ces interventions en fonction des circonstances. Cette première impression de catégorisation des agents a été confirmée par les propos des agents lors des entrevues réalisées, nous avons varié entre une appellation de policier, d'agent de surveillance et de travailleur social. Finalement, c'est à la toute fin de l'exploration du terrain d'étude que, lors d'une entrevue avec un officier, nous avons pu constater que cette impression n'était pas fautive dans la mesure où ce dernier nous a présenté de lui même cette catégorisation déclarant, par la même occasion, que le positionnement des agents dans la salle des assignations quotidiennes, se faisait en strates reflétant les différentes conceptions du métier; “ les policiers se plaçant en avant, et les intervenants sociaux au fond de la salle, les mitigés s'insérant au milieu ”.

Parler de catégories d'agents, c'est devoir mesurer le poids de chacune. Nous croyons que les deux catégories extrêmes représentent une minorité d'agents chacune, la catégorie intermédiaire constituant la majorité. Au sein de cette catégorie, certains penchent plus d'un côté que de l'autre de sorte qu'on peut parler d'une forme de continuum dans les différentes conceptions du métier d'agents de sécurité. Cependant, le fait que les agents les plus anciens semblent être sur-représentés dans la catégorie “ accueil et information ”, tandis que les plus jeunes se retrouvent dans celle de “ police ” nous laisse présager une répartition future, différente; les plus jeunes se faisant de plus en plus nombreux au sein du service remplaçant tranquillement les vieux quittant le

service pour la retraite, la catégorie des “ policiers ” pourrait bien prendre le pas sur la catégorie “ accueil et information ”. Pourtant, le fait que les plus jeunes seraient plus “ police ” et les plus vieux plus portés vers la catégorie “ assistance sociale ” qui regroupe à la fois l'accueil, l'information et la relation d'aide peut paraître paradoxal puisque les agents les plus anciens ont effectivement eu à un moment donné et pendant une assez longue période, soit de 1961 à 1982⁷, la qualité de constables spéciaux et donc des pouvoirs de police, tandis que les plus jeunes ont toujours travaillé avec des pouvoirs de coercition limités au simple texte réglementaire en vigueur dans le métro, n'ayant pas le statut d'agent de la paix. Nous pensons que cette réalité peut s'expliquer de la manière suivante: d'une part, les changements de politiques multiples en termes de pouvoirs au sein du service de sécurité du métro ont très certainement conduit à un désengagement des agents les plus anciens quant à leur travail et, d'autre part, la nouvelle politique de recrutement menée depuis quelques années en ce qu'elle exige une formation policière des nouvelles recrues, contribue à orienter le service de sécurité dans une direction nettement plus policière.

Si le discours des agents sur leur métier fait état de cette diversité de conception du rôle d'un agent de surveillance, cette dernière se retrouve aussi très clairement à la fois dans les pratiques, et dans la manière de se comporter des agents. Nous avons pu, en effet, observer que certains agents envisageaient leur métier comme une traque des “ criminels ” du métro tandis que d'autres parlaient davantage de mission d'information. Néanmoins, tous s'accordent pour dire vouloir assurer la sécurité et le confort de la clientèle.

Cette hétérogénéité dans la conception du métier d'agent est totalement consciente au sein du personnel du métro dans la mesure où les agents eux mêmes en ont fait état. À cet égard, ceux-ci utilisent comme moyen de catégorisation en plus ou moins policier, le nombre de contraventions émises par chaque agent, la contravention devenant le symbole de la fonction policière:

Pis nous, la police du métro, eh bien quand l'itinérant il est agressif et ben il faut qu'on le mette le ticket. C'est notre rôle à nous de police de mettre des tickets pour tous les problèmes du métro pas seulement pour les itinérants. Surtout qu'avec les itinérants, on est assez large. Il y en a, dans le service qui ne veulent pas mettre des tickets. Mais moi je pense que si on allait tous dans le même sens pis avec la CUM (SPCUM) aussi, ben des problèmes dans le métro, y'en aurait ben moins (Entrevue STCUM, Régis).

Il est d'ailleurs surprenant de constater que pour la même période (environ un an), à partir de l'entrée en vigueur des nouveaux formulaires de contraventions, certains agents comptabilisent la

⁷1982 marque en effet un changement dans la politique du service de sécurité du métro à la suite d'une nouvelle répartition des pouvoirs entre la police de Montréal et le service de sécurité de la STCUM. Les agents expriment ce changement en ces termes "avant 1982, la surface, c'était le terrain de la SPCUM, et nous avions le souterrain, tandis que depuis 1982, la SPCUM est la police du dessus et du dessous et il nous reste le réglementaire".

distribution de plus de 250 contraventions, soit plus d'une par jour de travail en moyenne alors que d'autres affichent une dizaine seulement pour des assignations identiques. Ces contrastes nous permettent d'affirmer que l'absence de définition précise du statut des agents de surveillance du métro conduit à des situations proches de l'illégalisme voire carrément illégales que nous avons pu observer notamment au regard d'arrestations et de fouilles de personnes. Selon les agents de surveillance, cette imprécision contribue à développer une mauvaise image du service de sécurité auprès du public qui ne connaît pas vraiment les fonctions des agents de surveillance:

La perception du travail c'est encore un problème et le gros problème c'est qu'on est mal connu par le public. Notre travail est très mal connu du public. Il est mal connu même des employés de la société. La société au fil des années s'est toujours donné une image que quand ça fait leur affaire on est la police du métro. Tout le monde est ambigu sur notre fonction, notre travail, fait que ça l'aide pas. Parce qu'un policier de Montréal tu sais que c'est un policier, tu te fais arrêter par un constable du métro ben c'est un agent de sécurité. Si ça fait ton affaire c'est une police, si tu as besoin d'aide, pis si tu n'as pas besoin d'aide, tu lui donnes un ticket, t'es un agent de sécurité. Tu ne donnes pas de ticket. Il y a un gros problème là dedans, pour notre travail là-dessus (Entrevue STCUM, Pascal).

3.3 La nature publique de l'intervention

De nombreux agents nous ont précisé la difficulté de leur métier en fonction de la présence continue du public. C'est en décrivant leurs patrouilles que les agents en viennent à dire qu'ils sont les derniers représentants d'une police s'exerçant directement dans le public, puisque même les policiers de Montréal ne se déplacent plus qu'en voiture. Ils estiment que cette présence quotidienne dans le monde est relativement stressante, notamment parce qu'ils doivent être à l'affût de manière permanente d'une violence éventuelle à leur égard.

C'est en fait la réaction du public, spectateur de leur intervention, qui semble le plus préoccuper les agents de sécurité. Aussi les agents disent-ils devoir utiliser le dialogue et la diplomatie le plus souvent possible afin que les personnes qui sont autour d'eux lors d'une intervention ne puissent pas considérer qu'ils interviennent de manière abusive:

Même je pense que tu enlèves beaucoup de problèmes vis-à-vis de ton travail parce que ben souvent tu vas expulser un itinérant, t'auras pas de trouble avec l'itinérant, tu vas avoir des problèmes avec l'entourage, du monde qui sont alentour. T'sais ils vont les gens ne regardent pas souvent l'événement au complet, t'sais ils vont regarder juste le geste que tu commet, expulser une personne qui est en train de quêter et pis il est tout croche, pis les commentaires ils vont surtout venir des personnes qui sont aux alentours de toi. Fait que s'ils voient que tu discutes avec lui, qu'il y a une bonne entente, qu'il n'y a pas d'agressivité, ça fait juste améliorer ton travail. Il y avait aussi l'image surtout de notre département qui a été pas mal dans les dernières années qui a été pas mal sali vis-à-vis de l'itinérance du métro (Entrevue STCUM, Pascal).

Nous devons mentionner ici le fait que lors de l'ensemble des interventions observées, le premier objectif des agents était d'amener le contrevenant à l'intérieur d'un local, à l'abri des yeux du public. Les agents justifient cette pratique par le fait que l'isolement du contrevenant a pour effet, en général, de réduire son agressivité. Cependant, nous croyons, sur la base de nos observations, que si cet isolement n'a pas pour raison un quelconque changement d'attitude de la part de l'agent, l'absence de jugement potentiel sur son action peut être aussi à l'origine de cette pratique.

En ce qui concerne les itinérants dans l'absolu, les agents nous disent être souvent pris à partie par les usagers qui estiment que la pratique de l'expulsion, considérant la situation de ces personnes, est abusive. Les agents de sécurité de l'UQAM déclarent diviser les usagers de l'université en deux catégories égales, l'une qui demande l'expulsion, des itinérants, l'autre qui la critique.

Pis c'est vrai que c'est pas facile d'intervenir auprès des itinérants et de les expulser. Parce que t'as un côté qui veut ça et un autre qui nous critique, parce que y'a du personnel et des étudiants qui veulent pas voir des itinérants, ça les dérange. Pis l'autre, ils disent qu'on doit pas les mettre dehors quand il fait frette dehors. C'est inhumain. Sauf que nous, faut faire notre job, alors c'est difficile mais quand t'agis avec diplomatie t'as moins de problèmes avec les itinérants et le monde autour (Entrevue UQAM, Germain).

Ainsi nous avons pu voir tout au long de cette partie combien les interventions des agents de sécurité à l'endroit des itinérants étaient marquées par de multiples éléments de représentations qui jouent, soit en faveur d'une intervention dont l'objectif est l'expulsion de l'itinérant, soit une intervention de nature bien moins coercitive c'est-à-dire d'assistance. C'est à partir d'un jugement sur l'itinérance et les itinérants que les agents de sécurité parviennent à définir les situations qu'ils estiment problématiques de celles qui ne le sont pas. En outre, le contexte de travail, compris au sens large, c'est à dire englobant les représentations des agents sur leur métier, et la nature publique des interventions contribuent à marquer aussi les pratiques de ce groupe d'acteur.

Au terme de cette étude, il nous faut rendre compte de ce qui nous est apparu le plus surprenant et de la confirmation ou infirmation de nos premières impressions.

Conclusion

Dans une perspective de contrôle social, nous avons tenté d'appréhender, en s'appuyant sur une méthodologie qualitative, les représentations et les pratiques des agents de sécurité privée à l'endroit des itinérants. Le fait qu'il n'y ait aucune étude sur cette situation particulière, nous a obligé à adopter une démarche exploratoire, laquelle nous a conduit à abandonner d'entrée de jeu les images traditionnelles attachées tant à l'itinérance qu'à la sécurité privée. Ainsi qu'avons-nous appris de ce contrôle social particulier?

En premier lieu, l'existence de relations quotidiennes entre les agents de sécurité et les itinérants entraîne des conséquences sur le contrôle social exercé. Répétitif, il l'est tant au cours d'une même journée pour le même itinérant que durant toute l'année. Multiforme, le contrôle social exercé par les agents de sécurité privée vise cependant un même objectif, la fin de la présence des itinérants sur les espaces contrôlés.

Nous avons constaté avec surprise que la plupart des pratiques s'expriment en termes de non-intervention. Mais, parler de non-intervention ne signifie pas l'anéantissement de tout contrôle. En effet, la non-intervention est utilisée par les agents de sécurité d'une part, lorsque le comportement de l'itinérant n'est pas perçu comme problématique et ne nécessite donc pas une intervention et, d'autre part, lorsque l'itinérant exerce de lui-même le contrôle se retirant des lieux, au moins temporairement.

En fait, le contrôle apparaît ici comme étant implicite, diffus et intégré par la population itinérante qui se l'applique d'elle-même sans qu'il soit nécessaire que les agents de sécurité agissent de manière formelle. Cette situation nous permet d'affirmer que les itinérants, aussi paradoxal que cela puisse paraître, acceptent, malgré leur situation, de se conformer aux normes, admettant très facilement que leur présence sur les lieux puisse ne pas être tolérée. Pourtant, si les itinérants semblent adhérer au contrôle social exercé à leur endroit, adhésion qui va jusqu'à une expulsion volontaire des lieux contrôlés, il faut tout de même se demander si cette adhésion ne signifie pas

surtout un renoncement de leur part à subir quotidiennement un contrôle social formalisé. Si cette hypothèse se révélait exacte, il faudrait envisager bien plus l'impression d'une adhésion des itinérants au contrôle social comme une fuite de ce dernier. Mais c'est une autre recherche, où l'intérêt serait centré sur le point de vue des itinérants quant au contrôle social exercé à leur endroit, qu'il faudrait mener pour comprendre cette question.

Le contrôle social s'exprime aussi par des interventions coercitives telles que l'expulsion et le constat d'infraction qui, toutes deux, présentent des limites importantes puisque leur efficacité est relativement temporaire, vidant les lieux contrôlés des itinérants, au mieux quelques jours. Ainsi le contrôle social exercé vise seulement le déplacement des itinérants vers d'autres lieux, mais ne résout en rien leur situation.

Le plus frappant est le recours au constat d'infraction vis-à-vis des itinérants, entre autres, qu'utilisent les agents de surveillance du métro, certains de façon beaucoup plus systématique que d'autres. Cette utilisation, controversée au sein du service, a quasi automatiquement pour conséquence de faire entrer l'itinérant dans le système pénal. Or, les agents de sécurité de l'UQAM qui ne disposent pas de ce pouvoir de donner des contraventions n'ont pas pour autant recours à la police publique. À cet égard, il nous faut constater que c'est bien moins parce que les pouvoirs de police sont utiles que parce qu'ils en disposent, que les agents de surveillance du métro ont recours au constat d'infraction et élaborent une stratégie qui vise, à plus ou moins court terme, la détention de l'itinérant. Ainsi, notre étude a permis de montrer l'artificialité de la judiciarisation des itinérants.

Au contraire, il existe d'autres formes d'intervention qui visent, dans la limite des moyens offerts aux agents de sécurité, l'aide et l'assistance aux itinérants soit en ayant recours au système de santé par l'entremise d'Urgences-Santé, soit simplement en développant une certaine relation d'aide, dont l'objectif est de faire réagir l'itinérant pour qu'il se prenne en main considérant que si la personne n'a pas la volonté de s'en sortir, toute intervention est vouée à l'échec.

De ces premières constatations, nous pouvons conclure que le contrôle social vis-à-vis des itinérants n'est pas systématiquement exercé. Fondé sur une perception de la nature problématique du comportement de l'itinérant, l'exercice du contrôle demeure discrétionnaire.

Par ailleurs, après avoir décrit toutes ces formes d'intervention qui s'inscrivent dans le cadre du contrôle social exercé par des agents de sécurité vis-à-vis des itinérants, nous avons cherché à

mieux comprendre les éléments qui affectaient les pratiques tels que livrés par le groupe d'acteurs contrôlants, soit la sécurité privée.

La première constatation que nous faisons est le découpage de la population itinérante en groupe problématique ou non, découpage qui justifie alors l'intervention et sa nature. La distinction majeure concerne ici les différences de comportement présentées par les itinérants, tant vis-à-vis de l'autorité que de leurs rapports avec le public, qu'en termes de mode de vie. Au terme de cette étude, il nous faut constater que, si les vieux itinérants font l'objet d'une certaine tolérance, notamment parce que les agents de sécurité perçoivent une adhésion de ces personnes au contrôle social dont ils sont l'objet, d'un autre côté, les jeunes, parce qu'ils représentent “ les bêtes noires ” des agents de sécurité qui jugent leur comportement problématique, justifient une intervention plus formelle. Ces représentations montrent le cercle vicieux dans lequel s'inscrit le contrôle social: perçus comme problématiques, les jeunes itinérants font, en effet, l'objet d'une plus grande intervention, qu'ils contestent, et qui dès lors accroît le jugement sur la nature problématique de leur comportement.

De plus, la connaissance des agents de sécurité sur le mode de vie des itinérants est considérable dans la mesure où entretenant des rapports quotidiens avec certains d'entre-eux, les agents de sécurité ont continuellement l'occasion d'être en contact avec cette population. Aussi, l'existence d'une certaine expertise de la part des agents de sécurité leur permet d'adapter leur intervention par rapport à la personne mais aussi par rapport à la situation générale de l'itinérance que vit cette personne.

La multitude de représentations des agents de sécurité quant à leurs fonctions, passant de la conception de policier à celle de simple gardien, contribue aussi, et même dans une large mesure, à la diversification tant des représentations que des pratiques à l'égard des itinérants. En effet, un agent qui se perçoit comme policier n'interviendra pas de la même façon qu'un agent qui se perçoit comme un gardien de la sécurité dans les espaces sous son contrôle, c'est ce que nos observations et nos entretiens nous ont appris.

Enfin, la nature publique de l'intervention amène les agents de sécurité à être confrontés aux divergences d'opinion dans la société concernant le contrôle social de l'itinérance. Critiqués d'un côté, applaudis de l'autre, les agents de sécurité sont conscients de ces divergences et tentent, dans leurs interventions, de minimiser les prises à partie du public en utilisant le dialogue et la diplomatie pour faire sortir les itinérants des espaces qu'ils contrôlent.

Ainsi, si au terme de notre étude, nous pouvons affirmer que le contrôle social exercé par les agents de sécurité n'apparaît pas aussi contraignant que nous avons pu le penser avant de l'entreprendre, il n'en demeure pas moins que contrôle il y a. Or, l'existence de ce contrôle social a pour origine la croissance de la sécurité privée qui exerce ses fonctions sur des espaces qui, jusque là, étaient généralement ignorés de la police publique. Dès lors, la thèse de la diffusion du contrôle social est vérifiée. De plus, si la multiplication des agents de sécurité se maintient, le contrôle social à l'endroit des itinérants ne pourra que s'accroître, puisque les itinérants, ne possédant pas d'espace, vivent sur les espaces où justement augmente la présence de la sécurité privée. En outre, si la tendance à engager des jeunes ayant reçu une formation policière persiste, il y a tout lieu de croire que le contrôle exercé par la sécurité privée à l'égard des itinérants se fera de plus en plus policier et mènera de plus en plus à une prise en charge pénale.

Cette étude, si elle a permis de lever un voile sur le contrôle social exercé par les agents de sécurité privée à l'endroit des itinérants, demeure limitée. C'est pourquoi, des idées de projets de recherche fusent. En premier lieu, il pourrait s'agir de connaître le point de vue des itinérants sur le contrôle social dont ils font l'objet, vaste recherche qui aurait aussi le mérite de la nouveauté. Il pourrait aussi s'agir de voir comment d'autres agences de sécurité privée envisagent l'itinérance et son contrôle social. En effet, ici, que ce soit dans le métro ou à l'UQAM, la présence des itinérants, même si elle peut être considérée comme dérangeante, n'a guère de conséquence sur la clientèle de ces espaces qui est plus ou moins obligée de fréquenter ces derniers. Par contre, dans le cadre d'un commerce, nous faisons l'hypothèse que la perception de la nature dérangeante des itinérants est accrue tant pour les commerçants que pour les itinérants. Autant de pistes de recherches qu'il reste à élaborer...

BIBLIOGRAPHIE

- ANDERSON, N. (1923). The Hobo. Chicago, University of Chicago Press.
- ARCHARD, P. (1979). Vagrancy, Alcoholism and Social Control. (The Critical Criminology). Great Britain, Lowe Bridore Printers Ltd.
- BAHR, H.M. (1973). Skid Row and Introduction to Disaffiliation. Toronto, Oxford University Press.
- BAHR, H.M. (1970). Disaffiliated Man, Essays and Bibliography of Skid Row Vagrancy and Outsiders. Toronto, Toronto University Press.
- BAHR, H.M., CAPLOW, T. (1973). Old Men: Drunk and Sober. New York, New York University Press.
- BARAK, G. (1991). Gimme Shelter: a Social History of Homelessness in Contemporary America. New York, Praeger.
- BAXTER, E., HOPPER, K. (1984). Shelter and Housing for the Homeless Mentally Ill in H.R. LAMB. (ed). The Homeless Mentally Ill: A task Force Report of the American Psychiatric Association. Washington, D.C, American Psychiatric Association.
- BAXTER, E., HOPPER, K. (1981). Privates Lives/Publics Spaces: Homeless Adults on the Streets of New York City. New York, Community Service Society.
- BEGIN, P. (1992). Les sans-abri au Canada. Ottawa, Bibliothèque du Parlement.
- BELCHER, J.R., DIBLASIO, F.A. (1990). Helping the Homeless: Where Do We Go From Here. Lexington, Lexington Books.
- BERGERON, M. (1974). La sécurité privée au Québec: image générale et satisfaction au travail des employés de huit services de sécurité québécois. Université de Montréal, mémoire de maîtrise, document inédit.
- BINGHAM, R.D., GREEN, R.E., SAMMIS, B. (1987). The Homeless in Contemporary Society. Beverly Hills, Sage Publications.
- BLASÍ, G., PREIS, J. (1992). "Litigation on Behalf of the Homeless" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp309-321.
- BLAU, J. (1992). The Visible Poor. Homelessness in the United States. Oxford, Oxford University Press.
- BOGUE, D.J. (1963). Skid Row in America Cities. Chicago, Chicago University Press.
- BOUDON, R., BOURRICAUD, F. (1986). Dictionnaire critique de la sociologie. Paris, Larousse, 2ième édition.
- BOURDIEU, P., CHAMBOREDON, J.C., PASSERON, J.C. (1968). Le métier de sociologue. Paris, Plon.
- BREAKEY, W.R. (1992). "Mental Health Services for Homeless People" in M.J. ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp101-108.
- BRODEUR, J-P. (1988a). "Justice pénale et privatisation" in G.Boismenu, J.J.Gleizal. (eds). Les mécanismes de régulation sociale. La justice, l'administration, la police. Montréal/Lyon, Boréales, Presses universitaires de Lyon, pp183-253.
- BRODEUR, J.P. (1988b). "Ordre public et ordre privé". Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique, 41 (4) pp 383-391.
- BUCHIN, R. (1989). La sécurité privée. Revue de Droit Pénal et de Criminologie, 69 (2) pp137-148.
- BURT, M.R. (1992). Over the Edge: the Growth of Homelessness in the 1980's. Washington D.C, The Urban Institute Press.
- CABANA-RENAUD, C. (1983). Les femmes sans-abri. Université de Montréal, École de criminologie, mémoire de maîtrise, document inédit.

- CARLINER, M. (1987). "Homelessness a Housing Problem?" in R.D. BINGHAM, R.E.GREEN, B.W.SAMMIS. (eds). The Homeless in Contemporary Society. Beverly Hills, Sage Publications.
- CASTEL, R. (1994). "La dynamique des processus de marginalisation de la vulnérabilité à la désaffiliation". Cahiers de Recherche Sociologique. n°22. UQAM.
- CATON, C.L.M. (1990a). Homeless in America. New York, Oxford University Press .
- CATON, C.L.M. (1990b). "Solutions to the Homeless Problems" in C.L.M.Caton. (ed). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp171-190.
- CATON, C.L.M. (1990c). "The Epidemiology of Homelessness" in C.L.M.Caton. (ed). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp19-35.
- CATON, C.L.M. (1990d). "Crisis Shelter and Housing Programs" in C.L.M.Caton. (eds). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp110-137.
- CATON, C.L.M. (1990e). "Homelessness in Historical Perspective" in C.L.M.Caton. (eds). Homeless in America. New York: Oxford University Press,pp3-18.
- COHEN, C.I., SOKOLOVSKY, J. (1989). Old Men of the Bowery. Strategies for Survival among the Homeless. New York, Guilford Press.
- COHEN, S. (1985). Visions of social control. Cambridge, Polity Press.
- COHEN, S. (1979). "The Punitive City: Notes on the Dispersal of Social Control". Contemporary Crisis, 3, (4), pp339-369.
- COMMISSION DE RÉFORME DU DROIT DU CANADA. (1980). Perquisition, fouille et saisie: les pouvoirs des agents de sécurité du secteur privé. Ottawa, Approvisionnement et Services.
- COOPER, M.A. (1987). "The Role of Religious and Nonprofit Organizations in Combatting Homelessness" in R.D.BINGHAM, R.E.GREEN, B.W.SAMMIS. (eds). The Homeless in Contemporary Society. Beverly Hills, Sage Publications.
- COULOMBE, D.J. (1985). L'itinérance et le système judiciaire. Université de Montréal, Ecole de criminologie, mémoire de maîtrise, document inédit.
- CORBIN, J., STRAUSS, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons, and Evaluative Criteria. Qualitative sociology, 13, 1, pp3-21.
- COTE, M.M. (1993). Les jeunes de la rue. Montréal, Liber., 2ème édition
- CUNNINGHAM, W.C, STRAUCHS, J.J, VAN METER. (1990). Private Security Trends, 1970 to 2000: The Hallcrest Report II. Toronto Butterworth Heinemen.
- CUNNINGHAM, W.C, TAYLOR, T.H, FORD, D. (1985). Private Security and Police in America. (" The Hallcrest Report "). Portland, Chancelor Press.
- CUSSON, M. (1994). La sécurité privée: sa nature, sa raison d'être et son avenir. Université de Montréal, Ecole de Criminologie et Centre International de Criminologie Comparée, document inédit.
- DE ROBERTIS, C., Pascal, H. (1987). L'intervention collective en travail social. Paris, le Centurion.
- DESLAURIER, J.P., KERISTIT, M. (1993). "La question de recherche en recherche qualitative" in Les méthodes qualitatives en recherche sociale: problématique et enjeux. Actes du colloque du Conseil Québécois de la Recherche Sociale, Rimouski, 17 mai 1993,pp89-99.
- DESLAURIER, J.P. (1991). Recherche qualitative: Guide pratique. Montréal, McGraw Hill.
- DONZELOT, J, ROMAN, J (1991). "Le déplacement de la question sociale" in J. Donzelot (ed). Face à l'exclusion. Le modèle français. Paris, Édition Esprit.
- DRAPER, H. (1978). Private Police. Harmondsworth, The Harvester Press.
- DRAPKIN, A. (1990). "Medical Problems of the Homeless" in C.L.M.CATON. (ed). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp76-109.
- DUMONT, F. (1994). "Approche des problèmes sociaux" in F. Dumont, S.Langlois, Y.Martin (eds). Traité des problèmes sociaux. Montréal, Institut Québécois de la Recherche sur la Culture, pp1-22.
- DUPILLE, C. (1973). Les clochards ne peuvent plus vivre. Paris, Hachette.

- DURKHEIM, E. (1985) (1950). Les règles de la méthode sociologique. Paris, PUF, 11ème édition.
- DUROU, B., RIMAILHO, A. (1970). Les vageux dans la société industrielle. Paris, Edition Privat.
- EAGLE, P F., CATON, C.L.M. (1990). "Homelessness and Mental Illness" in C.L.M.CATON. (ed). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp59-75.
- FOUCAULT, M. (1975). Surveiller et punir, naissance de la prison. Paris, Gallimard.
- FOURCAUDOT, M. (1988). Étude descriptive sur les agences de sécurité privée au Québec. Université de Montréal, École de criminologie, mémoire de maîtrise, document inédit.
- FOURNIER, L. (1991). Itinérance et santé mentale à Montréal. Étude descriptive de la clientèle des missions et refuges. Verdun, Unité de recherche psychosociale, Centre de recherche de l'hôpital Douglas.
- FREEDMAN, D.J., STENNING, P.C. (1977). Private Security, Police and the Law in Canada. Toronto, University of Toronto, Centre of Criminology.
- GABORIAU, P. (1993). Clochard. Paris, Julliard.
- GAGNON, I. (1995). Politiques et pratiques de renvoi au pénal: le cas d'une agence de sécurité privée à contrat. Université de Montréal, Ecole de Criminologie, mémoire de maîtrise, document inédit.
- GASSIN, R. (1994). Criminologie. Paris, Précis Dalloz, 3ème édition.
- GERVAIS, G. (1978). Alcoolisme, dépendance et estime de soi chez les clochard. Université de Montréal, Département de psychologie, mémoire de maîtrise, document inédit.
- GHIGLIONE, R., MATALON, B. (1978). Les enquêtes sociologiques - théories et pratiques. Paris, Armand Colin.
- GLASER, B.G., STRAUSS, A.L. (1970). The Discovery of Grounded Theory. Chicago, Aldine.
- GREENBLATT, M. (1992). "Deinstitutionalization and Reinstitutionalization of the Mentall III" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp47-56.
- HANDLER, J.F. (1992). "The Modern Pauper: The Homeless in Welfare History" in M.J ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press,pp35-46.
- HOCH, C. (1987). "A Brief History of the Homeless Problem in the United States" in R.D BINGHAM, R.E GREEN, B.W.SAMMIS. (eds). The Homeless in Contemporary Society. Beverly Hills, Sage Publications.
- HOOGENBOOM, A.B., MOORE, L. (1988). "Des paradoxes du contrôle d'état sur l'industrie de la sécurité privée: la légitimation et la naissance d'un complexe d'organismes policiers?" Déviance et société, 12 (4) pp 391-400.
- HOPE, M., YOUNG, J. (1986). The Forces of Homelessness. Lexington, Lexington Books.
- HOPPER, K. (1990). Advocacy for the Homeless in 1980s. in C.L.M.CATON. (ed). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp160-173.
- HUTTMAN, E., REDMOND, S. (1992). "Women and Homellessness: the Need to Look Beyond Shelters to Long Term Social Service Assistance and Permanent Housing". Journal of Sociology and Social Welfare, 19, (4), pp89-112.
- HYDE, M.O. (1989). The Homeless Profiling the Problem. New York, Enslow Publishers.
- JACCOUD, M. (1992). Les Inuit et la question pénale: le cas du Nouveau-Québec. Université de Montréal. École de Criminologie, Thèse de doctorat, document inédit.
- JEFFRIES, F. (1973). Private Policing and Security in Canada: a Workshop. Report of the Proceedings. University of Toronto, Center of Criminology.
- JOHNSTON, L. (1992). The rebirth of private policing. London, Routledge.
- KAKALIK, J.S., WILDHORN, S. (1977). The private police: security and danger. New York, Crone Russak.
- KASINITZ, P. (1986). "Gentrification and Homeless The Single Room Occupant and The Inner-City Revival" in J.ERICKSON, C.WILHELM. (eds). Housing the Homeless Center for Urban

- Policy Research. New Brunswick, Center for Urban Policy Research, Rutgers University, pp241-252.
- KOEGEL, P., BURNAM, A.M. (1992). "Problems in the Assessment of Mental Illness among the Homeless. An Empirical Approach" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp77-100.
- LABERGE, D., ROY, S. (1994). "Marginalité et exclusion sociales". Cahiers de recherche sociologique n° 22. UQAM.
- LABERGE, D., ROY, S. (1994). "Interroger l'itinérance: stratégies et débats de recherche". Cahiers de recherche sociologique n° 22. UQAM.
- LABERGE, D., ROY, S. (1994). "Présentation: Marginalité et exclusion sociales: des lieux et des formes". Cahiers de recherche sociologique n° 22. UQAM.
- LACEY, F. W. (1953). Vagrancy and other Crimes of Personnel Condition. Harvard Law Review, 66 pp1203-1226.
- LAMONTAGNE, Y., GARCEAU-DURAND, Y., BLAIS, S., ELIE, R. (1987). La jeunesse québécoise et le phénomène des sans-abri. Sainte Foy: Presse de l'Université du Québec.
- LANDREVILLE, P. (1983). Normes sociales et normes pénales : notes pour une analyse sociopolitiques des normes. Université de Montréal. Cahiers de l'Ecole de Criminologie n°12.
- LAPPERIERE, A. (1993). "Les critères de scientificité des méthodes qualitatives" in Les méthodologies qualitatives en recherche sociale: problématique et enjeux. Actes du colloque du Conseil Québécois de la Recherche Sociale, Rimouski, 17 mai 1993, pp45-66.
- LASCOURMES, P. (1975). "Criminologie, savoir et ordre". Actes, n 9, pp5-12.
- LEAVITT, J.(1992). "Homelessness and the Housing Crisis" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp19-34.
- LECOMTE, M. (1989). "Dernier Recours Montréal: lieu de convergence des exclus". Snté mentale, XIV, 2, pp10-15.
- LESEMANN, F. (1994). "La pauvreté: aspects sociaux" in F. Dumont, S. Langlois, Y. Martin. (eds). Traité des problèmes sociaux. Montréal: Institut Québécois de la Recherche sur la Culture, pp581-603.
- Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité privée, L.R.Q, C, A, 8.
- MARCUSE, P. (1990). "Homelessness and Housing Policy" in C.L.M.Caton. (ed). Homeless in America. New York, Oxford University Press, pp138-159.
- MERCIER, C., L. FOURNIER, G. RACINE. (1994). L'itinérance. in F. Dumont, S.Langlois, Y.Martin (eds). Traité des problèmes sociaux. Montréal, Institut Québécois de la Recherche sur la Culture, pp739-763.
- MERCIER, C. (1988). L'itinérance chez la femme. Revue québécoise de psychologie, 91, (1), pp79-93.
- MERCIER, C. (1986). Itinérance et alcoolisme: recension des publications. Québec. Centre de Service de Réadaptation Préfontaine.
- MERVES, E.S. (1992). "Homeless Women: beyond the Bag Lady Myth" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp229-244
- MICHELAT, G. (1975). Sur l'utilisation de l'entretien non-directif en sociologie. Revue française de sociologie, XVI, pp229-247.
- MINISTERE de la MAIN D'OEUVRE et de la SECURITE du REVENU. (1988). Les sans-abri au Québec. Etude exploratoire. Québec, Direction de la recherche, Gouvernement du Québec.
- MORE, T. (1516). Utopie. (1990). Paris, Points actuels, Editions sociales.
- MORSE, G.A. (1992). "Causes of Homelessness" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, p3-18.
- MORSE, G. A., CALSYN, R.J. (1992). "Mental Health and Other Human Service Needs of Homeless People" in M.J.ROBERTSON, M.GREENBLATT. (Eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press, pp117-132.

- OCQUETEAU, F. (1994). "La sécurité marchandisée". Projet, 238, pp63-72.
- OCQUETEAU, F. (1992). Gardiennage, surveillance et sécurité privée: commerce de la peur et/ou peur du commerce?. Paris, CESDIP, n° 56.
- OCQUETEAU, F. (1990). "Les marchés de la sécurité privée: développement et implications". Les cahiers de la sécurité intérieure n°3, nov 1990- janv 1991, pp81-111.
- OCQUETEAU, F. (1988). "Une réglementation française sur le secteur de la sécurité privée, pourquoi?" Déviance et société, 12 (4), pp 383-390.
- OCQUETEAU, F. (1986). "Police(s) privée(s), sécurité privée: nouveaux enjeux de l'ordre et du contrôle social". Déviance et société, 10 (3) pp247-281.
- OCQUETEAU, F., POTTIER, M.L. (1995). Analyse d'un contentieux privatisé: le vol à l'étalage dans les grandes surfaces. CESDIP, Bulletin d'information, VIII, 2.
- OUELLETTE, F.R. (1989). Femmes sans toit ni voix. Québec, Publications du Québec.
- PICHON, P. (1992). "La manche, une activité routinière". Les Annales de la recherche urbaine, n° 57-58, pp146-157.
- PIRES, A. (1993). "La recherche qualitative et le problème de la scientificité" in Les méthodologies qualitatives en recherche sociale: Problématique et enjeux. Actes du colloque du Conseil Québécois de la Recherche Sociale, Rimouski, 17 mai 1993, pp33-44.
- POUPART, J. (1993). "Discours et débats autour de la scientificité des entretiens de recherche". Sociologie et Sociétés, XXV (2), pp93-110.
- POUPART, J. (1979). "Méthodologie qualitative: une source de débats en criminologie". Crime and Justice, 7-8, (3,4), pp167-173.
- ROBERTSON, M.J. (1992). The Prevalence of Mental Disorder among Homeless Persons: a Review of Empirical Literature. in R.I.JAHIEL. (ed). Homelessness: a Prevention-Oriented Approach. Baltimore, The Johns Hopkins University Press.
- ROBERTSON, M.J., GREENBLATT, M. (1992). (eds). Homelessness: a National Perspective. New York, Plenum Press.
- ROBERTSON, M.J, KOEGEL, P., FERGUSSON, L. (1989). "Alcohol Use and Abuse among Homeless Adolescents in Hollywood." Contemporary Drug Problems, 16, (3), pp415-452..
- ROCHÉ, S. (1993). Le sentiment d'insécurité. Paris, PUF.
- ROSENTHAL, U., HOOGEMBOOM, B. (1990). "La privatisation et la commercialisation du contrôle de la criminalité: quelques questions fondamentales eu égard notamment à l'évolution des Pays Bas." in Conseil de l'Europe, Etudes relatives à la recherche criminologique, 27. Strasbourg, Edition du Conseil de l'Europe.
- ROSSI, P.H. (1989). Down and Out in America: The Origins of Homelessness. Chicago, University of Chicago Press.
- ROY, S. (1988). Seuls dans la rue. Montréal, Edition Saint-Martin.
- SALO, M.T., CAMPANELLI, P.C. (1991). "Ehnographic Methods in the Development of Census Procedures for Enumerating the Homeless." Urban Anthropology, 20, (2) pp127-140.
- SHEARING, C.D. (1992). "Public and Private Policing." in M.Tonry, N.Morris (eds). Crime and Justice, An Annual Review of research, 15, pp399-434.
- SHEARING, C.D. (1984). La sécurité privée au Canada: quelques questions et réponses . Traduction de J.P.Brodeur. Criminologie, La police après 1984, 18, (1), pp59-89.
- SHEARING, C.D., STENNING, P.C. (1987a). Private policing. Beverly Hills:,Sages Publications
- SHEARING, C.D , STENNING, P.C. (1987b). "Du Panoptique à Disneyworld: Permanence et Évolution de la Discipline". Actes, Les cahiers de l'action juridique, 60, pp27-33.
- SHEARING, C.D., STENNING, P.C. (1981). "Modern private security: its growth and implications." in M.Tonry., N.Morris, (eds). Crime and Justice: An Annual Review of Research. Chicago, University of Chicago Press.
- SHEARING, C.D., STENNING P.C. (1983a) " Private security: implications for social control", Social Problems, juin, 30 (5) pp 493-506.
- SHEARING, C.D., STENNING P.C. (1983b). Private Security and Private Justice: The Challenge of the Eighties. Montréal: The Institute of Research on Public Policy.

25.

SIMARD, P. (1990). Le clochard de Montréal: une histoire à coucher dehors. Montréal, Editions Saint-Martin.

SIMONS, R.L., WHITBECK, L.B. (1991). "Running Away during Adolescence as a Precursor to Adult Homelessness. Social Service Review, 65,(2) pp224-247.

STERN, M.J. (1984). "The Emergence of the Homeless as a Public Problem." Social Service Review, 58, (2) pp291-301.

TREMBLAY, S. (1995). Politiques et pratiques de réglemets des incidents criminalisables par un service hybride de sécurité. Université de Montréal, Ecole de Criminologie, mémoire de maîtrise, document inédit.

VAILLANCOURT, Y. (1988). "La privatisation une notion fourre-tout?" Déviante et société, 12,(2) pp177-182.

VEILLEROT, M. (1987). La sécurité privée: Aspects d'un dispositif de contrôle social. Grenoble, Institut d'Etudes Politiques, mémoire, document inédit.

VEXLIARD, A. (1957). Le clochard. Etude de psychologie sociale. Bruxelles, Desclée de Brouvier.

VEXLIARD, A. (1956). Introduction à la sociologie du vagabondage. Paris, Marcel Rivière.

WALZER, M. (1995). "Exclusion, injustice et État démocratique" in J. Affichard, J.B. de FOULCAUT. (eds). Pluralisme et équité. La justice sociale dans les démocraties. Paris, Editions Esprit, pp29-41.

WISEMAN, J-P. (1970). Stations of the Lost, the Treatment of Skid Row Alcoholics. Englewood Cliffs, Prentice Hall Inc.

WOOD, S.M. (1979). "The Social Condition of Destitution." Journal of Social Policy, 8, pp207-226.

WRIGHT, J.D. (1990). "Poor People, Poor Health: the Health Status of the Homeless." Journal of Social Issues, 46, (4), pp49-64.

WRIGHT, J.D. (1989). Address Unknown: The homeless in America. New York, Aldine de Gruyter.

ZAMBROWSKY, J. (1988). "La privatisation ou le désinvestissement étatique dans la justice pénale, une politique pénale ou une fiction ?" Déviante et société, 12,(2), pp183-188.

ZAUBERMAN, R., ROBERT, P. (1984). "Etre victime!!! Et après?" in B. Aubusson de Cavarlay, P. Lascoumes, Ph Robert, R. Zauberman (eds). Le pénal en première ligne ou dernier ressort. Paris, CESDIP, collection Déviante et contrôle social, pp41-58.