

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN OUTAOUAIS

ITINÉRANCE BRANCHÉE : UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES
DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (NTIC) PAR LES
PERSONNES SANS ABRI ET APPORTS À LEUR INTÉGRATION SOCIALE

MÉMOIRE PRÉSENTÉ COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL
PAR
JOHANNE GADBOIS

OCTOBRE 2021

Sommaire

Le basculement de la pauvreté vers l'itinérance se produit lorsque l'appauvrissement des conditions de vie est accompagné d'une dégradation progressive (Laberge, 2000), c'est-à-dire lorsqu'un événement significatif survient comme un emprisonnement ou par l'addition de difficultés comme la perte d'emploi, la rupture amoureuse ou conjugale, la perte du lieu de résidence et la perte de repères identitaires. Ainsi, la marginalisation sociale s'installe lorsque la précarité perdure (Boucher & Favreau, 1997; Boucher, 2010). Avec la montée des emplois atypiques et précaires, nous constatons qu'un plus grand nombre de ménages à revenu moyen ayant eu accès au marché du travail et à l'éducation est affecté par cette réalité (Boucher & Favreau : 1997 ; Boucher: 2010 ; 2001b ; Tremblay : 2001).

À l'ère numérique, certaines personnes voudront répondre à un certain niveau de vie et être reconnues par les objets et les activités qu'ils se procurent (Boucher, 2010; Inkel, 2000) par l'entremise des cellulaires, des tablettes et des portables. Alors que d'autres s'isoleront davantage, faute d'y avoir accès ou d'en faire usage. Dorénavant, les disparités sociales et numériques sont indissociables, c'est-à-dire qu'il y a les « inforiches » ceux ayant accès et faisant usage des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) et les « infopauvres, ceux n'ayant pas accès et ne faisant pas usage des NTIC (Bouchard & Gagné, 2001 ; Dorion 2003; Jochems, 2007).

Dans ce contexte, nous nous intéressons aux changements des pratiques sociales. Contrairement aux années passées, nous observons une forme d'itinérance beaucoup plus branchée que les générations précédentes. Encore peu étudiés dans la littérature scientifique, nous savons désormais que les appareils électroniques et Internet sont utilisés au sein du quotidien des personnes sans abri ou à risque d'itinérance. C'est dans cette perspective que 13 répondants parmi ceux ayant fréquenté un centre d'hébergement d'urgence en Outaouais racontent leur vécu à travers des entrevues semi-dirigées. Le mémoire vise à mettre en évidence la pluralité de formes que peut prendre l'intégration sociale, allant du marché du travail, à l'habitat, aux loisirs amateurs, à la consommation, à l'accès aux NTIC.

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier mes « gitamiens » branchés et non branchés. Vous avez fait preuve de réelle générosité en me partageant votre vécu toutes ces années, parfois même pendant des heures. De ces discussions riches émotionnellement, vous avez été ma muse pour ce mémoire. Vous avez été les premiers à me démontrer que l'itinérance branchée est un thème du quotidien et surtout, il faut aimer son sujet pour mener un projet pendant des années.

Je tiens à dire un merci particulier à mon directeur de recherche, Jacques L. Boucher. Sans aucune hésitation, tu as été le premier à croire à ce mémoire alors que le projet était encore en gribouillis. J'ai eu l'occasion de rencontrer la personne au cœur d'or que tu es, tu ne t'es pas impliqué que dans mon mémoire, tu m'as suivi à travers différentes implications sociales et citoyennes entourant l'habitat, mais aussi tu as été le premier à croire en moi comme conférencière. Tu as également su faire preuve de compétence et de professionnalisme en me faisant retravailler certaines parties, pas moyen de faire des résumés de lecture, je me suis fait prendre chaque fois. Plus encore, j'ai aussi rencontré l'être à l'écoute et compréhensif que tu es avec mes différentes péripéties de vie des dernières années. Tu as marqué positivement mes études à la maîtrise et aussi mon chemin de vie. J'espère que nous resterons en communication. En un mot, merci!

Je ne pourrais passer sous le silence l'ensemble des membres de ma famille. Ce mémoire n'aurait pas pu voir le jour sans votre soutien constant. Merci pour vos précieux conseils, pour votre temps, pour m'avoir aidé dans mon organisation quotidienne et surtout pour avoir cru en moi à travers toutes ces années. La terminaison de ce mémoire a été marquée par le décès de mon père. Bien qu'il ne puisse lire ce mémoire, j'ai quand même eu la chance alors qu'il était en fin de vie de ressentir toute sa fierté et son appui, notamment pour prendre un congé sans solde de 4 mois pour concrétiser ma maîtrise en travail social.

Je ne me doutais aucunement à cette époque pas si lointaine que je l'accompagnerais jusqu'à son dernier souffle par l'entremise des nouvelles technologies.

Un merci spécial à mon groupe de rédaction virtuel de soirée et de week-end « Thèsez-vous tous les jours ». Rédiger au quotidien en votre compagnie a été un moment de pur bonheur en plus d'avoir servi de motivation. Bien que notre relation n'ait été qu'en mode virtuel, une amitié bien réelle a pris forme.

Merci aussi à mon employeur du moment, le ROHSCO, pour la flexibilité d'horaire qui a été nécessaire pour mettre à terme ce mémoire, mais aussi pour l'écoute et les échanges quotidiens.

Un merci spécial à Daniel Beaudoin. Avant même que prenne forme ce mémoire, il a accepté de me rencontrer en qualité de travailleur de rue de Gatineau, soit le 15 novembre 2012. Tu m'as confirmé que les courriels et les messages textes étaient répandus au sein de la population que tu dessers.

Table des matières

Sommaire	ii
Remerciements	iii
Introduction	8
CHAPITRE I	12
1. Problématique	13
1.1. Portrait global de l’usage des nouvelles technologies de l’information et des communications (NTIC) et plus particulièrement celui des personnes sans abri.	13
1.1.1. L’usage d’Internet comme mode de vie et les terminologies en lien avec les pratiques des NTIC	13
1.1.2. Portrait global des branchements Internet et plus particulièrement ceux des personnes sans abri	15
1.2. Utilisation du numérique et transformations du marché du travail et des rapports sociaux	17
1.2.1. Les coûts sociaux découlant des standards de flexibilité et de performance	17
1.2.2. La précarité d’emploi et les nouvelles formes de pauvreté.....	18
1.2.3. L’émergence de l’intérêt envers les loisirs amateurs	19
1.2.4. Les activités numériques et les frontières diffuses entre le travail et les loisirs	21
1.2.5. Les occupations des « outsiders du travail ».....	21
1.3. Les représentations d’être sans-abri ou à risque d’itinérance	22
1.3.1. Le passage de la pauvreté à la marginalisation	22

1.3.2.	La complexité à définir l'itinérance	24
1.3.3.	La visibilité de l'itinérance, l'exemple des refuges d'hébergement d'urgence pour sans-abri.....	26
1.3.4.	L'habitat.....	28
1.3.5.	Les significations d'avoir « un chez-soi » ou l'absence d'une adresse permanente	29
1.4.	Les modes pluriels d'intégration sociale	31
1.4.1.	La notion de bien-être des politiques publiques et des programmes sociaux	31
1.4.2.	L'insertion sociale par la participation aux activités de production et de consommation.....	33
1.4.3.	Les liens entre le processus d'intégration sociale et l'exclusion sociale	35
1.5.	Les inégalités sociales découlant du fossé numérique et les leviers d'intégration sociale.....	38
1.6.	Question de recherche et sous-questions.....	42
CHAPITRE II	43
2.	Cadre d'analyse.....	44
2.1.	La transposition du lien social au sein du marché du travail et des rapports sociaux.....	44
2.1.1.	Processus de disqualification sociale	45
2.1.2.	Processus de désaffiliation sociale.....	46
2.1.3.	Processus de désinsertion sociale.....	47
2.1.4.	Le lien social et l'interaction.....	48
2.2.	Dimension épistémologique	49
2.2.1.	L'émergence de l'interactionnisme symbolique.....	50

2.2.2. Portée et contraintes épistémologiques et les perceptions subjectives pour interpréter la réalité	52
2.2.3. L'interactionnisme symbolique et la recherche empirique	53
2.3. L'interactionnisme symbolique comme cadre théorique	54
2.3.1. La transposition des interactions à travers les espaces physiques et socio-numériques	54
2.3.2. Composantes du « Moi » et la somme des actions interprétées.....	56
2.3.3. La représentation des acteurs et la mise en contexte des interactions	56
2.3.4. La transposition des signes et de la multitude de sens du processus interactionnel.....	58
2.3.5. La compréhension sous-jacente des interactions	59
2.4. Processus d'inclusion sociale ou d'exclusion sociale et perception de soi dans les mécanismes de reproduction des inégalités sociales.....	60
2.4.1. La sociologie de la conformité pour saisir le mécanisme d'exclusion sociale	60
2.4.2. La représentation collective de la pauvreté.....	61
2.4.3. Cadre théorique pour analyser le fonctionnement du « Soi » dans la création et la reproduction des inégalités sociales	62
2.4.4. De l'exclusion sociale à l'attribution de la déviance	64
2.4.5. Stratégies de distanciation et de proximité avec autrui.....	66
2.4.6. L'identité sociale virtuelle et l'identité sociale réelle	67
2.4.7. L'attribution des stigmates.....	68
2.4.8. Comprendre les différences par les attentes normatives.....	70
2.4.9. Les contacts mixtes entre les stigmatisés et les normaux	71
2.5. Dimensions de la recherche	73

CHAPITRE III.....	75
3. Méthodologie	76
3.1. Type de recherche retenue	76
3.1.1. La recherche exploratoire	76
3.1.2. L'induction et la déduction méthodologique	77
3.1.3. L'interactionnisme symbolique comme approche rigoureuse des réalités sociales	79
3.2. La structure de la recherche et la collecte d'informations des entrevues semi-dirigées	80
3.2.1. Recrutement des participants volontaires au sein d'un refuge pour sans-abri	81
3.2.2. Les critères de sélection des participants	82
3.2.3. L'entrevue semi-directive comme méthode de collecte de données	83
3.3. Analyse des données.....	85
3.3.1. Traitement de l'information.....	86
3.3.2. L'organisation des éléments identifiés comme significatifs.....	87
3.3.3. Les règles du jeu pour trouver le sens sous-jacent.....	88
3.4. Considérations éthiques	89
3.4.1. Les contextes sociaux de l'identité sociale pouvant influencer le déroulement de l'entretien	89
3.4.2. Le consentement éthique et le lien de confiance entre la chercheuse et les personnes interviewées.	90
 CHAPITRE IV	 93
4. Présentation des résultats.....	94
4.1. Accès et usage quotidien des nouvelles technologies par les personnes sans abri ou à risque d'itinérance	94

4.1.1. Les appareils utilisés au quotidien	95
4.1.2. Les différents moyens pour couvrir les coûts d'utilisation.....	96
4.1.3. Lieux d'accès gratuit pour recourir aux nouvelles technologies et à l'Internet 98	
4.1.4. La fréquence d'utilisation	100
4.1.5. Les particularités d'utilisation pour les personnes dormant à l'extérieur	101
4.2. Les NTIC comme soutien à l'intégration sociale	102
4.2.1. Intégration à l'hébergement ou au logement	102
4.2.2. Intégration par les loisirs, la culture et l'implication sociale	104
4.2.3. Intégration socioprofessionnelle	108
4.2.4. Les sonneries des cellulaires comme outil de régularité sociale.....	111
4.3. L'identité sociale dans le regard social de soi et de l'autre	113
4.3.1. Les risques liés au vol et à la perte matérielle	114
4.3.2. Le recours aux technologies pour se défendre	115
4.3.3. Diverses dépendances et l'usage des nouvelles technologies.....	116
4.3.4. La construction d'un réseau pour briser l'isolement social	117
4.3.5. Les prises de contact avec la famille.....	118
CHAPITRE V.....	122
5. Analyse et discussion.....	123
Entre survie et stigmatisation, la recherche de la normalité	123
5.1. Accès aux NTIC.....	123
5.2. Utilisation des NTIC pour l'accès aux ressources vitales.....	124
5.2.1. Les sonneries des cellulaires et le rythme de la vie quotidienne	125
5.2.2. Recherche de logement	126

5.2.3. La recherche de milieux de survie	127
5.2.4. La recherche de réponses à des besoins primaires.....	128
5.3. Stigmatisation, marginalité et normalisation de la marginalité	129
5.3.1. La mise en spectacle et la stratégie du « trompe-l'œil » ou du faux-authentique 130	
5.3.2. Les faux-semblants et l'art de vouloir paraître intelligible sous le regard de l'autre 131	
5.3.3. L'évitement de l'autre occupé sur son téléphone intelligent	132
5.3.4. Se faire passer pour une personne d'un groupe non stigmatisé	133
5.3.5. La non-adhésion significative et le recours aux technologies comme moyen de défense aux agressions.....	134
5.3.6. La stratégie de la fabrication et les codes utilisés pour déjouer les forces de l'ordre 134	
5.3.7. Les dépendances aux pratiques vidéoludiques et la recherche de plaisirs....	136
5.3.8. La carrière dans la délinquance, exemple de la culture du <i>hack</i> et le style de vie normatif136	
5.4. Recherche de la normalisation comme base fondamentale d'intégration sociale 138	
5.4.1. La prépondérance envers les relations interpersonnelles en « présentiel » ..	139
5.4.2. Distanciation affective et recherche de plaisirs à travers les relations quotidiennes	140
5.4.3. L'amour virtuel à travers les jeux vidéoludiques.....	142
5.4.4. Solidarité comme forme d'engagement social.....	143
5.4.5. L'écriture d'un livre et la publication d'un œuvre collective	143
5.4.6. Intégration par les loisirs, l'exemple de la musique	144
5.4.7. La culture du <i>self</i> comme représentation de soi.....	146

5.4.8. La culture vidéoludique	147
5.4.9. Dans certains cas, en rapport avec le travail	149
Conclusion	151
Références	155
Annexe : Grille d'entrevue	165

Introduction

Bien que les niveaux de revenu ne soient pas spécifiés, entre 2014 et 2015, des enquêtes répertoriées dans Bonenfant (et al., 2017) se sont intéressés aux pratiques numériques courantes suivantes. En somme, la majorité des gens, soit 92% des répondants, navigue sur Internet chaque jour alors que 56% y ont recours plusieurs fois dans la même journée. L'accès à un ordinateur représente 87% des personnes rejointes. En ce qui concerne le téléphone intelligent plus spécifiquement, 73% des jeunes en détiennent un. Les réseaux sociaux sont fréquentés de différentes façons bien que 91% des répondants les consultent surtout par cellulaire. De plus, notons que 71% sont connectés à *Facebook*, 52% ont un compte *Instagram*, 41% expérimentent *Snapchat* alors que 33% vont sur *Twitter* ou *Google plus*. Les textos de l'appareil mobile sont utilisés par 90% des jeunes avec une moyenne d'une trentaine d'envois par jour. Les études sur le numérique démontrent que son usage est omniprésent au sein du quotidien des gens, bien que la majorité ait privilégié la population des jeunes, il s'agira de se demander si les savoirs existants peuvent s'adapter à la population itinérante.

Des études scientifiques en travail social s'intéressent aux nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) depuis les années 1990. Des milliers de ressources se retrouvent sur l'autoroute électronique, mais les recherches québécoises s'avèrent quasi inexistantes dans ce secteur (Bouchard & Gagné, 2001 ; Jochems & Rivard, 2008). Bien que les écrits sur l'usage des NTIC au sein du milieu de la rue soient restreints, cela ne signifie aucunement que l'utilisation des nouvelles technologies ne soit pas employée, bien au contraire. « Un survol international des applications des NTIC les plus récentes en travail social confirme la croissance rapide de l'utilisation d'Internet, tant chez les usagers des services spécialisés que chez les professionnels (Bouchard & Gagné, 2001, p. 265). » La capacité d'adaptation des personnes sans abri quant à l'accessibilité et l'utilisation des NTIC sont des thèmes encore très peu explorés dans la littérature québécoise en travail social (Bouchard & Gagné, 2001 ; Jochems & Rivard, 2008).

Nous constatons que tant au niveau social que scientifique, les milieux populaires ne font pas bonne presse contrairement à des champs plus prestigieux comme le travail salarié (Maigret, 2015). Cette distanciation historique n'a pas empêché à ce que ce courant en sciences sociales plus axé vers les conditions de vie se développe, comme l'interactionnisme symbolique. Or, les médias ont longtemps éloigné de leur publication les productions des milieux populaires, divisant ainsi les représentations des milieux culturels. Même Simmel, précurseur de la tradition de Chicago, ayant pourtant été journaliste, s'est montré discret envers les inégalités sociales qui se véhiculent à travers la société démocratique ainsi que dans la production de la culture. Or, le visage de l'itinérance change et évolue dans le temps et l'espace. L'image qu'il projette est celle du point de rupture entre l'individu et sa collectivité d'appartenance. Il est stigmatisé et marginalisé pour ne pas s'intégrer à la société.

Plutôt, l'acquisition de nouvelles compétences en informatique qui s'apprend à la maison permet non seulement d'être autonome dans ses loisirs, dans sa vie sociale, mais est également transférable dans un contexte professionnel (Flichy, 2017). Ainsi, il ne s'agira pas de concevoir l'intégration sociale dans sa forme traditionnelle, bien au contraire. Dans cette ère numérique, nous assistons à une itinérance beaucoup plus branchée que les décennies précédentes, il s'agira donc de porter attention envers les différentes façons qu'ont les personnes directement interpellées de définir elles-mêmes les différents usages qu'elles font des nouvelles technologies. Devant la complexité des phénomènes sociaux, le regard interactionniste symbolique utilisé dans ce mémoire s'intéressa plus particulièrement aux interactions sociales qui se véhiculent dans la quotidienneté, y compris dans la marginalité sociale, en vue de comprendre la construction des identités sociales (Poupart, 2011). Ainsi, ce mémoire se penche plus particulièrement sur l'itinérance branchée, une dimension qui est peu étudiée jusqu'ici. Il s'agira de mieux comprendre les différentes façons qu'ont les personnes sans abri ou à risque d'itinérance de faire usage d'une forme ou l'autre des appareils électroniques, comme les portables, les cellulaires et Internet.

Concrètement, voici comment sont divisés les cinq chapitres de ce mémoire. Premièrement, la problématique regroupe les concepts clés qui sont utilisés dans ce mémoire, c'est-à-dire de la formulation de la question de recherche à l'analyse. Nous définissons ainsi les notions de NTIC, d'itinérance et d'intégration sociale. La revue de la littérature permet de démystifier les contextes de précarité socio-économique de la pauvreté et de la marginalisation sociale. Nous évoquons également les frontières existantes entre les notions de travail et de loisirs amateurs. Il est question de miser sur le lien social dans la définition d'intégration sociale et d'aller au-delà des formes traditionnelles et d'inclure l'ensemble des activités d'insertion comme le travail, l'habitat, les loisirs, la consommation, les NTIC, etc.

Deuxièmement, le cadre d'analyse s'appuie plus spécifiquement sur différents théoriciens s'étant intéressés au lien social et plus spécifiquement à l'interactionnisme symbolique. En effet, les auteurs ont été sélectionnés soigneusement de façon à réunir les précurseurs de la tradition de Chicago, certains incontournables de la sociologie compréhensive et les tendances contemporaines d'interactions à travers la planète virtuelle. Les notions clés des différents processus sociaux qui prennent forme dans le quotidien sont expliquées afin de mieux comprendre les points de rencontre entre les contacts mixtes et non mixtes et la stigmatisation sociale que produit cette envie d'appartenir à la normalité (Goffman, 1975).

Troisièmement, la méthodologie met l'accent pour sa part sur les différentes étapes parcourues pour rendre ce mémoire possible. En ce sens, il s'agit de justifier une recherche de type exploratoire et l'importance du savoir expérientiel. En effet, tout au long de la démarche, les répondants ont été considérés comme étant experts de leur situation. Nous faisons part des fondements de l'interactionnisme symbolique qui nous ont conduits à recourir aux entrevues semi-dirigées propres aux méthodes qualitatives.

Quatrièmement, la présentation des résultats constitue la synthèse qui ressort de la classification de données, c'est-à-dire les composantes significatives qui ressortent des

différents entretiens. Ce chapitre se rapportera à la question de recherche et aux sous-questions afin de démontrer les différents usages des nouvelles technologies que fait cet échantillon de 13 hommes ayant fréquenté ce centre d'hébergement d'urgence. À travers les discours, nous tâchons de démystifier les activités d'intégration socialement admises des activités pratiquées, mais qui se situent davantage dans la marginalisation sociale.

Enfin, cinquièmement, ce dernier chapitre d'analyse et de discussion porte plus spécifiquement sur les stratégies de survie et la stigmatisation dans la recherche de la normalité. Il s'agira de regarder de plus près les particularités rattachées à ce mode de vie dans les différentes pratiques que requiert l'usage des NTIC.

CHAPITRE I

1. Problématique

Cette problématique permet de contextualiser les composantes essentielles de la question de recherche. Parmi les notions centrales, mentionnons dans un premier temps l'importance de dresser un portrait global de l'usage des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) et plus particulièrement celui des personnes sans abri. Par la suite, il s'agit de définir l'utilisation du numérique dans les transformations du marché du travail et les rapports sociaux qui s'en suivent. Avant d'en arriver aux modes pluriels d'intégration sociale par l'entremise de cette forme de loisir, la précarité d'emploi et l'appauvrissement des conditions d'existence amènent à représenter socialement ce basculement vers l'itinérance.

1.1. Portrait global de l'usage des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC) et plus particulièrement celui des personnes sans abri

Les modes de vie de la population se sont à la fois modifiés et adaptés aux différents usages des nouvelles technologies de l'information et des communications (NTIC). Cette première section du chapitre démystifie la terminologie en lien avec Internet et les NTIC comme pratiques complémentaires à l'usage de l'ordinateur et du téléphone cellulaire. Par la suite, il s'agit de visualiser à quel point ces formes d'utilisation sont répandues à l'échelle planétaire.

1.1.1. L'usage d'Internet comme mode de vie et les terminologies en lien avec les pratiques des NTIC

Contrairement à la télévision ou à la radio qui impliquent un mode d'utilisation passif, Internet est un outil de communication interactif qui fournit une autre perspective au savoir, au divertissement et à la participation sociale (Maigret, 2015). En effet, les communications de masse comme Internet sont loin d'être un usage passif comme le laisse sous-entendre la société de consommation. Contrairement aux autres médias, l'utilisation de ces nouvelles

technologies est interactive et offre une multitude de variétés comme le divertissement, les discussions interpersonnelles et la recherche d'informations (Bonenfant, Dumais & Trépanier-Jobin, 2017). C'est l'apport de chacun et la croyance en les autres qui fit du Web une plateforme à la fois interactive et démocratique (Maigret, 2015). En ce sens, à travers les différents usages, Internet incarne plusieurs valeurs mises de l'avant par la société, ce qui expliquerait une bonne partie de sa progression rapide.

Internet est bien un média au sens restreint du terme, c'est-à-dire un support technique pour la communication. Ses possibilités gigantesques tiennent plus précisément à son caractère de multimédia réunissant le son, l'image et le texte : un seul ordinateur branché sur le réseau mondial peut transmettre et recevoir des messages écrits, de l'image fixe ou animée, de la musique, consulter des banques de données. Le terme *média* renvoie habituellement aux supports techniques et économiques utilisés pour transmettre des messages de façon large (radio, télévision, etc.) ou plus restreinte (le téléphone ou la lettre). Il renvoie aussi à l'idée de technique pure de communication : Internet mobilise les ressources de l'écrit, de l'image et du son. (Maigret, 2015, p. 270)

Ainsi « lorsqu'on parle de TIC, on peut distinguer d'une part, les technologies en elles-mêmes, qui sont des instruments pour traiter les informations ou les données, et d'autre part, les informations, les données, les textes, les images, les sons et les documents multimédias qui sont traités et transmis au moyen de ces technologies (Jochems, 2007, p. 342-343). » Plus spécifiquement, les NTIC se composent des inforoutes, de logiciels perfectionnés et des technologies numériques, alors que l'ordinateur constitue le principal outil d'usage (Bouchard & Gagné, 2001).

Maintenant ces concepts définis, il s'agit de mieux comprendre comment ces outils de communication se transposent dans la quotidienneté et s'intègrent dans les modes de vie de la population, notamment des personnes sans abri. Outre qu'ils aient été implantés à grande échelle, la particularité de l'utilisation de ces outils est l'instantanéité ainsi que l'effet de proximité et de distanciation des réseaux et des pages consultées (Maigret, 2015). C'est dans cette optique que depuis une dizaine d'années, plusieurs études, notamment faites auprès des jeunes, se sont intéressées aux pratiques socionumériques (Bonenfant et al., 2017). En plus d'être accessible, abordable et mobile, l'univers socionumérique permet d'interagir à travers les différents sites Internet, d'établir des rencontres ou des échanges

sur les réseaux sociaux, de se créer une page personnelle, de diffuser des photos et des vidéos instantanément.

Nous employons la distinction « socionumérique » pour désigner les procédés techniques et les activités numériques qui sont liés directement à Internet et qui se conforment plus à la recherche d'amitié et de liens sociaux. Ces activités socionumériques correspondent de ce fait à des pratiques communicationnelles fournissant aux [personnes] l'occasion de se trouver et de se retrouver tout en facilitant la création, le partage, la collaboration et l'interaction sociale. (Bonenfant et al., 2017, p. 58)

1.1.2. Portrait global des branchements Internet et plus particulièrement ceux des personnes sans abri

Plus que les autres formes de NTIC, Internet constitue l'outil de communication ayant marqué la fin des années 1990 et les premières décennies de ce nouveau millénaire (Maigret, 2015). En effet, depuis le milieu des années 1990, Internet est sorti des milieux universitaires et s'est démocratisé à l'ensemble des citoyens (Flichy, 2017). Entre les années 2000 et 2010 dans les pays occidentaux, les usages d'Internet ont augmenté d'environ 30 minutes quotidiennement par personne (Maigret, 2015). Les habitudes de consommation télévisuelle se sont aussi modifiées, non pas parce que l'audience a diminué, mais parce qu'il est désormais question de visionner les chaînes et les programmes en différé par enregistrement en rattrapage ou via Internet. Dans les années 2010, une étude française citée par Maigret (2015) révèle qu'un ménage moyen a près de 7 écrans, comprenant autant la télévision que les ordinateurs. « Les coûts temporels se révèlent ici particulièrement discriminants. Malgré tous les discours sur le nomadisme, Internet immobilise beaucoup face à l'écran et ses attraits ne sont pas toujours perceptibles dans ce contexte. » (Maigret, 2015, p. 275)

Plus récemment, un survol rapide sur l'utilisation des technologies pendant la pandémie de COVID-19 s'est avéré omniprésent dans toutes les sphères de la vie en collectivité, passant par l'accès aux différents services en ligne, au travail, à la scolarisation, à la pluralité des activités quotidiennes et de loisir (Institut national de santé publique du Québec, 2021). Or, les inégalités numériques se sont présentées pour les personnes vulnérables économiquement, notamment parce que le revenu permet de se procurer Internet. « Au

Québec, 12 % des ménages ayant un revenu annuel inférieur à 20 000 \$ n'avaient pas de connexion Internet en 2020, alors qu'aucun des ménages ayant un revenu annuel supérieur à 60 000 \$ n'était dans cette situation. » (Institut national de santé publique du Québec, 2021, p. 4)

Il n'est pas d'hier que les sociétés les plus riches sont aussi celles où le branchement à l'Internet est le plus élevé. Statistique Canada relève qu'au Québec, en 2000, 53% des répondants de l'enquête étaient branchés à l'Internet (Dorion, 2003). L'enquête citée par Jochems et Rivard (2008), soit huit ans plus tard, démontra que 71,1% de la population adulte québécoise fréquentait Internet régulièrement. Pour ce qui est d'Internet plus spécifiquement, on estime que dans les pays branchés, comme les États-Unis ou la Scandinavie, 60% à 80% de leurs citoyens en font usage (Maigret, 2015). D'autres études répertoriées au Royaume-Uni arrivent à des résultats similaires, puisqu'il est constaté que l'utilisation de la technologie numérique par les personnes sans abri ou vulnérables sont sous-estimées, alors que concrètement 70% de ces populations utilisent que ce soit les téléphones intelligents, les portables et les réseaux virtuels (Lemos & Crane, 2013). D'ailleurs, en se penchant plus spécifiquement sur les jeunes sans abri qui utilisent Internet au moins une heure par jour, la statistique augmente à 75%. C'est donc dire que la majorité des personnes sans abri possèdent ou ont possédé un appareil électronique et que plusieurs d'entre elles accordent de l'importance aux accès aux branchements Internet. En effet, selon cette recherche menée au Royaume-Uni (Lemos & Crane, 2013), l'accès au Wi-Fi gratuit est plus répandu aujourd'hui que par les années passées, notamment au sein des bibliothèques municipales, du transport en commun comme le métro et au sein de la restauration rapide comme McDonald's. Pour ce qui est de l'Amérique, une étude étasunienne démontrait en 2011 que sur les 19 personnes sans abri rencontrées, 11 avaient un téléphone cellulaire. De ce nombre, 5 personnes de plus s'ajoutaient lorsque la question posée était de savoir si elles avaient déjà eu un cellulaire par le passé.

1.2. Utilisation du numérique et transformations du marché du travail et des rapports sociaux

Cette section rend compte de toute la complexité de l'usage du numérique sur le marché du travail pour répondre aux standards de flexibilité et de performance. Ce renouvellement de compétences ne permet pas à tous les citoyens de répondre à ces exigences pour demeurer compétitifs. Bien au contraire, de nouvelles formes de pauvreté font leur apparition avec les emplois atypiques et précaires. Bien qu'encore peu documenté auprès des personnes ayant connu la rue, l'usage des nouvelles technologies renvoie à l'émergence des loisirs amateurs et aux frontières diffuses entre la sphère domestique et le marché du travail. L'idée est de s'initier aux différentes occupations qui interpellent des personnes pourtant exclues du marché du travail normatif.

1.2.1. Les coûts sociaux découlant des standards de flexibilité et de performance

Actuellement, dans le contexte du marché de l'emploi, la société des savoirs valorise le développement scientifique et l'avancement des technologies de l'information et des communications (TIC) (Bouchard & Doray, 2001 ; Jochems & Rivard, 2008). Cette révolution numérique renvoie à une société de services où l'information et la professionnalisation de l'emploi prédominent sur le marché mondial (Jochems, 2007). L'intérêt poursuivi consiste à pallier les limites humaines, car le virage technologique se prête aux mesures quantifiables que requiert l'efficacité d'un système (Jochems & Rivard, 2008). En somme, les directions d'entreprise et le patronat y recourent pour répondre aux exigences de flexibilité des travailleurs, soit réduire les coûts de rendement et augmenter par le fait même la performance des modes de production et de gestion organisationnelle (Boucher, 2001b ; Jochems & Rivard, 2008 ; Mullaly, 2007).

[...] La sphère économique avait adopté depuis les années 1970 un nouveau type de discours et d'organisation valorisant l'implication individuelle, le travail en équipes éphémères, autour de projets non répétitifs, autrement dit la souplesse et la flexibilité, tout en conservant pour partie des structures hiérarchisées (suivant l'exemple des activités artistiques [...]) (Maigret, 2015, p. 287)

Ces nouveaux standards de flexibilité et de performance engendrent aussi des coûts sociaux. Le travail du salarié a été remplacé par des innovations technologiques, ce qui a eu un impact direct sur la réduction de personnel et le secteur de l'emploi qui s'en suit (Boucher, 2001b). Par conséquent, les statuts d'emploi ont aussi subi des modifications en fonction des nouvelles normes d'encadrement organisationnel, alors que certaines fonctions requièrent davantage de qualifications ou le renouvellement des formations, d'autres verront leur salaire réduit sous la pression des fermetures d'usines (Bouchard & Doray, 2001 ; Boucher, 2001b ; Boucher, 2010 ; Holly, 2001). Les pertes d'emplois et l'instabilité d'emploi qui en résultent ont engendré la montée du chômage massif et l'appauvrissement des conditions de vie. « La précarisation d'une partie croissante des emplois est directement reliée à cette recherche de flexibilité. » (Boucher, 2010, p. 23)

1.2.2. La précarité d'emploi et les nouvelles formes de pauvreté

La mondialisation a amené de nouvelles formes de pauvreté, alors que des personnes qui n'avaient pas été marginalisées se retrouvent désormais exclues du marché du travail et des mécanismes de production et de consommation qui s'en suivent (Boucher, 2005a). Cette précarité que connaissaient jusqu'alors les milieux ouvriers et non syndiqués allait s'étendre aux ménages ayant des revenus moyens, c'est-à-dire auprès de ceux ayant eu accès à la consommation et à l'éducation (Boucher, 2010). Ainsi, les sociétés occidentales assistent à l'appauvrissement d'une partie de la population ayant un revenu moyen (Boucher, 2001b ; Boucher, 2010 ; Boucher & Favreau, 1997 ; Tremblay, 2001). Le processus d'appauvrissement précède en quelque sorte la pauvreté (Mercier, 1995), étant habituellement engendré par la perte d'un emploi stable, puis conduisant vers des emplois précaires ou à des prestations de chômage, voire la sécurité du revenu si la précarité persiste ou devient permanente (Boucher & Favreau, 1997). Les couches de la population qui occupent un emploi précaire de façon occasionnelle ou permanente font désormais partie des « nouveaux pauvres », une appellation qui s'est répandue au cours des années 1980 avec la disparition des protections liées au marché du travail (Mercier, 1995). Le travail rémunéré ne permet plus automatiquement de se sortir de la pauvreté économique

(Campeau, 2000). « Cette insuffisance de revenu de travail est par ailleurs considérée comme cause majeure de la pauvreté. » (Campeau, 2000, p. 63)

Le travail précaire, qu'il soit occupé par « choix » ou par obligation, indique l'absence de stabilité professionnelle et que les chances d'avancement sont limitées (Potvin, Bernier, Bernard & Boisjoly, 2001). Comparativement, le sous-emploi signifiera que le travailleur est plus qualifié que ce que requièrent les fonctions qu'il occupe. « La prise en compte de ces deux dimensions nous conduit à définir les travailleurs précaires comme ceux qui manquent de contrôle sur leur trajectoire professionnelle, c'est-à-dire ceux qui sont incapables de se trouver un bon emploi ou de le conserver, ou encore de quitter un mauvais emploi pour un meilleur. » (Potvin et al., 2001, p. 382) La précarité s'amorce lorsque l'instabilité persiste durant environ cinq ans (Potvin et al., 2001).

L'impossibilité d'en arriver au plein emploi et la précarisation du marché du travail accentuent les conditions de vie précaires, faute d'avoir suffisamment de revenus pour couvrir les styles de vie contemporains (Mullaly, 2007). Afin de combler les standards de vie qui ne cessent d'augmenter, certains individus tenteront de s'ajuster aux transformations du marché du travail en occupant des emplois atypiques et précaires, tels que ceux à temps partiel, contractuel et occasionnel. À quelques exceptions près, les emplois qu'ont occupés les personnes itinérantes s'inscrivent parmi les emplois précaires, requérant peu de scolarité (Campeau, 2000). Les groupes de personnes pauvres et sans-abri déjà surreprésentés dans des fonctions subordonnées ou dans les emplois dangereux se retrouvent ainsi à la fois désavantagés et blâmés pour leurs conditions d'existence (Mullaly, 2007).

1.2.3. L'émergence de l'intérêt envers les loisirs amateurs

Ainsi, tel que mentionné, le marché du travail connaît une profonde mutation avec notamment les emplois contractuels, le travail à temps partiel, le travail autonome, mais aussi avec l'utilisation massive du numérique (Flichy, 2017). Traditionnellement, le travail pouvait se définir par la production de biens et de services en échange d'une rémunération.

Cette vision de l'organisation du travail renvoyait il n'y a pas si longtemps à une structure hiérarchique et aux rapports de subordination. Le travail comprend ainsi plusieurs perspectives, dont celle d'avoir une rémunération pour combler les nécessités du quotidien, mais aussi celle d'établir des rapports sociaux dans l'optique de s'intégrer à la société. À un second niveau, le travail peut favoriser un sentiment de satisfaction et de réalisation de soi nécessaire à l'atteinte de l'autonomie. De multiples travaux sur l'organisation des professions après la Deuxième Guerre mondiale ont été initiés après qu'on ait constaté la baisse de plaisir liée au travail salarié et l'augmentation des intérêts vers les loisirs amateurs. En effet, les sociologues des loisirs américains constatèrent que les *hobbies* venaient équilibrer les sentiments de satisfaction et de satisfaction de soi qui étaient disparus du travail salarié. Il est maintenant question de reconnaître que les sources de plaisir proviennent de la vie citoyenne à l'extérieur de l'horaire de travail salarié.

Au cours des années 1980, les croyances et les valeurs des individus qui composent la société sont axées sur la réalisation de soi (Flichy, 2017). Le travail ne se limite donc pas au salariat, le sens du devoir accordé au travail se répartit désormais entre plusieurs sphères d'activités. Il comprend autant le travail au noir que le secteur non marchand qui inclut le travail informel, le travail bénévole, le travail domestique et le travail à travers les loisirs. Les frontières entre le travail et les loisirs sont interreliées et bien que la sociologie du travail se distingue de la sociologie des loisirs, toutes deux s'intéressent aux activités sociales. Il ne faudrait toutefois pas penser que les loisirs permettent aux individus de se libérer des contraintes du marché du travail, mais plutôt interpréter ces deux sphères d'activités conjointement, car elles favorisent l'acquisition d'expériences sociales. À cet effet, Flichy (2017) évoque les « passions ordinaires » pour désigner les activités coopératives qui favorisent l'intégration sociale par les loisirs, c'est-à-dire par des activités qui sont pratiquées par intérêt. À titre d'exemples, notons le bricolage d'objets utilitaires et le travail d'appoint qui peut être exercé de façon complémentaire aux autres activités quotidiennes comme les tâches domestiques.

1.2.4. Les activités numériques et les frontières diffuses entre le travail et les loisirs

Jusqu'à tout récemment, le travail salarié s'effectuait à l'extérieur du domicile comparativement aux loisirs qui pouvaient avoir lieu autant à l'intérieur du lieu de résidence qu'à tout autre endroit (Flichy, 2017). Actuellement, les espaces de travail ne s'exercent plus forcément dans un bâtiment commercial, le lieu du domicile est plus répandu qu'auparavant. C'est donc dire que le temps consacré au travail était sur une plage horaire différente des tâches domestiques. Or, actuellement, les frontières du travail sont diffuses, il n'est plus question de réaliser ses tâches dans un laps de temps limité ni d'œuvrer au sein d'une structure hiérarchique organisationnelle (Flichy, 2017). Flichy (2017) nomme cette nouvelle configuration « l'autre travail » qui se définit comme suit.

[L'autre travail] peut tout d'abord avoir l'ambition de bâtir une alternative au travail tel qu'il est pratiqué dans l'entreprise : travail aliéné, travail refermé dans un espace, protégé par un droit de propriété, séparant le travail et le loisir. (Flichy, 2017, p. 131-132)

Les activités liées au numérique amènent une vision plus diffuse des différentes occupations derrière l'écran (Flichy, 2017). En plus du télétravail et des travailleurs autonomes, les individus sont constamment interpellés pour devenir plus performants, que ce soit pour travailler sur soi, sur sa gestion des émotions ou encore pour participer à un événement promotionnel qui est en continuité avec sa sphère de vie professionnelle. En ce qui concerne les loisirs plus spécifiquement, beaucoup de temps est investi dans les obligations et dans la gestion de la vie domestique, le développement de sa vie personnelle, ou encore, au temps consacré au visionnement des différents médias comme naviguer sur le Web et sur les réseaux sociaux.

1.2.5. Les occupations des « outsiders du travail »

Or, en plus de la précarisation du travail, des amateurs qui n'ont pas de qualifications reconnues font leur entrée sur le marché lucratif et en viennent à détrôner des professionnels et à produire des biens et des services qui étaient réservés, il n'y a pas si longtemps, aux différents secteurs du travail salarié (Flichy, 2017). Ces « outsiders du

travail », pour reprendre l'expression de Flichy (2017) pour faire un clin d'œil à Becker, s'investissent rarement à temps plein. L'objectif le plus souvent poursuivi est de recevoir un revenu complémentaire. Nous assistons au *digital labor* c'est-à-dire au travail à la tâche et à la main-d'œuvre gratuite et sous-payée. Nous constaterons que ces formes d'occupations sont peu documentées auprès de la population itinérante bien que cette recherche de plaisir via le numérique soit pratiquée par un bon nombre de personnes comme en témoigne ce mémoire. En effet, des amateurs se mettent à exercer des activités de loisirs ou à vivre des passions contre rémunération dans leur espace domestique ou de vie privée plutôt que dans un contexte organisationnel ou d'entreprise (Flichy, 2017). « En utilisant ses compétences personnelles et les ressources du ménage (logement, voiture, etc.), l'individu va pouvoir développer des activités indépendantes qui prolongent le travail amateur ou le *do it yourself* et accèdent (sic.) au marché. » (Flichy, 2017, p. 13-14)

1.3. Les représentations d'être sans-abri ou à risque d'itinérance

Cette section permet de contextualiser le phénomène du basculement de la pauvreté à l'itinérance et le processus de dégradation sociale qui est relié à la marginalisation sociale. C'est aussi dans cette partie du mémoire que nous comprendrons la complexité à définir l'itinérance. De plus, il sera question de mettre en relief les particularités des différents milieux de vie qui composent le quotidien de ces itinérants branchés, comme les centres d'hébergement d'urgence et les significations particulières d'avoir un chez-soi ou au contraire de se retrouver sans stabilité résidentielle.

1.3.1. Le passage de la pauvreté à la marginalisation

Depuis les années 1990, un grand nombre d'auteurs soutiennent que la marginalisation sociale est l'aboutissement extrême lié au processus d'appauvrissement des conditions d'existence (Boucher, 2005a ; 2010). La transformation du marché du travail et de la famille vers un modèle pluriel constitue des facteurs préalables à l'instabilité (Mercier, 1995). Or, le chômage ne signifie pas que le processus de marginalisation par rapport au

marché du travail soit amorcé, car nul n'est à l'abri des fermetures d'entreprises ou de l'abolition de postes (Potvin et al., 2001). Seulement, plus la période d'inactivité perdue, plus il devient difficile de s'intégrer à un nouvel emploi (Campeau, 2000). « La pauvreté serait ainsi en partie liée à la rareté de certains types d'emplois ainsi qu'à la hausse du nombre d'emplois à statut précaire. » (Campeau, 2000, p. 62)

Ainsi, les préoccupations sur le sens qui doit être donné au travail ne doivent pas être pensées uniquement en termes « de retour sur le marché de l'emploi », car la perte du travail, en plus de la perte de la protection sociale, favorise un contexte de drames individuels et sociaux dont nous n'avons peut-être pas encore mesuré l'impact sur le plan individuel et collectif. (Charest, 2000, p. 78)

Pour certains auteurs, dont Campeau (2000), l'augmentation de l'itinérance est étroitement liée à la pauvreté. Ce glissement de la pauvreté à la marginalisation est souvent accompagné de facteurs aggravants (Inkel, 2000). Laberge (2000) conceptualise « la dégradation progressive » pour désigner à cet effet l'accumulation d'une série d'événements comme la perte d'emploi, les difficultés d'insertion socioprofessionnelle ou l'absence d'un réseau satisfaisant de contacts socioprofessionnels, le non-rétablissement d'un deuil lié à un problème de santé physique ou mentale, une rupture affective significative qui entraîne des pertes diverses, les problèmes de toxicomanie, les relations conflictuelles avec les autres, l'absence d'intervention adéquate, etc. (Boucher, 2001a ; 2010 ; Boucher & Favreau, 1997 ; Girouard, 2017 ; Gouvernement du Québec, 2014 ; Inkel, 2000 ; Laberge, 2000). L'effritement des réseaux professionnels et sociaux peut être l'aboutissement du cheminement, bien qu'il puisse s'agir également d'une rupture significative qui précipite l'entrée dans l'itinérance comme un emprisonnement (Laberge, 2000). La grande pauvreté se différencie de l'itinérance par les difficultés d'investissement affectif ou au sein d'un milieu physique.

Pour certaines personnes, l'entrée à la rue se traduira par une dégradation progressive marquée par les étapes de désaffiliation alors que pour d'autres, un moment de rupture brutale (perte d'emploi, rupture amoureuse, deuil, etc.) sera la cause d'une rapide dégringolade. (Girouard, 2017, p.10)

Après qu'un élément déclencheur conduit à des conditions de vie précaires, une personne sera moins affectée par une perte d'ordre économique si elle détient un réseau de relations personnelles, familiales, professionnelles, culturelles qui la soutiennent (Boucher, 2010 ; 2001a ; Boucher & Favreau : 1997). Inversement, le déficit social peut être intimement lié au déficit économique s'il est accompagné d'un état d'isolement, de l'absence d'un réseau de soutien de qualité ou de la quasi-inexistence de lien de solidarité, ce qui peut occasionner une image négative de soi et le sentiment d'avoir échoué dans au moins une de ses sphères de vie (Boucher & Favreau, 1997). Bien que la rupture des liens sociaux qualifie bien souvent la précarité des conditions de vie, Paugam (2005) affirme qu'il peut arriver que des liens de solidarité et de proximité se tissent et que des individus, des ménages ou des collectivités vivent dans la pauvreté tout en étant considérés intégrés socialement. Mercier (1995) émet une analyse similaire à ces auteurs en évoquant que lorsque survient une épreuve, voire une crise personnelle ou structurelle, « plus un individu dispose d'un réseau relationnel étendu et est doté d'un fort capital économique et socioculturel, mieux armé il se trouve pour affronter les coups durs, peu importe leur nature et leur provenance (Mercier, 1995, p. 16). »

1.3.2. La complexité à définir l'itinérance

Fournier et Mercier (1996a ; 1996b) ont répertorié 2000 ouvrages portant sur l'itinérance dans leur recension des écrits. Les études sur ce phénomène sont confrontées à de nombreux enjeux méthodologiques. Par exemple, comme la définition de sans-abri ne fait pas consensus, il devient particulièrement ardu de comparer les ouvrages ou de généraliser les résultats. C'est donc dire également que les statistiques en lien avec l'itinérance sont difficiles à obtenir (Girouard, 2017). Dans cette perspective, le dénombrement mené par le MSSS (2019) visait à estimer le nombre de personnes en situation d'itinérance visible au cours de la nuit du 24 avril 2018. En somme, 5 789 personnes réparties dans 11 régions différentes ont été recensées. À cet effet, le MSSS (2019) soutient que le recensement qui a eu lieu le 24 avril 2018 a comptabilisé un nombre inférieur de personnes en situation d'itinérance visible que le nombre réel de ces personnes. Ajoutons que les barèmes de temps qui définissent l'entrée dans le mode de vie de sans-abri sont variables d'une

recherche à l'autre. Par conséquent, il importe de demeurer critique envers les quantifications de données, car elles ne peuvent déterminer avec exactitude le nombre de personnes sans-abri qui se retrouvent sur un territoire quel qu'il soit (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). À titre d'exemple, parmi les études répertoriées dans Fournier et Mercier (1996a ; 1996b), certaines fixent à 90 jours et plus l'entrée dans le style de vie sans-abri, c'est-à-dire lorsque que la personne n'a pas de résidence depuis environ trois mois. Pour d'autres auteurs, il s'agira de ne pas avoir de toit pour une durée minimale de 30 jours, ou encore, de ne pas avoir eu d'endroit où aller au cours de la dernière nuit.

Les différents barèmes de temps ont permis de baliser les trois types d'itinérance de la Politique nationale de lutte à l'itinérance (MSSS, 2014). En résumé, l'itinérance situationnelle, l'itinérance cyclique et l'itinérance chronique se définissent comme suit :

L'itinérance situationnelle, qui serait la plus répandue, réfère aux personnes qui se retrouvent momentanément sans logement stable. Ces personnes sont les moins visibles, et parviennent rapidement à se reloger et à établir des contacts sociaux. L'itinérance cyclique désigne les personnes qui vont et viennent entre un logement et la rue. Ce type est fait de répétitions de situations d'itinérance. Finalement, les personnes qui se trouvent en situation d'itinérance chronique n'ont pas connu de logement stable depuis une longue période. (Girouard, 2017, p. 5-6)

Or, Clément (2009) est d'avis que la terminologie employée pour désigner « les exclus des exclus » est complexe. Pour Fournier et Mercier (1996a ; 1996b), ces différentes appellations sont équivalentes les unes aux autres. « Aucun de ces termes ne nous apparaissant supérieurs aux autres, ils seront donc utilisés de manière indistincte (Fournier & Mercier, 1996a, p. 7 ; 1996b. p.15). » Bien que contestée, l'itinérance est le terme le plus souvent cité (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). Il réfère à l'absence de stabilité domiciliaire. Dans le cadre de cette étude, la notion d'itinérance branchée fera référence à une personne ayant basculé vers l'itinérance et qui fait usage du numérique comme Internet dans son quotidien.

Nous définissons l'itinérance comme une situation extrême découlant d'un long processus puisant dans une diversité de facteurs liés à la déqualification économique, à la désaffiliation sociale d'individus ou de groupes sociaux, ou encore au désaxement de la personnalité à l'égard

d'un modèle de base culturellement normé. Ce processus de mise en retrait voulue ou subie rend compte, pour un individu et sa société d'appartenance, d'être arrivés, l'un vis-à-vis de l'autre au terminus de l'indifférence (Fontan, 2000, p.36).

Bien que les terminologies varient selon les différentes études et bien qu'aucune ne fasse consensus, aux États-Unis, le concept d'« *homeless* » est le plus répandu, alors qu'en France on utilisera plutôt la notion de « sans domicile fixe (SDF) » (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). La catégorie française SDF renvoie à la conception de la norme socialement admise (Clément, 2009). Bien que moins souvent utilisée, la terminologie « sans-abrisme » découle également des structures sociales normatives.

Le « sans-abrisme », quant à lui, est un produit de nos sociétés, qui peut créer la pauvreté comme la production de la richesse. Les sans-abri ont une place qui témoigne la présence des grandes inégalités sociales, il n'y a pas de discontinuité dans l'appartenance à une société (Clément, 2009, p.140).

Au Québec, la notion de sans-abri s'est propagée après son officialisation, lors de l'année internationale des sans-abri en 1987 (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). Le terme sans-abri est préféré à celui de l'itinérance qui sous-entend l'errance, soit la recherche quotidienne d'un lieu d'hébergement, par opposition au domicile stable avec adresse admise par la majorité des citoyens (Clément, 2009).

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

1.3.3. La visibilité de l'itinérance, l'exemple des refuges d'hébergement d'urgence pour sans-abri

En ce qui concerne l'hébergement d'urgence proprement dit, 1 091 personnes séjournaient en ces lieux lors du recensement du MSSS (2019) la nuit du 24 avril 2018. « En tout, 61 %

des répondants ont indiqué « avoir dormi dans un refuge d'urgence » au cours de la dernière année. Pour les personnes ayant passé la nuit dans des lieux extérieurs, ce pourcentage était de 63 %. » (MSSS, 2019, p. xvii) En ce qui concerne la répartition du genre en Outaouais, parmi les 150 répondants retenus au sondage du dénombrement, 78,7% des personnes s'identifiant comme hommes ont séjourné dans les hébergements d'urgence. (MSSS, 2019) Bien qu'il existe des variantes, l'hébergement d'urgence peut être défini comme étant une :

Installation conçue pour répondre aux besoins immédiats des personnes qui sont sans abri. Un hébergement d'urgence peut desservir des sous-populations particulières, telles les femmes, les familles, les jeunes ou les Autochtones. Habituellement, ces ressources ont très peu de critères d'admissibilité, offrent des installations de dortoirs et des commodités partagées. Souvent, elles s'attendent à ce que les personnes hébergées partent le matin venu, mais certaines ressources leur permettent de rester sur les lieux plus d'une nuit. Ces installations peuvent ou non offrir de la nourriture, des vêtements ou d'autres services. (MSSS, 2019, p. 201)

C'est l'itinérance chronique qui est la forme la plus visible de l'itinérance (MSSS, 2014), c'est aussi la population des refuges pour sans-abri, bien que les personnes en situation d'itinérance situationnelle et cyclique peuvent également séjourner en ces lieux. Une des complexités d'étudier l'itinérance est d'aller rejoindre les personnes au sein de différents milieux, en plus des refuges pour sans-abri, certaines personnes vont tenter de se débrouiller dans des lieux extérieurs comme les parcs et les ruelles, d'autres vont recourir à des centres d'hébergement temporaire pour contrer les violences ou encore séjourneront dans un centre hospitalier, un centre carcéral, un poste de police, etc. (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b ; MSSS, 2019)

L'étude de Bellot (2017) tente de démontrer que les écrits scientifiques sur l'itinérance visible se sont inspirés essentiellement des trajectoires des hommes. En comparaison, l'itinérance invisible s'intéressera plutôt aux expériences particulières de différents groupes cibles comme les femmes, les jeunes, les familles, les personnes transgenres et les trajectoires migratoires (Gélineau, Dupéré, Bergeron-Leclerc, Clément, Carde, Morin, Tremblay & Brisseau, 2015). En d'autres mots, ces études s'appuieront sur les difficultés à habiter un logement permanent et les risques de se trouver sans un toit. Bien que les hommes ne soient pas exclus de cette définition, l'absence

de stabilité résidentielle ou l'incapacité à se trouver un chez-soi adéquat et sécuritaire pour diverses raisons témoignent de la complexité à rendre compte de l'invisibilité de l'itinérance. Par définition, l'itinérance cachée implique que des personnes ont trouvé un toit pour y être hébergées tout en se retrouvant en absence de chez soi comme habiter chez des proches que ce soit de la famille ou des amis, passer la nuit à l'hôtel ou un motel, mais aussi séjourner en maison de chambres (MSSS, 2019). À cet effet, certains écrits contemporains incluent désormais les personnes habitant dans des maisons de chambres, la précarité des logements et les personnes qui fournissent des faveurs sexuelles, voire des tâches domestiques, en échange d'un hébergement (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). « Les locataires qui habitent dans une maison de chambres sont considérés comme des personnes itinérantes. Elles sont souvent identifiées comme faisant partie de la population des sans-abris cachés [...] » (St-Amour & Foisy, 2018, p. 1)

1.3.4. L'habitat

L'habitat dépasse la question de l'accessibilité au logement qui comprend les loyers locatifs, les propriétés ou d'avoir un abri, tel que séjourner dans un centre d'hébergement, à l'hôpital, en prison (Boucher, 2005b ; 2008 ; 2010). « La question de l'habitat ne se pose pas ici en termes d'accessibilité seulement, mais aussi en termes de processus d'insertion sociale, comme c'est le cas dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. » (Boucher, 2005a, par. 15) Au niveau conceptuel, l'habitat renvoie aux différents environnements interpellés par les conditions de vie qui excèdent l'abri comme lieu physique et matériel (Boucher, 2005b ; 2008 ; 2010). Le revers est que l'habitat peut également être compris en termes de risques sociaux (Boucher, 2010). Ainsi, les modes de vie des personnes ayant fait un passage comme sans-abri sont parsemés de défis qui sont variables d'un environnement à l'autre. Ceux-ci peuvent inclure autant les refuges d'urgence, l'hébergement temporaire chez des proches, le *squat*, la rue, un terrain vacant, etc.

En effet, la notion d'habitat est plus large, dans la mesure où elle intègre l'ensemble des éléments matériels et humains qui qualifient les modes de résidences des [êtres humains]. [...] À une autre échelle, la notion d'habitat permettrait d'établir une classification des différents modes de

répartition dans l'espace : villages, hameaux, habitat dispersé. Le terme habitat a pu désigner plus largement les rapports entre le logement et son environnement, jusqu'à inclure l'ensemble des liens entre une « communauté » et son territoire. Quand on parle d'habitat urbain, on prend donc en compte non seulement la fonction résidentielle de la ville, mais également les autres fonctions qui permettent à [l'être humain] de subsister et de s'approprier cet espace. (Segaud, Bonvalet & Brun, 1998, p. 6-7)

1.3.5. Les significations d'avoir « un chez-soi » ou l'absence d'une adresse permanente

Bien que l'accessibilité et le maintien en logement constituent une réponse clé à l'itinérance (Girouard, 2017), avec les nouvelles exigences requises du marché du travail, les difficultés de maintenir un emploi stable et les conditions précaires d'existence, il devient ardu pour certains de trouver un niveau de revenu qui permettrait de se procurer un logis salubre, sécuritaire et ayant suffisamment d'espace pour le ménage (Boucher, 2005b ; 2008 ; Campeau, 2000). Au Québec, avec la hausse annuelle des loyers (Campeau, 2000 ; Girouard, 2017), se trouve le risque d'être évincé de son logement faute d'avoir les moyens de payer le loyer (Boucher, 2008 ; 2005). En ce qui concerne la pénurie du logement abordable, « par le passé, ce terme était synonyme de rareté des logements ; mais il faut désormais l'utiliser pour parler de l'incapacité de payer dans laquelle se retrouve un nombre grandissant de locataires (Campeau, 2000, p. 55). » Les conditions de vie sont ainsi parsemées de plusieurs risques sociaux qui rendent particulièrement vulnérables les personnes en situation de grande pauvreté lorsque survient par exemple des problèmes de santé, des deuils ou un sinistre comme un incendie ou des inondations (Laberge, 2000).

La notion d'absence d'adresse permanente est aussi ambiguë (Fournier et Mercier, 1996a ; 1996b), bien que le logement ne soit pas le seul facteur explicatif de l'itinérance (Poirier, 2000). Plusieurs efforts d'intégration ont tenté de répondre aux besoins de logement, toutefois le maintien en logement s'est avéré un défi de taille. En effet, l'étude de Poirier (2000) révèle que plusieurs personnes ayant vécu l'itinérance ont laissé tomber le loyer qu'elles venaient de louer et étaient retournées à la rue malgré les efforts d'intervention liés à la recherche de logement. Le sentiment de sécurité en logement est vécu

différemment selon les expériences de vie (CRÉMIS, 2019). Une personne qui a vécu des violences ou des traumatismes pourra ressentir des émotions intenses à l'idée de vivre chez soi de façon autonome. Le sentiment de sécurité n'est pas que matériel et financier, il peut nécessiter le besoin de travailler sur soi, mettre à l'épreuve ses habilités interpersonnelles afin de bâtir un lien de confiance avec le propriétaire, l'intervenant ou son entourage. Bien que la durée ne fasse pas l'unanimité dans le milieu de la recherche, l'instabilité résidentielle caractérise généralement le mode de vie itinérant, contrairement au citoyen qui a une adresse civique qui permet de s'identifier et de recevoir son courrier (Poirier, 2000). L'absence d'adresse fixe reflète la quasi-inexistence sociale : il peut s'agir de résider chez des pairs, dans un gîte, dormir à la rue (Boucher, 2005b ; 2008 ; 2010), d'avoir un logement ou une série de logements temporaires ou vivre une expérience passagère le temps d'un été (Poirier, 2000), sans compter les préjugés sociaux et la stigmatisation qui accompagnent la recherche d'un toit (Boucher, 2001a ; 2005b ; 2008 ; 2010).

Les études contemporaines portant sur l'intégration par le logement existent depuis plus de dix ans (Boucher, 2010). Le logement peut inclure également la construction d'un réseau de solidarité avec le voisinage. En plus de l'adresse de domicile qui évoque une existence sociale, s'approprier un espace résidentiel symbolise l'occupation d'une position sociale, professionnelle et culturelle, ce qui vient solidifier l'identité sociale de la personne. Ainsi, en plus de sa capacité de payer et de la dimension affective, se loger comprend également une dimension symbolique, car il est aussi question d'habiter un espace et de forger son identité sociale (Segaud, Bonvalet & Brun, 1998). L'enjeu de l'intégration sociale n'est pas tant de se trouver un logement, mais de se trouver un chez-soi (Boucher, 2008 ; 2010, Gouvernement du Québec, 2014). Poirier (2000) est aussi de cet avis : elle indique que la terminologie du logement renvoie à une conception technique et matérielle dépourvue d'émotion, d'attachement et de rapports sociaux contrairement au lieu d'habitat que constitue le foyer. Habiter interpelle les différents systèmes entourant les trajectoires et les tranches de vie, reflète le sentiment d'appartenance, le parcours professionnel, le statut social, les liens identitaires individuels qui se nouent avec les institutions et la société. Or « l'itinérant n'est pas que sans-abri, il est sans foyer. » (Poirier, 2000, p. 222)

Se loger, c'est, en effet, vivre dans un lieu, se l'approprier, l'habiter. (Boucher, 2010 : 30) Selon la position dans le cycle de vie, selon l'histoire professionnelle et résidentielle de chacun, les manières d'habiter diffèrent et constituent un élément d'identité, tant des personnes que des groupes. Il est l'un des principaux carrefours des différents systèmes et réseaux de relations qui se nouent entre les ménages et la société. (Segaud, Bonvalet & Brun, 1998, p. 6)

1.4. Les modes pluriels d'intégration sociale

L'intégration sociale va au-delà du marché du travail et la notion d'utilité sociale peut se manifester à travers les loisirs, les rapports à la consommation ainsi que dans le lien avec les autres. Il sera question ici de mieux comprendre les mécanismes sociaux intériorisés et qui interfèrent dans la socialisation. L'usage des nouvelles technologies a modifié les façons de communiquer et de forger son identité sociale. Désormais, la disparité sociale est étroitement liée au fossé numérique. Malgré les écarts entre les styles de vie, l'adaptation aux nouvelles technologies amène à aborder la pauvreté et l'itinérance différemment que lors des décennies précédentes et à reconnaître qu'il faut un bon nombre de compétences pour atteindre les exigences de la vie normative.

1.4.1. La notion de bien-être des politiques publiques et des programmes sociaux

Au cours des années 1970 et 1990, mais surtout au tournant des années 1980, une nouvelle légitimité dans le secteur des politiques et des pratiques sociales a pris forme dans la mouvance du retrait de l'État social dans les secteurs entourant les conditions de vie comme l'emploi, le revenu, l'éducation et le logement (Tremblay, 2006). En effet, depuis le début des années 1970, le recul des valeurs liées à l'État social est accompagné d'une panoplie d'influences à l'échelle internationale qui se répercutent au sein des transformations des programmes sociaux et gouvernementaux québécois (Tremblay, Assogba, Boucher & Guindon, 2002). Les conséquences de ce désengagement étatique ont fait en sorte que les nouveaux principes d'intervention sociale ont mis l'accent sur les responsabilités individuelles (Tremblay, 2006). Les différentes initiatives ont ainsi mis en valeur le plaisir d'agir à travers la participation citoyenne, l'autonomie et la résilience. En ce sens, le bien-être sous-entend « [...] que les destinataires de l'intervention soient mieux

en mesure de ‘déterminer et satisfaire leurs besoins’ et de ‘réaliser tout leur potentiel’. L’activation, comme stratégie d’intervention, valorise d’ailleurs grandement cette idée de potentiel. » (Tremblay, 2006, p. 51-52)

Or, ces notions de bien-être et de potentiel qui se véhiculent dans les programmes sociaux constituent en quelque sorte une interprétation positive, car l’opinion publique envers les mesures d’assistance rend compte des nombreuses difficultés vécues par les populations ciblées (Tremblay, 2006). En effet, le concept du bien-être en intervention fait surtout référence aux difficultés d’adaptation et d’intégration comme l’itinérance, les différentes formes de violence, l’estime de soi, la socialisation et la stigmatisation sociale (Tremblay et al., 2002). Parmi les défis mentionnés, notons les difficultés psychosociales et de santé, dont les dépendances aux drogues et à l’alcool, les différentes formes de violence, le décrochage scolaire, etc. « Au-delà de cette appréciation à tout le moins subjective, on en sait toujours peu sur les effets qu’ont ces politiques et mesures sur le bien-être de leurs destinataires. (Tremblay, 2006, p.55)

Cette même notion de bien-être est sous-jacente aux interventions de l’État social, ce qui n’est pas sans influencer les politiques ou les mesures institutionnelles se retrouvant au sein des organisations, mais aussi au sein des façons d’agir des familles et des individus (Tremblay, 2006). Par exemple, adhérer à l’idée que l’intervention a pour but d’améliorer le bien-être individuel et collectif signifie également que des questions sur le bien-fondé de ces actions n’ont pas été posées ou mises en évidence. Bien que les composantes du concept du bien-être ne fassent pas l’unanimité, les études sur ce thème se sont multipliées depuis le début des années 1990. Tremblay, Assogba, Boucher et Guindon (2002) ont à cet effet recensé plus de 200 références scientifiques avant de mettre en valeur les stratégies d’activation des politiques publiques et de bien-être. « C’est dans le secteur de l’emploi que le phénomène s’est manifesté de la manière la plus explicite et la plus systématique, mais la stratégie de l’activation a également été administrée dans pratiquement tous les domaines où intervient l’État social. » (Tremblay, 2006, p.50)

1.4.2. L'insertion sociale par la participation aux activités de production et de consommation

Rappelons qu'au niveau politique, l'apport de l'interactionnisme symbolique et de Goffman est reconnu dans les interactions entourant l'action publique et les mobilisations citoyennes préconisées en travail social (Garneau & Damian, 2017). Ces champs disciplinaires ont en commun de s'intéresser à différents enjeux de société comme les écarts en provenance des inégalités sociales, la montée du chômage, la précarisation de certains types d'emploi et les différentes populations vulnérables. Les programmes sociaux, dont les programmes d'insertion à l'intention des jeunes ou des sans-emploi ont été conçus afin de contrer le phénomène du chômage et l'exclusion du champ économique qui s'en suit (Assogba, 2000). Seulement, ces formes de services sont basées sur des critères normatifs d'exclusion institutionnelle (durée, niveau de revenu, scolarité, qualifications). Ils n'ont pas comme objectif premier la durabilité ni les besoins des personnes sans emploi concernées. Concrètement, les programmes sociaux s'intéressent davantage aux limites vécues individuellement plutôt qu'aux facteurs sociaux liés au marché économique.

Par ailleurs, en termes de solutions, les écrits font très généralement appel à l'insertion sociale par l'économique, c'est-à-dire à l'insertion professionnelle par l'emploi. Bien que cette filière soit reconnue comme centrale, elle ne doit pas être considérée comme unique, et on ne peut faire abstraction d'autres filières d'insertion qui l'accompagnent ou encore la précèdent ou même la consolident (Boucher, 2010, p. 21).

Par ailleurs, la visée de l'intégration sociale, quant à elle, est soutenue par les discours gouvernementaux, dont celui du ministère de la Santé et des Services sociaux (Inkel, 2000). Ainsi, la Politique nationale de lutte à l'itinérance (MSSS, 2014) a élaboré les visées de l'insertion sociale en fonction de diverses facettes étroitement liées à l'employabilité.

L'absence d'un emploi constitue un facteur de vulnérabilité, tant du point de vue du revenu que de l'intégration sociale. À certaines conditions, le travail demeure, malgré un environnement de plus en plus exigeant et changeant, un puissant élément d'intégration. Sans travail, la personne se met à douter de son utilité sociale. Le travail peut fournir aussi de multiples occasions de créer des liens et de tisser un réseau social. Il

permet un accès à des programmes et à des ressources de protection et permet à la personne de s'inscrire dans la société du loisir et de la consommation. (MSSS, 2014, p. 44)

La notion d'exclusion, telle que comprise par Assogba (2000), renvoie à cet effet au marché du travail et à la capacité de consommer. Bien que l'insertion sociale réfère principalement à l'insertion professionnelle (Girouard, 2017), les nouvelles tendances aux emplois atypiques, dont ceux à temps partiel et temporaire, en élargissent le sens conceptuel (Assogba, 2000). Le travail n'est donc pas toujours associé à l'intégration sociale. En ce sens, l'employabilité est un moyen de lutter contre la pauvreté, mais d'autres dispositifs doivent également être mis en place pour intervenir adéquatement (Mercier, 1995). Ainsi, l'emploi rémunéré et le lien social sont des leviers d'insertion (Autès, 1995) visant à contrer la pauvreté.

Les rapports sociaux sont conséquemment généralement associés à la sphère socioprofessionnelle. (Boucher, 2010). Bien que les changements technologiques et sociaux soient des sphères interdépendantes, l'usage de l'informatique dans les sociétés du savoir aurait ainsi modifié les rapports marchands de la consommation (Boucher, 2001b) et amené par le fait même les transformations des rapports sociaux dont les façons de communiquer entre citoyens et les valeurs sociétales préconisées au sein des institutions sociales et des politiques publiques (Bouchard & Gagné, 2001 ; Jochems, 2007). Le niveau de revenu, dont celui procuré par le travail salarié, permet d'acquérir des biens et des services (Boucher, 2001b), voire des propriétés, et de développer une appartenance envers un milieu social ou des groupes sociaux (Boucher, 2010). Les modes de vie d'une trentaine d'années passées étaient ainsi associés à la société de consommation, mais Internet et les nouvelles façons de communiquer ne se restreignent pas à leur dimension matérielle (Maigret, 2015). L'ensemble de la population a intégré de nouvelles habitudes de vie et des habiletés liées à ce savoir-faire (Jochems, 2007).

L'expansion de la consommation de masse aurait nourri des attitudes souvent passives et individualistes de consumérisme, bien que les individus cherchent à se particulariser et à se définir par les objets qu'ils acquièrent, alors que d'autres s'isolent dans la gêne parce qu'ils n'y ont pas accès. (Boucher, 2005a : par. 11)

En effet, les citoyens véhiculent l'accès à la consommation ou l'exclusion à celle-ci, définissant ainsi leur condition sociale (Boucher, 2001b). La consommation de masse amène certains individus à se définir par les objets et les activités qu'ils se procurent alors que d'autres auront tendance à s'isoler, faute de ne pouvoir participer pleinement à cette forme d'insertion sociale (Boucher, 2010). La stigmatisation sociale ou le rejet peuvent être porteurs de la disparité sociale ou numérique faute de ne pas posséder des biens ou de ne pas participer pleinement aux activités liées aux standards de la vie normative (Boucher, 2001b ; Inkel, 2000). Dorénavant, « la forme ultime de l'insertion sociale réside dans la participation aux activités de la production et de la consommation (Inkel, 2000, p. 9). »

D'ailleurs, l'intervenant social a tôt fait de s'apercevoir que la consommation constitue un puissant terreau de définition et d'identité du sujet en même temps que de stigmatisation et de rejet ou d'exclusion sur la base de la différence. (Boucher, 2001b, p.28)

Les études de Flichy (2017) évoquent que plus le revenu d'un individu est élevé, plus il investira temps et argent au soi et aux activités et services associés aux loisirs. En ce sens, la popularité qu'ont connue les branchements Internet et les téléphones intelligents suppose que cette consommation numérique correspond aux critères socialement définis de reconnaissance (Boucher, 2001b ; Inkel, 2000). La valorisation de son identité personnelle par l'acquisition de produits liés à la consommation s'intègre dans l'individualisation (Fontan, 2000), même si le pouvoir d'achat lié à la grande pauvreté s'avère limité. À cet effet, certains groupes sociaux revendiquent ces modes de vie liés à la consommation ou à la surconsommation, car la société informationnelle démontre l'iniquité sociale dans l'accessibilité et l'utilisation des ressources.

1.4.3. Les liens entre le processus d'intégration sociale et l'exclusion sociale

L'intégration des groupes exclus socialement est de tisser un nouveau lien relationnel avec l'ordre social établi (Assogba, 2000). En ce sens, l'accroissement du besoin de relations sociales peut se mettre en place avec l'entourage immédiat comme les groupes d'amis et le voisinage ou à travers les échanges qui se véhiculent dans les différentes associations. La sociologie va ainsi s'intéresser au processus d'exclusion, mais surtout, elle cherchera à

comprendre pourquoi les personnes ayant des caractéristiques similaires, comme celles liées à la pauvreté, la perte d'emploi ou l'absence de scolarisation, seront plus sujettes que les autres citoyens à subir les contrecoups de ce mécanisme de mise à l'écart. « La stigmatisation dont les personnes sans abri sont victimes est au cœur des débats. Elles sont responsabilisées de ne pas s'intégrer au reste de la société (Clément, 2009, p. 141). »

Le gouvernement entend lutter contre les préjugés, la stigmatisation et l'exclusion à l'égard de ces personnes. Il entend soutenir le droit de cité et la cohabitation harmonieuse entre tous les groupes de notre société, dont les plus vulnérables et les plus démunis. Le gouvernement veut non seulement combattre un certain sentiment d'impuissance quant aux problèmes que vivent les personnes en situation d'itinérance, mais d'abord et avant tout promouvoir et travailler sans relâche à la fois à l'inclusion et à la participation sociale de tous. (MSSS, 2014, p. 28)

Les représentations collectives du lien social sont étroitement liées aux mécanismes d'exclusion sociale par les valeurs communément partagées entre les individus et la société d'appartenance (Assogba, 2000). Cette rupture du lien social fait référence aux différents réseaux d'appartenance qui créent l'identité, que ce soit dans la prise de parole ou dans l'action (Autès, 1995). La stigmatisation provient des pratiques des groupes marginalisés, elle a la particularité d'être non perceptible par la collectivité et les acteurs qui la composent.

Ce courant de pensée admet le principe selon lequel la question de l'exclusion doit être posée sous l'angle des rapports que la société entretient avec les individus qu'elle rejette non seulement de ses pratiques de solidarité, mais aussi des représentations collectives. (Assogba, 2000, p. 35)

Les concepts d'exclusion et d'insertion sont des notions opposées interreliées bien que leur interprétation respective réfère à un même processus (Assogba, 2000). Par exemple, que ce soit par l'implication sociale et citoyenne, le mouvement associatif ou les pratiques de don, les nouvelles solidarités sont comprises par l'isolement que celles-ci engendrent (Assogba, 2000). Tout comme les groupes de pairs ou les amis et la famille sont des formes informelles de solidarité (Boucher, 2001b), la quête et le *squejee* s'inscrivent pour leur part dans le travail informel (Charest, 2000).

Quant au concept d'insertion, il signifie dans son acception contemporaine, l'action qui consiste à faire une place à un individu parmi d'autres ou à côté d'autres individus. Cette action n'implique pas nécessairement une idée de structuration de cette place face aux autres positions qui sont occupées. (Assogba, 2000, p.32)

Seulement, qu'il soit question d'insertion sociale ou d'intégration sociale, Assogba (2000) conceptualise trois dimensions à ces composantes : premièrement la dimension économique par le biais du travail deuxièmement, la dimension sociale qui se manifeste dans les groupes d'appartenance primaire et à travers les liens sociaux qui se véhiculent dans les institutions sociales et, troisièmement, la dimension symbolique dissimulée sous les valeurs et les normes sociales et les représentations collectives rattachées aux positions sociales.

[...] La notion d'intégration ne va pas sans celle d'insertion, l'une représentant le moyen par lequel on peut atteindre l'autre. Ainsi, l'intégration peut être considérée comme le processus conduisant à tel degré d'insertion dans une société donnée. (Girouard, 2017, p. 54)

L'intégration, plus spécifiquement, se définit comme l'« intériorisation des normes et des valeurs dominantes. [Par le] sentiment d'identification au groupe. » (Ferréol, 2002, p. 96) En somme, à travers le processus de socialisation, l'acteur social parvient à intérioriser les valeurs, les normes et les croyances socialement valorisées, mais aussi les sanctions majoritairement admises (Ferréol, 2002). L'individu en arrive à percevoir ces idées intériorisées comme étant les siennes alors que celles-ci découlent des processus sociaux appris lors des interactions avec les différents environnements et de la vie en société. « L'appareil de socialisation ainsi mis en place vise à promouvoir de nouveaux modes d'intégration. » (Ferréol, 2002, p.95)

Une insertion sociale complète ne peut pas se limiter à l'économique, du côté de la production et du travail comme du côté de la consommation, mais elle doit intégrer aussi les dimensions d'autres réseaux et filières de lien social, que ce soit l'habitat, la culture ou l'implication citoyenne. (Girouard, 2017, p.26)

En effet, les activités, qu'elles soient rémunérées ou bénévoles, qu'il s'agisse de démarches thérapeutiques, d'insertion socioprofessionnelle ou de la gestion d'un budget, renvoient à

la capacité de suivre les règles émises par la société (Inkel, 2000). À cet effet, Boucher (2010), Tremblay (2006) et Inkel (2000) se questionnent à savoir si les différentes trajectoires de l'intégration sociale peuvent se définir en matière de liens sociaux, de réseaux sociaux, de protection sociale, d'habitat, de consommation, d'insertion à l'emploi, de participation au sein d'un milieu de vie, d'éducation citoyenne, de revitalisation d'un quartier ou d'aménagement d'un territoire. Conséquemment, il est question des différentes dynamiques mettant en relief le potentiel et les « nouvelles compétences » entourant l'autonomie des personnes (Tremblay, 2006). En prolongeant ces notions d'inclusion, nous nous intéressons dans ce contexte-ci à mieux comprendre en quoi l'utilisation des nouvelles technologies, comme Internet et les appareils mobiles, sert de soutien au processus d'intégration sociale des personnes ayant fait un passage comme sans-abri ou à risque d'itinérance.

1.5. Les inégalités sociales découlant du fossé numérique et les leviers d'intégration sociale

L'itinérance contemporaine, telle que présentée par Campeau (2000), a pris son essor au début des années 1980. Au cours de cette période, des militants ont dissocié l'itinérance de la pauvreté en vue d'accroître le soutien du public et des pouvoirs politiques. Plusieurs auteurs, dont Campeau (2000), sont d'avis que l'itinérance et la pauvreté sont indissociables, que ces deux phénomènes sont créés par les transformations socio-économiques et constituent l'aboutissement des inégalités sociales. « On a ainsi passé sous silence le fait que pauvreté et itinérance sont étroitement liées, l'augmentation du nombre de personnes itinérantes étant avant tout un accroissement visible de la pauvreté. » (Campeau, 2000, p.51)

Traditionnellement, l'accumulation du capital profite à l'élite qui cumule la plus grande part du revenu national créant ainsi des inégalités qui profitent aux riches et qui appauvrissent les pauvres (Holly, 2001). Or, la société informationnelle renvoie à de nouveaux clivages sociaux, il n'est plus tant question de discuter de la fracture sociale que

de la fracture numérique, c'est-à-dire qu'il n'est plus tant question de mettre en relief l'écart existant entre les riches et les pauvres, mais plutôt entre ceux qui s'approprient la richesse informationnelle, les « inforiches », et ceux qui en sont démunis faute d'y avoir accès ou d'en faire l'usage, les « infopauvres » (Bouchard & Gagné, 2001 ; Dorion, 2003 ; Jochems, 2007). « Ces nouvelles disparités s'appliquent également à l'intérieur même de certains pays, entre diverses régions et divers groupes sociaux, creusant un fossé numérique entre les inforiches et les infopauvres, les branchés et les non branchés (sic.). » (Dorion, 2003, p. 287-288) Ces concepts s'emploient donc lorsque l'avancement des TIC évolue plus rapidement que les contextes socio-économiques d'une collectivité (Dorion, 2003).

Le fossé numérique est conséquemment intimement lié à celui de la fracture sociale (Dorion, 2003). C'est donc dire que les transformations sur le marché du travail affectent surtout les individus, les milieux et les collectivités qui ne parviennent guère à s'adapter aux nouvelles technologies (Boucher, 2001b). Cette expansion sur l'évolution des modes de production et d'accumulation de la richesse crée des disparités sociales et un nombre grandissant de laissés-pour-compte (Fontan, 2000). Ainsi, dans son analyse de contenu portant sur l'appropriation du cyberspace des organismes de développement social, Dorion (2003) constate que, dans les sociétés du savoir, le non-recours de certains groupes sociaux à Internet est un facteur d'exclusion sociale, mais aussi d'exclusion du marché du travail. Cette richesse informationnelle rend visible les inégalités au sein des mécanismes de redistribution de la richesse et marginalisent certains groupes sociaux (Holly, 2001) qui ne peuvent s'insérer dans le tournant haute vitesse ou qui résistent à suivre le rythme du tournant numérique contemporain (Jochems, 2007).

À cet effet, le nombre élevé de personnes qui utilisent au quotidien les NTIC ne rend pas compte de la diversité des consommateurs, dont les individus qui renoncent par choix à utiliser des appareils branchés (Maigret, 2015). Notons que certains citoyens peuvent choisir de ne pas se procurer du matériel informatique pour ne pas adhérer aux standards de la société de consommation ou décident de ne pas adopter ce mode de vie parce qu'ils n'en perçoivent ni l'intérêt ni le besoin. Le non-recours aux nouvelles technologies peut

également caractériser une transition de vie comme le début d'une relation sentimentale, une rupture amoureuse ou une perte d'emploi.

L'accès aux NTIC renvoie au fossé numérique qui désavantage certains groupes, notamment ceux en provenance de milieux défavorisés (Maigret, 2015). De plus, ajoutons que les différents usages sont également influencés par une panoplie de facteurs sociaux et culturels. « Il existe donc d'importantes inégalités sociales entre les groupes et entre les individus sur le plan de la consommation, inégalités doublées de disparités culturelles, symboliques aussi bien qu'économiques (Boucher, 2010, p. 27). »

Le niveau de revenu, la scolarité et l'âge des utilisateurs sont des variables significatives favorisant l'accès aux appareils (Maigret, 2015). Parmi les facteurs qui rendent compte du non-usage d'Internet, le degré de scolarité constitue un facteur sociodémographique davantage significatif que les facteurs associés à l'âge, au genre ou au niveau de revenu. Leur usage implique qu'il y a des coûts d'utilisation, bien que le prix des équipements soit moindre que par les années passées. Également, l'emploi quotidien implique qu'il faut être alphabétisé, c'est-à-dire, avoir acquis un niveau fonctionnel en lecture et en écriture. Quant à l'âge, considérant que les nouvelles générations ont été socialisées aux NTIC tant à l'école que dans les milieux de travail, elles ont pu se familiariser à diverses occasions avec ces outils. En somme, au-delà du revenu, puisque l'usage d'Internet et du matériel informatique requiert des compétences, leur accessibilité ou non accentue les inégalités sociales.

Au-delà du développement des connaissances informationnelles et de la richesse collective que celles-ci créent, les problèmes sociaux liés à la pauvreté se perpétuent (Jochems, 2007). L'itinérance est ainsi décrite comme indissociable du phénomène de la pauvreté (Campeau, 2000). Il s'agit du pôle qui rend visibles les inégalités sociales existantes (Boucher, 2010 ; Inkel, 2000 ; Laberge, 2000; Mercier, 1995). Depuis quelques décennies, le concept d'inégalité sociale est davantage utilisé que celui de pauvreté notamment en rapport avec la notion d'injustice à laquelle il fait référence (Mercier, 1995). Or, la pauvreté est l'aboutissement extrême de l'inégalité sociale, alors que l'inégalité sociale ne réfère pas

automatiquement à la pauvreté (Mercier, 1995). Elle peut signifier la répartition inégale de la richesse, des services ou des distinctions entre les styles de vie. Cependant, « contrairement à certaines analyses fatalistes, nous croyons que le sujet social existe toujours, comme acteur, qu'il n'est ni un agent écrasé par la structure sociale, ni un individu isolé de la société, existant par lui-même. » (Boucher, 2001b, p. 20)

L'adaptation à l'évolution des NTIC devient une composante essentielle à la production de cette nouvelle richesse productive (Holly, 2001). Ces changements ont contribué à modifier les modes de vie de la population québécoise et les différentes façons de communiquer (Bouchard & Gagné, 2001 ; Jochems, 2007), que ce soit au travail, dans les sphères personnelle et sociale, dans les activités de loisirs et conséquemment dans les contacts entretenus dans les relations interpersonnelles (Jochems, 2007). Ce réseau d'échange peut atténuer les disparités sociales, c'est-à-dire qu'il permettrait de contrer l'exclusion sociale et politique qui découle de la fracture numérique (Jochems & Rivard, 2008) par la mise en valeur des relations interpersonnelles et parce que la circulation de l'information favoriserait l'établissement de liens (Dorion, 2003). Ces nouvelles valeurs sociales sont aussi soutenues par les institutions publiques (Jochems, 2007 ; Bouchard & Gagné, 2001) parce qu'elles permettent de créer de nouvelles formes de solidarité, des liens de proximité sociale, des activités de mobilisation citoyenne en plus de favoriser le réseautage ainsi que le recours aux différentes ressources (Dorion, 2003 ; Jochems, 2007).

En ce sens, l'accessibilité à l'information et aux différentes formes d'échange procure des leviers d'insertion sociale qui favorise des habiletés liées au savoir et au savoir-faire (Jochems, 2007). L'utilisation d'Internet est complexe et requiert des compétences au sens où ce moyen de communication a été conçu pour des gens « formés et informés », pour reprendre les propos tenus par Maigret (2015). Les inégalités ne se transposent pas seulement en termes de revenu et l'acquisition d'un certain niveau d'autonomie suppose des attitudes, aptitudes et des compétences qui sont propres à chaque personne (Flichy, 2017). En effet, ces rapports inégaux apparaissent, lorsque certaines personnes bénéficient d'un environnement qui favorise le développement d'un plein potentiel et de ressources financières nécessaires la mise en œuvre d'idées créatrices.

1.6. Question de recherche et sous-questions

C'est par l'entremise de la position des sujets eux-mêmes que nous tenterons de répondre à la question de recherche suivante :

- (1) Comment les personnes sans abri ou à risque d'itinérance utilisent-elles les NTIC en vue de les soutenir dans un processus d'intégration sociale ?

Il s'agira donc de mieux comprendre les perceptions d'intégration sociale des 13 répondants eux-mêmes par les représentations qu'ils véhiculent de leur propre utilisation des technologies comme Internet et les cellulaires pour préserver leur image de soi. En somme, pour y parvenir, il s'agira de se poser les deux sous-questions suivantes.

- (1.1) Comment les personnes sans abri ont-elles accès à la technologie ?
- (1.2) Est-ce que les personnes sans abri utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ?

Ce mémoire n'est donc pas une étude comparative qui tente de mettre en relief les modes de vie des personnes itinérantes qui font usage des outils informatiques par rapport à ceux qui ne les utilisent pas. Il s'agit plutôt de documenter les pratiques d'utilisation des personnes ayant fait un passage comme sans-abri. Bien que l'accès aux appareils utilisés ou aux sites consultés soit nommé pour contextualiser cette forme d'échange, l'objectif est de situer les diverses composantes d'intégration sociale qui sont perçues à travers la marginalisation sociale comme les liens sociaux, la culture, la création, l'accès aux loisirs et aux activités économiques, etc. (Boucher, 2010 ; Inkel, 2000)

CHAPITRE II

2. Cadre d'analyse

Maintenant que les principaux concepts de la question de recherche sont définis, ce chapitre sur le cadre d'analyse met en valeur les différentes façons dont les processus sociaux prennent forme à travers les interactions. Différents auteurs de la sociologie compréhensive ont posé un regard sur la transposition du lien social au sein des différents espaces physiques et numériques. C'est à travers la dimension épistémologique qu'ont été établies les balises de ce cadre théorique et d'y soustraire les principales visées d'une recherche empirique qui a permis d'aller au-delà des apparences. Sous-jacent, l'interactionnisme symbolique s'intéresse plus spécifiquement au processus de la stigmatisation sociale qui prend forme dans les manifestations des contacts mixtes et non mixtes (Goffman, 1975). Il s'agit donc de saisir les différents sens de la perception du Soi, mais aussi d'établir la distinction du Moi et du Soi qui se transpose dans les schèmes de pensée et les actions. Ainsi, la position des acteurs sociaux, notamment des répondants de ce mémoire, est fondée sur un processus de représentation. C'est donc dire que les attentes normatives contribuent aux mécanismes des inégalités sociales, mais aussi que, poussées à l'extrême, elles tissent les balises de l'exclusion sociale et de la déviance lorsque les interactions en arrivent à contrevenir aux règles soutenues par nos institutions et auxquelles adhère notre collectivité.

2.1. La transposition du lien social au sein du marché du travail et des rapports sociaux

La disqualification sociale selon Paugam (2005) renvoie au cadre normatif en lien avec le marché du travail. En ce sens, des mécanismes institutionnels entrent en vigueur lorsque survient le besoin d'un service ponctuel occasionné par la précarité des conditions d'emploi ou d'existence. En comparaison, la désaffiliation sociale dont parle Castel (1994) rend compte également de la notion du double décrochage du travail salarié et de la dimension relationnelle. La zone de désaffiliation sociale est comparable à la fracture sociale découlant de la marginalisation sociale et de l'exclusion sociale. L'intégration sociale et la désinsertion sociale interagissent au sein d'un même processus (De Gaulejac et Léonetti,

2007 ; Léonetti, 1994). Ainsi, l'intégration sociale se traduit par une stabilité professionnelle combinée à un réseau social de qualité (Castel, 1994). En somme, l'absence de travail rémunéré et la pauvreté économique sont combinées à l'effritement d'un réseau relationnel et à l'isolement social qui en découlent et à la nécessité de recourir aux mesures de protection sociale pour couvrir les besoins de survie.

2.1.1. Processus de disqualification sociale

S'appuyant sur Simmel, Paugam (2005) a réalisé une enquête terrain en France à Saint-Brieuc, en 1986-1987, ce qu'il a poursuivi à l'aide d'une enquête longitudinale menée en France entre 1990 et 1991 auprès de 2000 allocataires du revenu minimum d'insertion (RMI), une indemnisation pour les personnes en chômage. Il est maintenant possible d'étendre à l'échelle nationale française les trois typologies d'assistance reliées aux interventions institutionnelles (Paugam, 2005). « Dans la seconde [étude], l'objectif était de vérifier ce résultat à une plus grande échelle, mais également d'expliquer non plus seulement le sens vécu de la relation à l'assistance, mais les facteurs structurels de cette relation. » (Paugam, 2005, p. 60). Le processus de disqualification sociale selon Paugam (Boucher & Favreau, 1997) constitue la marge de manœuvre déployée pour contrer la rupture du lien affectif selon les appartenances aux groupes des « fragiles », des « assistés » ou des « marginaux » (Mercier, 1995 ; Autès, 1995). Ces terminologies remplacent l'emploi de celle des « pauvres », comme catégorie problématisée par le marché de l'emploi tout en établissant le lien avec la croissance du chômage de longue durée. Cette appellation renvoie aux liens sociaux qui sont moins valorisés socialement et à la nécessité de recourir à l'intervention étatique pour subvenir aux besoins (Paugam, 2005 ; Mercier, 1995). C'est en ce sens que la typologie conceptualisée réfère aux rapports des individus qui s'éloignent du cadre normatif d'intégration institutionnelle (Autès, 1995).

Les personnes ou les ménages en situation de fragilité, « la fragilité comme préférence aux fragiles », recourront à des services ponctuels (Paugam, 2005) et se retrouvent dans des conditions de vie ou de travail précaires (Mercier, 1995 ; Autès, 1995). La relation à l'assistance, « la dépendance comme préférence aux assistés », se définit par la dépendance

à la prise en charge des services (Paugam, 2005), ils reçoivent une aide étatique pour leur prestation de revenus et ils ont recours aux services sociaux pour combler différents besoins (Mercier, 1995). Les « ruptures des liens sociaux, comme préférence aux marginaux » signifient que les personnes ne bénéficient d'aucun revenu lié à l'emploi, alors que les différentes formes d'assistance s'avèrent quasi-inexistantes (Mercier, 1995), notamment parce qu'elles y résistent (Autès, 1995).

La rupture sociale des réseaux primaires et institutionnels marginalise et stigmatise ces modes de vie rattachés à l'itinérance (Paugam, 2005 ; Bellot, 2000). Cette accumulation de difficultés correspond à trois phases de l'exclusion sociale (Mercier, 1995 ; Inkel, 2000). L'expérience de la pauvreté ou de l'exclusion forge l'identité personnelle (Inkel, 2000). L'effritement du lien social s'intériorise et prend forme par la mise à l'écart des statuts sociaux, dont ceux rattachés aux services d'assistance. Cette conformité, cette dépendance ou cette résistance à recourir aux institutions signifie également la présence d'étiquettes en lien avec les conditions de vie ou de travail précaire. Pour Paugam (2005), il ne s'agit donc pas d'un état statique, mais d'un processus de disqualification sociale qui met en relief la dynamique multidimensionnelle de la pauvreté : inactivité socioprofessionnelle, problèmes de santé, baisse de revenu, absence de condition de logement adéquate, désocialisation au sein des différents groupes de pairs, distanciation à l'égard des organismes publics et des services sociaux, consommation de drogues ou d'alcool, etc. (Paugam, 2005)

2.1.2. Processus de désaffiliation sociale

La notion de désaffiliation chez Castel (1994) évoque la « fin d'un parcours » qui correspond à l'aboutissement extrême d'un double décrochage, celui en lien avec le travail salarié (stabilité, précarité, l'absence d'emploi) et celui de l'insertion relationnelle. Pour Castel (1994), la *zone d'intégration* combinera la stabilité professionnelle avec la forte concentration relationnelle, la *zone de vulnérabilité* devra composer avec la précarité d'emploi et une fragilité dans le soutien relationnel et la *zone de désaffiliation*, pour ne pas dire la zone de marginalisation, comprend l'absence de travail rémunéré, les répercussions relationnelles du chômage de longue durée (Inkel, 2000) et l'isolement social (Castel,

1994). Le processus de la désaffiliation selon Castel (1994) comme notion de préférence à l'exclusion sociale (Boucher & Favreau, 1997 ; Autès, 1995) fait référence à une « fracture sociale », c'est-à-dire aux carences du lien social étroitement liées à la pauvreté économique. L'état de vulnérabilité prend forme après qu'une phase d'intégration ait tenté d'être mise en place, mais sans la satisfaction escomptée. Devant l'absence de travail salarié et l'isolement relationnel, le processus de désaffiliation (Girouard, 2017) s'amorce lorsque l'individu se voit dépendant d'une mesure de protection par assistance (Boucher & Favreau, 1997), une forme de régulation politique qui s'opère comme une conséquence de la rupture qui se crée avec la société salariale (Autès, 1995).

Flichy (2017) s'inspire de Robert Castel en ce qui a trait à la mise en place d'une protection sociale qui permettrait de subvenir aux nécessités de façon suffisantes. Il n'est pas tant question de chiffrer les besoins, mais de remettre en question les assises du travail salarié. Rappelons que l'approche de Castel repose sur le point de rencontre entre le travail et les dispositifs de protection sociale. Le degré d'affiliation ou de désaffiliation sociale influence le niveau d'insertion au sein du travail ou des services numériques. Pour les personnes sans emploi, les passions qui se pratiquent à travers sa vie intime comme la famille et les amis, agissent en « chômage inversé » c'est-à-dire en guise de facteur de protection au processus de désaffiliation sociale évoqué par Castel (Flichy, 2017). En effet, comme les loisirs peuvent interagir de façon similaire au travail, surtout s'ils sont pratiqués avec d'autres, une nouvelle construction identitaire et d'épanouissement personnel peut se développer et contrer ainsi les répercussions de l'absence de travail et de l'isolement social. C'est l'exemple de l'artiste qui vit positivement sa période d'arrêt de travail parce qu'il s'accomplit à travers ses activités.

2.1.3. Processus de désinsertion sociale

Le concept de la désinsertion, utilisé entre autres par Léonetti (1994) en lien avec les trajectoires de vie de personnes immigrées et confrontées au chômage de longue durée, a aussi capté l'intérêt de De Gaulejac et Léonetti (2007), notamment parce que la désinsertion sociale constitue un effondrement des repères identitaires, ce qui s'avère non

conforme avec les valeurs et les représentations culturellement admises par la société. L'exclusion sociale, associée au phénomène d'itinérance (Mercier, 1995) ou à la carrière de l'errant (Autès, 1995), se manifeste par la dégradation des positions sociales provoquées par une série de ruptures (Bellot, 2000) où s'enchaîne l'effritement du lien social, l'éloignement du marché du travail et l'absence de reconnaissance symbolique favorisant une appartenance identitaire (Léonetti, 1994).

La dimension symbolique de cette crise culturelle réfère aux valeurs majoritairement reconnues comme celles qui se véhiculent dans les rapports de production et de consommation en lien avec le travail salarié ou celles en lien avec la famille (Inkel, 2000). Une rupture liée à une perte d'emploi ou à une relation significative peut amorcer une série de pertes supplémentaires qui conduit au décrochage, c'est-à-dire à la non-résolution des difficultés (Autès, 1995 ; Mercier, 1995). La déchéance est l'aboutissement extrême du processus (Inkel, 2000), il engendre du même coup la distanciation sociale des individus interpellés (Autès, 1995 ; Mercier, 1995). Les pôles de l'exclusion sociale et de l'intégration sociale sont relatifs, ils interagissent au sein d'un même processus (Léonetti, 1994 ; Inkel, 2000). C'est à travers les réseaux de sociabilité que les rapports sociaux interagissent et communiquent, ils véhiculent le sentiment d'utilité sociale ou d'inutilité sociale selon les différents rôles sociaux occupés. Les codes de conduites adoptés au sein de ces sous-systèmes sont guidés par des règles socialement valorisées. Les modes de vie qui en résultent seront perçus positivement s'ils sont conformes ou seront sujets à la stigmatisation, souvent intériorisée, s'ils ne répondent pas aux critères normatifs des statuts économiques et sociaux.

2.1.4. Le lien social et l'interaction

Le processus d'exclusion sociale survient lorsque des modes de vie, comme ceux associés à l'itinérance, deviennent stigmatisés et marginalisés socialement (Paugam, 2005). Ainsi, le degré d'affiliation sociale ou, au contraire, de désaffiliation sociale influencera l'intériorisation de la pauvreté et de l'exclusion en interférant dans les représentations socialisées du soi (Castel, 1994). Lorsque les mécanismes de dégradation des conditions

d'existence se joignent à l'effritement d'un réseau relationnel, la perte de repères identitaires s'installe de cet écart entre les représentations adoptées par les valeurs normatives de la société et les modes de vie stigmatisés intériorisés (De Gaulejac et Léonetti, 2007 ; Léonetti, 1994).

Les concepts liant les personnes les unes aux autres dont les notions d'insertion, d'intégration, d'exclusion, de cohésion sociale et de lien social ont fait couler beaucoup d'encre en sociologie depuis le XIXe siècle, notamment avec l'influence de Simmel sur un bon nombre d'auteurs de la tradition de Chicago (Assogba, 2000). En effet, « [...] Simmel s'est préoccupé du lien social au niveau microsocial en analysant les interactions des individus entre eux. » (Assogba, 2000, p. 34)

Le lien social peut être défini comme l'ensemble des relations sociales qui se tissent entre les individus et se structurent selon un ordre social donné. Les bases de cet ordre se situent à deux niveaux de la société : au niveau microsocial, où se déroule l'*interaction*, et au niveau macrosocial, où s'opère la *cohésion sociale*. (Assogba, 2000, p. 33-34)

2.2.Dimension épistémologique

La particularité de la sociologie compréhensive est qu'elle se situe en continuité avec les courants théoriques du passé et sait en même temps s'en distancer pour innover dans le contexte actuel (Herpin et Jonas, 2011). Aussi convient-il de situer l'interactionnisme symbolique afin de comprendre son contexte d'émergence. Par la suite, il sera question de mettre en perspective la portée et les contraintes épistémologiques découlant des représentations que véhicule l'acteur de la réalité sociale. L'interactionnisme symbolique s'appuie sur une recherche empirique qui s'intéresse à l'humain par une approche rigoureuse de description de faits par la mise en évidence d'expériences vécues (Dumais, 1982).

2.2.1. L'émergence de l'interactionnisme symbolique

L'interactionnisme symbolique s'est inspiré de nombreux écrits de la tradition de Chicago, dont les principes d'actions réciproques élaborés par Georg Simmel au cours des années 1920 et 1930 (Le Breton, 2004; Poupart, 2011). Au cours des années 1940, jusqu'à la fin des années 1960, cette approche propre aux méthodes qualitatives s'est répandue à travers les sciences sociales des universités des différents continents (Poupart, 2011). Les interactionnistes de cette période s'intéressent aux processus d'étiquetage et de stigmatisation et plus particulièrement aux réactions sociales et aux rôles des institutions et des groupes dans l'assignation des statuts de la déviance et du contrôle social. La sociologie de Goffman, quant à elle, s'inscrit davantage dans la tradition de Chicago qu'à l'« interactionnisme symbolique », bien que sa philosophie ne se réduit pas qu'à ce courant de pensée (Garneau & Namian, 2017).

L'engagement dans le travail empirique, l'accent mis sur la découverte plutôt que sur la vérification (démarche inductive) et le fait de cibler les universitaires, mais aussi tout public érudit (pour changer les perceptions), forment cet « air de famille » qui autorise Chapoulie (2001) à parler non pas d'« École » - ce qui aurait nécessité la preuve d'une organisation formelle et une école de pensée unifiée-, mais de « tradition de Chicago ». (Garneau & Namian, 2017, p.22)

À l'origine, Erving Goffman est né en 1922 en Alberta (Garneau & Damian, 2017). En ce qui concerne ses études, Goffman a obtenu son baccalauréat en sociologie au Canada en 1945. Quelque peu incompris, il éprouvait des difficultés de reconnaissance dans les milieux intellectuels de la psychologie et de l'anthropologie. Il faut dire qu'à cette époque, il existait très peu de doctorat en sciences sociales. C'est un peu pour ce motif qu'il s'est installé à Chicago cette même année pour poursuivre ses études universitaires de 2^e et de 3^e cycle. Goffman a fréquenté l'université de Chicago vers la fin des années 1940 et au début des années 1950, en fréquentant les enseignements d'Hébert Blumer (Herpin, 1973). Tant Blumer que Goffman appartenaient à la tradition de Chicago de l'après-guerre (Garneau & Namian, 2017). En effet, Blumer offre cette source de savoir à différents pionniers comme Erving Goffman (Le Breton, 2004; Herpin & Jonas, 2011). Vers la fin

des années 1950, Herbert Blumer développe une nouvelle forme de sociologie compréhensive, le courant interactionniste (Le Breton, 2004). C'est d'ailleurs Hébert Blumer qui a été le premier à rédiger un article sur l'interactionnisme symbolique en 1937. Avec ce fondateur, ils apprennent et développent les méthodes de collecte de données propres à la recherche qualitative (Herpin & Jonas, 2011). Tout comme Hébert Blumer, Erving Goffman inspira des générations d'interactionnistes à travers le monde sans se douter que ses études deviendraient des ouvrages de référence quant aux fondements de l'interactionnisme symbolique. « Et pour cause, Goffman est peu présent dans la littérature spécialisée en travail social, tandis qu'il a fait et fait encore l'objet de nombreuses analyses systématiques dans d'autres disciplines des sciences sociales. » (Garneau & Namian, 2017, p.3) Ses publications et ses enseignements ont influencé les sciences sociales des pays occidentaux, que ce soit en Europe, au Canada et au Québec (Poupart, 2011). « En outre, l'interactionnisme symbolique n'apparaît, au département de sociologie de Chicago, que vers la fin des années 1960, après les premiers grands écrits de Goffman. » (Garneau & Namian, 2017, p.43)

Néanmoins, ce détour permet, d'une part, de rappeler qu'une bonne partie de l'œuvre de Goffman prend appui sur plusieurs aspects de la tradition de Chicago (notamment, l'intérêt pour le travail empirique, la suspicion à l'égard des discours dominants la volonté de changer les perceptions, etc.). De plus, il permet de pointer le lien entre ces aspects et le développement de ce qui deviendra plus tard le métier et la discipline du travail social en Amérique du Nord. (Garneau & Namian, 2017, p.24)

Depuis les années 1960 et 1970, la sociologie interactionniste de la déviance ou la sociologie de la conformité développe son champ de spécialisation (Poupart, 2011). L'école de l'interactionnisme symbolique de cette période s'est particulièrement intéressée aux phénomènes de la déviance et à la représentation qu'intègre ou construit l'acteur de la vie quotidienne (Herpin, 1973). C'est d'ailleurs au cours des années 1960 que ce courant de pensée sociologique prit de l'expansion dans les universités américaines. En effet, la tradition de Chicago oriente son champ d'expertise vers la déviance dans lequel s'inscrivent des phénomènes tels que la délinquance, l'usage des drogues et la santé mentale (Poupart, 2011). Tout en considérant la complexité des phénomènes sociaux, le regard interactionniste tel que compris dans ce mémoire, s'intéressa plus particulièrement

aux interactions sociales qui se véhiculent dans la quotidienneté, à travers les institutions sociales et aux répercussions des trajectoires dans la construction des identités sociales.

2.2.2. Portée et contraintes épistémologiques et les perceptions subjectives pour interpréter la réalité

Pour les interactionnistes, le sens accordé par l'acteur influencera ses manières d'agir et de penser (Poupart, 2011). Il peut y avoir un écart entre la réalité perçue par l'interlocuteur et la réalité objective. « En clair, si les acteurs considèrent une situation comme réelle, ils agiront en conséquence même si leur lecture de la réalité s'avère non fondée d'un point de vue objectif. » (Poupart, 2011, p. 182) Pour en arriver à comprendre les conduites sociales, il importe de faire ressortir les différents facteurs qui peuvent influencer les trajectoires de vie. Il peut arriver que l'acteur social n'ait pas conscience des conditions qui interfèrent dans une situation donnée. La perspective interactionniste considère la dimension subjective liée aux perceptions des acteurs, mais s'intéresse également aux conditions objectives entourant les interprétations d'une réalité sociale. Pour se faire, Poupart (2011) évoque la « vigilance épistémologique » pour désigner la distanciation avec les discours des entrevues de recherche. Puisque les entretiens sont porteurs de valeurs, de champs d'intérêt et reflète une vision de percevoir la vie, ce concept permet de ne pas confondre la réalité proprement dite avec la représentation de celle-ci.

Tenter de connaître le processus interprétatif en se tenant à l'extérieur, comme le fait l'observateur dit « objectif », et en refusant de prendre soi-même le rôle de l'acteur, c'est risquer la pire sorte de subjectivisme : ainsi l'observateur « objectif » est prêt à construire le processus d'interprétation avec ses propres suppositions au lieu de saisir ce processus comme le fait l'acteur lui-même. (Blumer, 1975, p. 55-56)

L'interactionnisme symbolique s'intéresse donc aux comportements sociaux des acteurs et conséquemment à la compréhension du processus social qui conduit à la construction de l'action (Blumer, 1975). Pour en arriver à élargir sa compréhension du processus social, il ne s'agit pas de réduire la théorie à la déduction des éléments qui surviennent de l'action, il importe plutôt que le chercheur qui s'intéresse à l'étude de la société s'investisse pleinement dans l'action en adoptant un rôle interactif d'acteur. Le sujet d'étude doit être

apprécié par l'acteur interactionniste, il doit développer ses propres perspectives pour en arriver à interpréter les significations d'un comportement, mais aussi saisir les motifs des décisions qui ont été prises et qui donnent un sens aux processus sociaux des acteurs qu'il rencontre au cours de son projet de recherche.

2.2.3. L'interactionnisme symbolique et la recherche empirique

La recherche exploratoire est justifiée par l'interactionnisme symbolique notamment parce que le paradigme découle d'une théorie empirique qui s'appuie sur la connaissance expérimentale, c'est-à-dire de l'expérience humaine (Le Breton, 2004). Pour saisir la réalité qui nous est présentée et en arriver à la profondeur d'une situation, il faut aller au-delà des apparences et de la véracité des faits ou des intuitions présentés. Il s'agira plutôt de révéler l'adéquation de l'action en cours selon l'expérience et le degré de conscience de l'acteur. « Il faut en effet s'en tenir au réel tel qu'il apparaît, la surface est la seule profondeur, il n'y a rien de dissimulé sous l'apparence des choses. » (Le Breton, 2004, p. 9-10)

La recherche empirique et la collecte d'informations qui s'en suit doivent respecter la logique des faits. Elle va au-delà d'une description rigoureuse de la réalité ou encore de la régularité découlant d'un regroupement d'idées (Dumais, 1982). La méthode expérimentale permet de faire ressortir les constructions théoriques de l'analyse qualitative que ce soit par les relations ou les modèles. Il s'agit de trouver un sens logique à ce qui paraissait à première vue incompréhensible. Une réflexion s'impose pour mettre en évidence les logiques qui découlent des actions vécues (Le Breton, 2004). Les significations attribuées sont toutefois subjectives et, bien qu'elles puissent être présumées, elles sont difficilement prouvables.

Bien que les significations et le sens alloués aux réalités des acteurs soient considérés, l'analyse doit aller au-delà de la description du vécu et des points de vue racontés par les répondants (Poupart, 2011). Il s'agit d'approfondir la compréhension des processus sociaux rattachés aux conditions d'existence en mettant en relief les relations qui se tissent

avec les groupes et les institutions et qui influencent la conduite sociale. « Cette tâche devient encore plus complexe lorsqu'on se donne au surplus comme objectif de dégager les processus et les cheminements que les différents acteurs ont en commun. » (Poupart, 2011, p.181)

2.3. L'interactionnisme symbolique comme cadre théorique

La notion de transposition est une notion clé en interactionnisme symbolique. Il s'agit de mettre en valeur la capacité d'un acteur à interpréter une expérience, incluant la signification qu'il accorde aux mesures organisationnelles. Ainsi, la personne ayant vécu une période comme sans-abri ne fait pas que subir les contrecoups des normes qui lui sont défavorables. Dans cette perspective, au-delà du déterminisme social, les interactions sont contextualisées de façon à mieux saisir les barèmes qui portent un sens au message véhiculé (Dumais, 1982). Or, les espaces où se transposent les échanges ne sont plus uniquement physiques, ils sont également socionumériques (Bonenfant et al., 2017).

2.3.1. La transposition des interactions à travers les espaces physiques et socionumériques

Herpin (1973) soutient que l'ouvrage *Stigmate* de Goffman offre un cadre mettant en valeur les perspectives pour analyser les faits sociaux. Il ne s'agit donc pas d'un nouveau cadre théorique à appliquer pour étudier la société. En s'inspirant également de Goffman, Le Breton (2004) clarifie que les structures qui régissent notre société peuvent être objectivées, comme les institutions sociales qui incluent autant l'État, la famille, l'Église, ainsi que les différents groupes d'intérêts. En somme, Goffman (1975), Herpin (1973) et Le Breton (2004) évoquent le concept de « transposition » pour désigner les actions sociales de la quotidienneté qui se transposent à travers les mesures institutionnelles et, inversement, soit que les mesures organisationnelles interviennent dans la vie de tous les jours. Leur analyse institutionnelle s'intéresse davantage à l'instituant qu'à l'institué, car le fonctionnement

des normes et des règles n'est pas préétabli, il repose sur une compréhension mutuelle qui identifie et redéfinit le processus par lequel l'acteur devient un agent de changement (Le Breton, 2004).

En élaborant la signification de sa conduite, l'individu est aussi élaboré par elle. L'interprétation est une notion clé de l'interactionnisme, elle fait de l'individu un acteur de son existence et non plus un agent aux comportements régis de l'extérieur. En interprétant la situation, ou en la définissant, pour reprendre la formule de W. Thomaws, l'individu en pèse les implications et agit en conséquence. Les autres à son tour interprètent simultanément les données qu'ils perçoivent. Le lien social découle de ce processus permanent. (Le Breton, 2004, p. 49)

Le sens attribué à une organisation sociale témoigne d'une culture et d'une époque donnée, mais aussi, ce sont les structures dominantes de la société qui établissent les critères de rationalité socialement admis (Dumais, 1982). Une interaction implique que les acteurs soient socialement situés et, elle peut survenir aux différents endroits du quotidien que ce soit au coin de la rue, dans un restaurant ou un café ou encore dans une organisation spécifique comme un refuge d'hébergement d'urgence (Le Breton, 2004).

Les espaces sont une construction sociale dont les frontières entre les dimensions publiques et privées peuvent être à la fois variables et excéder la dimension physique ou territoriale, les espaces comprenant désormais la dimension socionumérique (Bonenfant et al., 2017). En effet, les espaces où s'exprime l'identité ne sont plus uniquement physiques, les interactions peuvent se manifester virtuellement. Internet a la particularité de contrer les contraintes temporelles et spatiales (Maigret, 2015). Ces frontières socionumériques reflètent les règles de conduite, les signes et les codes sociaux qui sont produits lors d'échanges en clavardage, par le réseautage social ou par les messageries instantanées ou les messageries textes (Bonenfant et al., 2017). Ces concepts initiés par Goffman permettent la présentation de l'identité du soi par des indicateurs sociaux comme le genre, le groupe d'âge, l'appartenance sociale ou culturelle.

2.3.2. Composantes du « Moi » et la somme des actions interprétées

Les principes avancés en interactionnisme symbolique en ce qui a trait l'action sociale ne joint pas l'unanimité des approches sociologiques (Blumer, 1975). La sociologie compréhensive soutient que l'interprétation sous-jacente de la somme des actions individuelles d'une société donnée devient une construction sociale. Il ne s'agit donc pas d'une action spontanée, conditionnée ou déterminée socialement. À l'origine, les composantes du « Moi » nécessitent que l'acteur attribue un sens aux situations qu'il observe et aux actions qu'il porte. Or, ce principe d'interpréter chaque action s'applique également aux actions d'un groupe ou d'une collectivité à la différence que c'est la somme des actions individuelles qui est considérée dans l'analyse. Dans la perspective interactionniste, les institutions sont composées de la somme d'actions réciproques et non de la totalité des individus (Le Breton, 2004). En ce sens, un acteur peut être de différentes échelles, comme un individu, une famille, une organisation telles une école ou une entreprise, une délégation qui interagissent au nom d'un groupe ou d'une collectivité comme un organisme communautaire ou le Parlement (Blumer, 1975).

2.3.3. La représentation des acteurs et la mise en contexte des interactions

En effet, les schèmes de références sociales et culturelles des acteurs peuvent influencer le déroulement de l'échange, chaque acteur étant teinté de son histoire personnelle, son appartenance au niveau socioéconomique, son genre, son âge, etc. (Le Breton, 2004) C'est dans cette optique que les théories qui proviennent de la sociologie compréhensive doivent être situées dans leur contexte culturel (Dumais, 1982). Par exemple, en discutant de « l'errance dans la pauvreté », Fontan (2000) soutient qu'il s'agit d'une construction sociale qui reste incomprise, car cette incompréhension ou cette indifférence renvoie à l'absence de droits et de statut socialement reconnus dans un contexte sociohistorique donné. Cette approche est conséquemment englobante et comme la personne interviewée n'établit pas forcément de liens directs avec la société dans laquelle elle évolue, il importe donc que le chercheur tienne compte de ce facteur explicatif dans l'analyse de la situation (Dumais, 1982).

L'interaction n'englobe pas seulement les acteurs en coprésence, mais une multitude d'autres, invisibles, qui s'imprègnent leur rapport au monde. [...] Le personnage que nous construisons socialement est sous le regard des innombrables autrui qui nous accompagnent physiquement ou moralement. [...] Une sorte d'auditoire fantôme hante toute interaction. En outre chaque acteur représente diffusément un groupe : celui des hommes ou des femmes, une classe sociale, une classe d'âge, une appartenance régionale, ethnique, une école de pensée, etc., qui conditionne la conduite de l'interaction. (Le Breton, 2004, p. 53)

Les activités réalisées par l'acteur sont comprises à partir des systèmes qui régissent la société (Dumais, 1982). La vision interactionniste établit son étude sur les relations interpersonnelles qui proviennent du système social (Le Breton, 2004). Cette perspective considère que l'acteur social interagit avec différents éléments de son environnement. Le sens et les actions ne sont pas interprétés par des éléments externes, mais les influences sont toutefois prises en considération pour comprendre le contexte dans lequel se véhicule le sens attribué aux comportements et aux actions. L'acteur ne subit donc pas passivement les effets des structures sociales, il construit ses habitudes et, au-delà de sa culture d'appartenance, il a des caractéristiques qui lui sont propres et qui lui permettent d'interpréter la situation et les normes de conduites à adopter. L'acteur n'est pas complètement libre, son univers est constitué de construits sociaux et il attribuera un sens à partir de ses attributs personnels et des influences extérieures, dont ses schèmes de référence sociale et culturelle acquis à travers les années. Devant une condition socialement construite, l'acteur pourra adhérer ou aller à l'encontre des règles du jeu. « Il n'en reste pas moins que l'exposition des circuits d'information de la vie quotidienne se fait dans le cadre tracé par la théorie des jeux. » (Herpin, 1973, p. 95) L'information qui circule différera donc dans les différentes sphères de vie que ce soit la vie professionnelle, l'environnement familial ou les relations d'intimité (Herpin, 1973).

Outre ces exemples, il existe un nombre infini de formes moins visibles de relations et de sortes d'interactions. Prises une à une, elles peuvent paraître sans importance. Mais étant donné qu'elles sont insérées dans des formations plus vastes, et pour ainsi dire plus officielles, elles constituent la société telle que nous la connaissons [...]. (Le Breton, 2004, p. 6)

2.3.4. La transposition des signes et de la multitude de sens du processus interactionnel

L'analyse repose sur la représentation de l'acteur ou de l'ensemble des acteurs (Herpin, 1973). Les perspectives mettent de l'avant le jeu des acteurs qui se rencontrent, c'est-à-dire les types d'interactions, certains aspects des interactions, un système d'interactions spécifique ou le schéma de la totalité du jeu des acteurs. Le lien social se tisse à travers les échanges entre les acteurs (Le Breton, 2004). L'identité personnelle de chacun est alors en relation avec les autres. « Le processus d'interaction est symbolique, c'est-à-dire qu'il est un échange de signification. » (Le Breton, 2004, p. 6-7)

Le monde social n'est pas préexistant à la manière d'une structure dont il faudrait s'accommoder, il est constamment créé et recréé par les interactions à travers des interprétations mutuelles suscitant un ajustement des acteurs les uns par rapport aux autres. (Le Breton, 2004, p.6)

Les significations renvoient à la dimension symbolique, à la dimension du sens (Le Breton, 2004). Une action peut être anticipée ou produite en prévision des comportements attendus des autres. Comprenant au moins deux personnes et bien que structurée d'attentes mutuelles, une interaction est aussi imprévisible. Aucun des acteurs ne peut savoir d'avance le déroulement de leurs relations interindividuelles. Par exemple, une personne atteinte de schizophrénie peut dégager une perspective insaisissable pour son interlocuteur, car ses propos et ses attitudes sont des dispositions qui s'éloignent des valeurs et des significations mutuellement partagées. C'est donc cette rupture avec le sens commun qui le rend imprévisible.

Les nouvelles tendances de l'approche interactionniste symbolique interagissent tant avec les systèmes verbaux que ceux non verbaux (Jules-Rosette, 1985). L'acteur peut ainsi ajuster le déroulement de l'échange en fonction de la marge de manœuvre des signes qu'il perçoit (Le Breton, 2004). Les signes peuvent prendre différentes formes, que ce soit le langage, la posture ou les mouvements du corps, les liens de proximité ou de distanciation avec les acteurs en présence. Le lien social s'alimente d'une panoplie d'indices acquis ou

ignorés. En ce sens, si les codes perçus sont connus, l'interaction sera fluide et les malentendus seront limités. Or, si au contraire les indices sont méconnus, les propos tenus ou les comportements manifestés laisseront entrevoir le malaise ressenti. Les interactions correspondent au jeu du miroir des émotions, des pensées, de la symbolique corporelle comme les gestes, les postures, les touchers. Autrement dit, ce mouvement réciproque reflète les différents signes verbaux et non verbaux, dont les liens de proximité et de familiarité et les liens de distanciation comme les stratégies d'évitement qui définissent l'identité du soi. Cette communication est socialement construite.

[...] L'individu l'oublie, mais les paroles ou les gestes qu'il produit inconsciemment ont été modelés par ses relations aux autres. Il fait corps à sa parole, il saisit le propos et les mouvements des autres s'ils appartiennent à son groupe, même s'il ne sait pas toujours analyser avec recul sa propre gestualité ni expliquer comment il a pu sentir chez l'autre un désaccord, par exemple, entre son énoncé et son expression corporelle. (Le Breton, 2004, p. 55)

De ce fait, considérer les études du langage ou les subjectivités individuelles ne peuvent à elles seules interpréter les contextes culturels (Jules-Rosette, 1985). Pour mieux comprendre les significations, il importe de faire ressortir du lot les variables qui correspondent aux différents mécanismes sémiotiques. Autrement dit, ces indicateurs comme le langage, l'expression artistique et le rituel s'inscrivent dans des contextes sociaux et culturels. Bien qu'il ne soit pas question d'une méthodologie spécifique, cette perspective permet d'ouvrir un dialogue quant à l'interrelation entre les contextes culturels, la subjectivité de l'acteur et les interactions sociales qui s'en suivent.

2.3.5. La compréhension sous-jacente des interactions

Un acteur social interprète les actions des autres dans l'interaction (Le Breton, 2004). « Le monde social de l'interactionnisme est d'abord le monde de l'autre. Nombre de sociologues ont insisté sur la réciprocité des perspectives comme une condition nécessaire au fait d'être un acteur social. » (Le Breton, 2004, p.52) L'interaction est chargée d'une multitude de sens et, la compréhension sous-jacente renvoie à la notion d'empathie ou à la capacité de se mettre à la place de son interlocuteur. Cependant, la réciprocité du lien ne renvoie pas à

la notion d'empathie déployée pour se mettre à la place de l'autre, mais plutôt à la capacité d'interpréter les comportements et les motivations possibles de l'autre et de s'ajuster au discours de l'interlocuteur en fonction des réactions perçues et des positions adoptées.

Les auteurs interactionnistes rendent compte des relations sociales dans toute leur complexité en considérant l'ambivalence émotionnelle ainsi que les sentiments de rejet et d'exclusion (Le Breton, 2004). Ce n'est donc pas la recherche de vérité ou de transparence qui prédomine, mais le sens d'une parole, d'une attitude ou d'un geste parfois contradictoire avec les valeurs ou le discours verbalisé. « Comprendre n'est jamais univoque, mais toujours emporté dans l'affectivité et l'interaction. » (Le Breton, 2004, p. 52).

2.4. Processus d'inclusion sociale ou d'exclusion sociale et perception de soi dans les mécanismes de reproduction des inégalités sociales

Amorcer un processus d'exclusion sociale signifie que les représentations collectives de la pauvreté sont aussi accompagnées de stigmates. Dans sa forme la plus extrême, le processus d'exclusion sociale peut aller jusqu'à la désignation de la déviance sociale et des mécanismes de transgression des règles qui s'en suivent. Ainsi, il s'agit de mieux comprendre en quoi l'attribution du statut social de sans-abri est tributaire d'affronts répétés par rapport aux normes socialement admises. Devant cet écart de perceptions, il s'agira de constater de quelles façons les interactions se manifestent afin de préserver la valeur morale du « Soi ».

2.4.1. La sociologie de la conformité pour saisir le mécanisme d'exclusion sociale

Plusieurs études se sont intéressées aux facteurs structurels de l'exclusion sociale que ce soit en termes de pauvreté, d'écarts de revenu ou de l'organisation du marché du travail (Anderson et Snow, 2001). Ces variables macrostructurelles ne permettent toutefois pas d'élargir la compréhension des répercussions psychosociales de l'exclusion sociale dans la

vie quotidienne. Or, l'utilisation de la sociologie de la conformité permet de mieux saisir le sens attribué par les personnes confrontées à ce mécanisme de mise à l'écart. C'est donc dire qu'un acteur peut se voir imposer un statut par les autres, comme celui de sans-abri (Le Breton, 2004). Amorcer un processus d'exclusion sociale signifie que la personne subit les conséquences de la dévalorisation sociale dans la vie de tous les jours, notamment en étant la cible d'insultes répétées ou à travers la subtilité des interactions (Anderson et Snow, 2001). Cette forme d'échange réciproque implique que le rôle peut soit lui être attribué par le bas comme c'est le cas dans le mécanisme d'exclusion sociale, c'est-à-dire par la stigmatisation, le dénigrement, l'humiliation, etc., ou, au contraire, le rôle peut lui être assigné par le haut comme c'est le cas pour le mécanisme d'inclusion sociale avec l'idéalisation, l'exaltation ou l'héroïsation (Le Breton, 2004).

Vivre au bas de l'échelle, ce n'est pas seulement être exclu en ce qui a trait aux revenus, à la scolarisation et aux services médicaux, c'est aussi devoir supporter une série d'affronts symboliques qui, souvent, n'arrivent pas isolément les uns des autres et qui portent atteinte à la perception qu'on a de sa propre valeur et de son efficacité. (Anderson & Snow, 2001, p. 7)

2.4.2. La représentation collective de la pauvreté

À titre d'exemple, au cours d'un parcours de vie et des générations qui évoluent, les personnes peuvent occuper différents statuts sociaux sans occuper un statut socioprofessionnel (Bellot, 2000). Les catégorisations telles qu'itinérant, détenu, toxicomane sont des positions sociales entretenues par la logique de prise en charge institutionnelle. « On devient marginal ou exclu non pas en présentant certaines caractéristiques ni même en fréquentant certains espaces, mais parce que l'autre nous désigne comme tel. » (Bellot, 2000, p. 110) S'inspirant de Simmel, Paugam (2005) constate que ce qui complique la représentation de la pauvreté est de se faire désigner comme pauvre. La personne ne peut aspirer à un statut autre que le stigmate entourant la prise en charge collective comme moyen de subsistance.

De façon générale, les pauvres ne se nomment pas eux-mêmes [...]. D'autres, c'est-à-dire les « désignants » ou plus précisément les

concepteurs de programmes sociaux, leur assignent cette position. Les pauvres existent lorsqu'ils ne se pensent pas comme tels. Ils disparaissent dès qu'ils se rassemblent, évoquent leur condition, s'adressent à l'autre. (Mercier, 1995, p. 18)

2.4.3. Cadre théorique pour analyser le fonctionnement du « Soi » dans la création et la reproduction des inégalités sociales

Comparativement au « Moi », le « Soi » est validé ou, au contraire, invalidé, sous le regard de l'autre (Herpin, 1973). L'interactionnisme symbolique fournit un cadre théorique pour analyser le fonctionnement du « Soi » dans la pluralité de formes qui se manifeste dans les processus sociaux qui régissent les interactions sociales (Anderson et Snow, 2001). À travers les interactions, les individus adoptent plusieurs rôles sociaux. L'expérience acquise au fil des ans influencera le « Soi », notamment dans son interprétation des différentes identités sociales qu'il tisse continuellement à travers les relations qui forgent son existence (Le Breton, 2004). Le « Soi » s'ajustera aux perceptions d'autrui en improvisant les faits, les gestes et les pensées qu'il avance en fonction du rôle institutionnalisé observé. En somme, dans les relations avec les autres, les individus font l'apprentissage intrinsèque des valeurs sociales liées aux systèmes de stratification sociale (Anderson et Snow, 2001). Le « Soi » est conséquemment collectif, c'est le processus social de l'individualisation (Herpin, 1973). Le rôle social présenté par l'acteur a pris forme dans l'écho de ses publics différents. Chaque public émet un jugement sur l'ensemble de la mise en œuvre du « Soi ».

La sociologie compréhensive ne cloisonne pas un rôle social dans une catégorie sociale prédéfinie, mais s'intéresse plutôt aux échanges provisoires et fragmentés qui résultent des statuts socialement construits, dont le genre, les groupes d'âge, les liens de familiarité ou de proximité, etc. (Le Breton, 2004). Pour les interactionnistes, le concept du « Soi » renvoie à la personnalité de l'acteur qui s'investit dans un rôle, un peu comme un personnage de théâtre, comme l'a souligné Goffman (Herpin, 1973). En ce sens, les significations de l'image de « Soi » et de son identité personnelle se dessinent selon l'interprétation de différents facteurs comme le niveau de formation, les statuts sociaux et

professionnels, les titres d'emplois, les réalisations, les responsabilités, les tranches de vie, les promotions, les échelons, l'embauche, les départs, les institutions fréquentées, la forme physique et mentale, les affinités comme les jeux de séduction, le degré d'engagement, etc. (Le Breton, 2004) Or, l'interprétation que fait l'acteur ne dépend pas que de lui, il est défini à son tour par les attentes directes et indirectes des différents partenaires qu'il rencontre dans son parcours personnel et professionnel. Au sein du quotidien, un individu peut jouer plusieurs rôles comme une personne ayant vécu un passage comme sans-abri et qui a également occupé une profession de juge, d'être un homosexuel, d'avoir un problème de santé mentale, etc. (Herpin, 1973) L'important est de ne pas confondre le rôle du « Soi ». Le « Soi » nécessite une identification d'un rôle socialement reconnu et de se définir en fonction des caractéristiques d'une catégorie sociale. Cependant, le « Soi » peut se voir refuser également une catégorie, il peut se distancer d'un rôle considéré comme dégradant.

C'est pourquoi la présentation du Soi peut prendre diverses formes : mais qu'il s'agisse d'identification ou de refus du rôle en passant par tous les degrés de distance au rôle, c'est au cours de la représentation que tout se réalise. (Herpin, 1973, p.71-72)

« L'inclusion, ou l'exclusion, en tant qu'objet digne de retenir l'attention dans l'interaction n'est pas simplement un reflet du statut social; elle joue plutôt un rôle très important dans la création et la reproduction de l'inégalité, elle en est même constitutive. » (Anderson et Snow, 2001, p.15) Bien qu'étroitement liés, il existe donc une distinction entre les concepts d'inégalités sociales et d'exclusion sociale (Anderson et Snow, 2001).

Les processus ou les structures auxquels ces deux concepts renvoient mènent au fait que les membres de certaines catégories sociales sont perçus comme ayant moins de valeur pour la société, comme recevant moins de ressources matérielles et symboliques et comme n'ayant pas droit aux ressources qui permettent d'agir efficacement en société. (Anderson et Snow, 2001, p. 14)

Les interactionnistes s'inspirent de la sociologie du travail pour mettre en valeur la notion de carrière qui évoque la référence à une construction symbolique d'une trajectoire de vie (Le Breton, 2004). La société accorde une légitimité à la profession occupée. Alors que certains postes sont valorisés socialement et perçus comme prestigieux, l'inverse

s'applique également, car certains métiers sont dévalorisés socialement et engendrent l'exclusion sociale, incluant les étiquettes et la stigmatisation qui peuvent s'en suivre (Herpin, 1973 ; Le Breton, 2004). Ainsi, comme le souligne Le Breton (2004) les différentes formes de pertes prennent différentes facettes. Au sein du milieu professionnel, les pertes peuvent se traduire comme une perte d'emploi, une promotion ou les possibilités ou non d'avancement. Au sein des relations interpersonnelles, les pertes peuvent prendre différentes formes de rupture avec un proche que ce soit un deuil, une séparation, une distanciation ressentie ou réelle, un nouvel amour, un mariage, l'arrivée d'un enfant, les problèmes de santé physique et mentale, etc. Ajoutons qu'un sentiment d'attachement envers autrui accompagne les transitions de vie des acteurs, ce qui forge et transforme à la fois l'identité du « Soi ». L'apprentissage de nouveaux modes de vie nécessite de se départir de certaines habitudes.

Le Soi, le consensus de fait, telles sont les catégories à partir desquelles on peut décrire (ou reconstruire) l'interaction. L'interaction, en effet, met aux prises des individus, non pas en tant qu'individus singuliers, mais dans leur représentation du rôle. Cette représentation suppose un minimum d'accord, tant qu'elle se déroule. Mais cet accord temporaire n'est pas prédéterminé. Quand il se réalise, il est le résultat d'une conversation entre les partis qui, le plus souvent, est muette. Mais lorsqu'aucun accord n'est possible, un processus d'exclusion se met en marche : c'est le problème de la déviance. (Herpin, 1973, p. 75)

2.4.4. De l'exclusion sociale à l'attribution de la déviance

La complexité de l'exclusion sociale est qu'elle engendre un processus qui vient désigner certains individus comme déviants (Herpin, 1973). Les premiers travaux sur la déviance, notamment *Outsider* de Becker, ont mis en relief le processus social de désignation qui renvoie à l'étiquetage (Le Breton, 2004). La déviance est une construction sociale qui implique un processus de nomination de l'étiquette et s'accompagne d'une mobilisation sociale. La notion de déviance fait référence au jeu d'interactions qui s'interpose dans la transgression de la loi et le risque de réprobation des acteurs sociaux qui composent notre société. Lorsque la transgression des règles ou des lois se produit, elle n'implique pas nécessairement des représailles pour l'acteur qui commet des infractions. Le phénomène de la déviance est compris par l'acte de défier, voire d'enfreindre les normes socialement

admises. Il va au-delà des conséquences institutionnelles, il réfère au schème de construction des images du « Soi » (Herpin, 1973). Cette réaction sociétale signifie qu'une transgression de procédures institutionnelles ait précédé cette ligne de conduite. Un principe sous-jacent est validé ou invalidé à travers les interactions qui se véhiculent entre les membres d'un groupe.

Lemert [1951] dira que si l'on a coutume de penser que c'est la déviance qui entraîne le contrôle social, l'inverse est tout aussi vrai, l'intervention des agences officielles peuvent faire en sorte que le « déviant » accepte la définition que l'on donne de lui et agisse en conséquence, se marginalisant ainsi davantage. (Poupart, 2011, p. 192)

L'interactionnisme symbolique a permis une analyse renouvelée de la déviance (Le Breton, 2004). En ce sens, l'individu ne sera pas responsabilisé pour les gestes qu'il a posés, car il s'agira plutôt de se placer du point de vue des acteurs sociaux en affirmant que c'est la collectivité qui crée la déviance et les systèmes normatifs en vigueur (Poupart, 2011). « Au lieu de se demander pourquoi certains enfreignent des normes, on s'interroge plutôt sur la manière dont sont instituées les normes, de même que sur les conséquences de leur application sur les acteurs concernés. » (Poupart, 2011, p. 193) La réalité sociale est une construction sociale en constante évolution et non la répétition d'un modèle établi (Le Breton, 2004). Le chercheur doit en arriver à comprendre comment les acteurs composent avec les structures et appliquent les règles ou les normes proposées, notamment lorsqu'ils sont en désaccord avec celles-ci.

[Les normes] sont détournées, transgressées, oubliées, nuancées ou suivies à la lettre, objets de commentaires, de débats, etc. L'interaction est une improvisation cadrée de rôles, un usage concerté des règles pour orienter l'action dans un sens ou un autre. (Le Breton, 2004, p. 61)

La carrière de déviant signifie qu'un geste posé soit socialement perçu comme non conforme (Herpin, 1973). C'est sous le regard des autres que l'individu cherchera à dissimuler ses comportements de façon à ne pas être aperçu comme tel par d'autres acteurs sociaux (Le Breton, 2004). Lorsque les individus sont informés de la situation, différentes réactions sont possibles. Ils peuvent ignorer le geste de déviance ou porter un jugement social, une étiquette positive ou négative sur l'identité de la personne. De plus, notons que

« ce n'est pas la première infraction qui est déterminante, mais le déclenchement des mécanismes sociaux de désignation [...]. » (Herpin, 1973, p. 76-77) Par exemple, la consommation de drogues illicites vient remettre en cause les lois existantes. Seulement, « devenir drogué est le résultat d'un apprentissage : il appartient au sociologue d'en distinguer les phases et d'étudier les conditions sociales qui entravent ou facilitent le cheminement dans la déviance. » (Herpin, 1973, p. 76) Or, déroger aux règles de convenance sociétale peut avoir lieu dans différents contextes que ce soit les structures psychiques, sociales, culturelles ou autres. Le processus de la déviance s'amorce lorsque les rôles sociaux deviennent des stratégies du « Soi », c'est-à-dire des réactions de défense, d'attaque ou d'adaptation pour préserver son identité à l'encontre des réactions normatives de désapprouver, dégrader ou isoler l'acteur de ce qui ne correspond pas aux conduites socialement admises.

[...] Les stigmates ne concernent pas tant un ensemble concret d'individus qui pourraient être séparés en deux piles, les stigmatisés et les normaux, mais un processus social qui implique deux rôles, processus dans lequel chaque individu participe aux deux rôles, au moins en quelque façon et quelques phases de la vie. Le normal et le stigmatisé ne sont pas des personnes, mais des perspectives. Elles sont engendrées dans des situations sociales au cours desquelles des normes auxquelles on ne songe pas viennent interférer dans la rencontre. Pour Goffman, il n'est pas besoin de commettre une infraction pour se trouver dans la position de déviant : tout individu, à un moment ou à un autre de sa vie, peut se découvrir posséder des déterminations qui rendent déviant à l'égard du groupe dans lequel il agit. (Herpin, 1973, p. 78)

2.4.5. Stratégies de distanciation et de proximité avec autrui

Simmel (1908), auteur précurseur de la tradition de Chicago, a été le premier à décrire l'étranger dans l'errance. Attachées à la liberté, les relations de proximité et de distanciation se tissent à travers l'espace que l'étranger occupe, c'est-à-dire sans point fixe. En ce sens, l'étranger se lie à autrui parce qu'il éprouve un bien-être à se retrouver auprès d'un groupe de son environnement spatial. Paradoxalement, il se sent étranger aux positions du groupe, il n'éprouve aucun sentiment d'appartenance ou de liens de proximité avec celui-ci. L'étranger tente donc de s'introduire avec des caractéristiques qui ne sont pas les siennes. La distance dont il est question va au-delà des dimensions spatiales,

l'interaction est vécue de l'intérieur. Il s'agit de se sentir éloigné d'un proche et la relation ne peut évoluer vers l'intimité, car sous le regard de l'autre il demeure l'étranger. Cette mise à l'écart ne se traduit pas forcément par un détachement ou un désintérêt, mais par l'indifférence qui a pris naissance de ce tiraillement entre la proximité et la distance avec son groupe d'appartenance, avec sa communauté dont il est membre.

Seulement, nous ne savons pas comment désigner l'unité particulière de cette situation, sinon en disant qu'elle comporte une dimension de distance et une dimension de proximité, et, bien que ces dimensions caractérisent dans une certaine mesure toutes les relations, ce n'est qu'une combinaison particulière et une tension mutuelle qui produit cette relation, spécifique et formelle à l'étranger. (Simmel, 1908, p.59)

L'étranger a une relation interdépendante avec la communauté (Simmel, 1908). Il se dilue avec le reste des acteurs lorsque le groupe s'élargit. La distance et la proximité sont en interrelations constantes et relient les individus entre eux, incluant ceux qui sont à l'extérieur du groupe ou de la communauté. Les liens de proximité se tissent en fonction des similitudes, des points communs, du sentiment de connivence avec la relation. Inversement, les liens de distanciation ont pour impact de différencier les acteurs entre eux et accentuer l'incompréhension de la relation. Lorsque cette mise à l'écart s'installe, le rapport avec l'étranger dont il est question signifie qu'une relation n'est pas particulière à ses yeux. Lorsqu'il y a un rapprochement de l'intimité d'une relation avec une autre personne, la relation et le partenaire sont particuliers. « L'étranger est proche de nous pour autant que nous sommes semblables, nous et lui : par la nationalité, le statut, la profession ou par l'appartenance à la nature humaine en général. » (Simmel, 1908, p. 57)

2.4.6. L'identité sociale virtuelle et l'identité sociale réelle

Herpin (1973) et Le Breton (2004) s'inspirent tous deux de l'ouvrage original, *Stigma* de Goffman, pour désigner deux formes d'identité sociale. L'identité sociale virtuelle se compose des informations observables et visibles que détient un interlocuteur sur un acteur qui se présente à lui, mais aussi, elle désigne le caractère attribué à l'acteur social ainsi que les exigences et les attentes à son endroit : l'apparence physique, la réputation, la façon de

parler et d'interagir, le bégaiement, l'habillement, la couleur de la peau, certains handicaps, etc. (Goffman, 1975 ; Herpin, 1973; Le Breton, 2004) Dans ce contexte, la notion de virtuelle ne réfère pas à l'identité numérique proprement dite, mais aux attributs et aux stigmates présentés à autrui qui sont apparents. L'identité virtuelle est la résultante du regard d'autrui sur un individu porteur d'un stigmaté (Le Breton, 2004). Alors, l'identité sociale réelle se définira par les attributs qu'ils possèdent et les éléments de preuve qui témoignent de ces caractéristiques (Goffman, 1975). Ainsi, l'identité sociale réelle est construite à partir du caractère de l'individu, mais aussi des attributs qu'ils possèdent et qui sont discrédités par l'interlocuteur, comme les stigmates : l'origine culturelle ou ethnique, la religion, les groupes d'âge comme la jeunesse ou la vieillesse, le handicap, les séjours en prison ou dans un refuge pour sans-abri, etc. (Herpin, 1973)

Les mécanismes de projection de la personne se manifestent en fonction de sa perception sur ses propres attributs physiques ou moraux (Le Breton, 2004). La différence, le discrédit ou le stigmaté constitue en quelque sorte l'écart entre les attentes communes et les attributs possédés, c'est-à-dire que c'est cette différence entre l'identité virtuelle et l'identité réelle qui compose l'identité sociale (Goffman, 1975 ; Le Breton, 2004). Lorsque cet écart est connu ou visible, celui-ci vient discréditer l'individu et rejeter la société d'appartenance, ce qui n'est pas sans affecter l'identité sociale (Goffman, 1975). Certaines personnes compatissantes arrivent à normaliser la situation et adoptent cette attitude de soutien, car elles partagent le même stigmaté. L'existence de cette « communauté de comportement » implique que les membres en arrivent à identifier les symboles de reconnaissance et de prestige ou, au contraire, d'abaissement social ou d'infériorité. À travers les échanges réciproques, les membres apprendront entre eux les stratégies à mettre en place pour atténuer les répercussions du stigmaté sur leur identité sociale respective.

2.4.7. L'attribution des stigmates

Les attributs entourant un stigmaté peuvent être associés aux stéréotypes d'une société (Goffman, 1975). Tout attribut d'un groupe social donné peut devenir un stigmaté selon les publics et les circonstances (Le Breton, 2004). En ce sens, l'homosexualité, le sida et

les enfants hors mariage n'ont plus la même connotation dans la société québécoise actuelle que par les décennies passées. Le stigmaté est conséquemment porteur d'un jugement social qui est variable dans le temps. De la même façon, une personne stigmatisée pour des raisons médicales par exemple, ne l'est pas nécessairement en permanence. La société a établi des cadres sociaux qui compartimentent les personnes qui la composent en catégorie (Goffman, 1975).

On peut affirmer sans absurdité qu'il n'existe en Amérique qu'un seul homme achevé et qui n'ait pas à rougir : le jeune père de famille marié, blanc, citadin, nordique, hétérosexuel, protestant, diplômé d'université, employé à temps plein, en bonne santé, d'un bon poids, d'une taille suffisante et pratiquant un sport. (Goffman, 1975, p. 151) Tout homme américain en enclin à considérer le monde par les yeux de ce modèle, en quoi l'on peut parler d'un système de valeurs commun. (Le Breton, 2004, p. 138)

Chacune de ses catégories est désignée par un certain nombre d'attributs anticipés, souvent inconscients, et se transforme en attentes normatives, car la personne n'a souvent pas conscience d'avoir formulé une exigence à l'égard d'autrui (Goffman, 1975). En ce sens, chaque groupe socialement conçu délimite les personnes qu'il est probable de rencontrer, mais aussi les façons dont vont se dérouler les rapports sociaux. Au cours des nouvelles rencontres, les attributs personnels et structuraux reconnus à une personne représentent son identité sociale. Les attributs personnels peuvent comprendre des caractéristiques intrinsèques comme l'honnêteté, alors que les attributs structurants comprennent des éléments externes comme la profession exercée.

Le stigmaté est d'abord un jugement de valeur qui vient discréditer l'identité de l'individu par son apparence ou la réputation qu'elle projette (Le Breton, 2004). Lorsque le stigmaté est visible, la personne peut être discréditée par son interlocuteur, alors que lorsque le stigmaté est invisible, la personne sera discréditable advenant que le stigmaté soit identifié. L'acteur social peut mettre en place des stratégies pour dissimuler certains stigmates invisibles, comme l'homosexualité ou avoir séjourné dans le milieu carcéral, voire un refuge pour sans-abri. Ce contrôle de l'information peut aussi camoufler certains membres de son entourage qui fréquentent les bars ou les hôpitaux psychiatriques. Or, une personne porteuse de stigmates est bien souvent confrontée à ses deux situations, un individu

stigmatisé est à la fois discrédité et discréditable (Le Breton, 2004 ; Goffman, 1975). Goffman (1975) s'est d'ailleurs fait connaître et reconnaître pour cette analyse des stigmates sociaux. L'indice de la présence d'un stigmaté survient lorsque cette catégorie paraît moins attrayante, qu'elle discrédite l'individu que ce soit par la faiblesse, le déficit ou le handicap de celui-ci. « Le mot stigmaté servira donc à désigner un attribut qui jette un discrédit profond, mais il faut bien voir qu'en réalité c'est en termes de relations et non d'attributs qu'il convient de parler. » (Goffman, 1975, p. 13)

Mentionnons que le temps passé avec un inconnu augmente les risques d'être exposés à des signes qui indiquent qu'il possède des attributs d'une catégorie différente de celle initialement présentée (Goffman, 1975). Dissimuler les caractéristiques d'une catégorie sociale qui ne correspond pas à la catégorie sociale convoitée renvoie à une relation discordante. En prenant l'exemple du marché du travail, alors que certains métiers tenteront de camoufler l'absence d'études universitaires pour se faire reconnaître, des diplômés d'études supérieures tiendront leur éducation dans la discrétion totale de peur d'être perçus comme un intrus.

2.4.8. Comprendre les différences par les attentes normatives

Notre hypothèse est donc que, pour comprendre la différence, ce n'est pas le différent qu'il convient de regarder, mais bien l'ordinaire. La question des normes sociales demeure certes au centre de l'étude, mais notre intérêt ira moins à ce qui s'écarte extraordinairement du commun qu'à ce qui dévie communément de l'ordinaire. (Goffman, 1975, p. 150)

La vie sociale est en quelque sorte partagée par des expériences qui impliquent les attentes normatives (Goffman, 1975). Plus spécifiquement, par des façons de faire et de penser conforme au modèle de conduite d'un groupe d'appartenance qui reflète sa condition sociale ou, encore, qui est en concordance avec les valeurs adhérentes au sein de la collectivité. De la même façon, lors d'une infraction, des mécanismes de la conformité chercheront à restaurer la règle socialement émise et l'ordre social établi par un agent de contrôle ou par la personne fautive elle-même.

Se faire attribuer une identité sociale négative ne se traduit pas automatiquement en une acceptation de cette identité, peu importe jusqu'à quel point le statut social de la personne est dénigré ou méprisé. En effet, l'acteur social peut adopter une vision tout à fait contraire. (Anderson & Snow, 2001, p. 20)

Il ne s'agit pas de multiplier le nombre de conditions auxquelles fait face un individu dans ses situations sociales, mais il est question plutôt de savoir par combien de variétés d'étiquettes il passe dans ses communications sociales (Goffman, 1975). Une personne peut être considérée « normale » à une époque de sa vie, mais sa situation évolue, elle n'est pas statique. Ainsi, en vieillissant en âge, celle-ci connaîtra à son tour l'expérience du stigmaté, dont celui de l'âgisme.

[...] D'une part, il arrive qu'une certaine catégorie de personnes soutienne une norme, tout en étant définie, par elle-même et par les autres, comme inapte à la réaliser et à la mettre en pratique à l'échelle de ses membres. D'autre part, l'individu incapable de satisfaire à une norme d'identité a toujours la ressource de s'écarter de la communauté qui la maintient en vigueur, à moins qu'il ne s'abstienne d'emblée de s'y attacher. (Goffman, 1975, p. 152)

2.4.9. Les contacts mixtes entre les stigmatisés et les normaux

Les contacts mixtes, comme conceptualisés par Goffman (1975), font référence aux interactions entre les stigmatisés et les normaux (Le Breton, 2004). Il est davantage question de perspectives qui proviennent de situations socialement produites que de personnes divisées en deux catégories.

Il n'en reste pas moins que l'objet spécifique de [l'ouvrage *Stigmaté : les usages sociaux des handicaps*] est le problème des « contacts mixtes », de ces instants où normaux et stigmatisés partagent une même « situation sociale », autrement dit, se trouve physiquement en présence les uns des autres, que ce soit au sein d'une rencontre en forme de conversation ou à la faveur d'une simple participation commune à une réunion sans objet précis. (Goffman, 1975, p. 23)

Le point commun de tous les types de stigmatés est que les attitudes diffèrent entre les « normaux » et les stigmatisés (Goffman, 1975). En ce sens, lorsqu'une personne se fait admettre dans un groupe, c'est qu'elle possède des caractéristiques similaires aux rapports

sociaux en vigueur. La présence d'un stigmaté, ou d'une pratique discriminatoire signifie qu'il y a une divergence avec les autres appartenant à la « normalité ». Devant la présence d'un stigmaté, l'acteur affecté cherchera à atténuer l'impact de cette différence par des attitudes de bienveillance. Cette réaction de défense devant cette différence reflète une forme d'infériorité, souvent inconsciente, car l'individu atteint cherchera à adoucir les perceptions d'autrui à son endroit. Lorsqu'une norme sociale est soutenue, rien n'indique qu'un problème est sous-jacent. Or, dans ce contexte de stigmatisation, la norme n'est pas que soutenue, elle est appliquée. L'emprunt de l'identité et valeur normative renvoie à l'intériorisation des comportements attendus pour répondre aux critères admis par la société. Des sentiments comme la honte peuvent se faire sentir lorsqu'un acteur perçoit que ses propres attributs sont dégradants ou méprisables pour autrui.

La présence alentour de normaux ne peut en général que renforcer cette cassure entre soi et ce qu'on exige de soi, mais, en fait, la haine et le mépris de soi-même peuvent aussi bien se manifester lorsque seuls l'individu et son miroir sont en jeu [...]. (Goffman, 1975, p. 18)

L'acteur va tenter d'accepter les aspects non contaminés de son identité sociale (Goffman, 1975). Cependant, celui-ci cherchera à dissimuler ou à corriger ses attributs stigmatisés ou sujets à être stigmatisés par une panoplie de moyens pour pallier sa condition. La transformation dont un individu s'afflige et qui n'est pas nécessairement perceptible pour autrui signifie la non-acceptation des aspects contaminés par la stigmatisation sociale. Lorsque le sentiment de honte est intrinsèque et qu'un acteur aspire à devenir le personnage rattaché à l'identité souhaitée, l'apprentissage peut être soutenu par de l'entêtement et une rigueur parfois démesurée pour atteindre l'objectif fixé, afin d'avoir un soi-même socialement normé.

Certains acteurs stigmatisés chercheront à éviter les interactions avec les « normaux », ils s'isoleront volontairement pour éviter de ressentir un sentiment d'infériorité et par peur de représailles des autres à son endroit (Goffman, 1975). Lorsqu'une discussion doit être engagée, une période d'incertitude s'installe, ne sachant pas comment l'acteur stigmatisé sera accueilli par les « normaux ». Un doute s'installe, car sous le regard d'autrui, il y a des

risques réels pour l'acteur stigmatisé de se faire catégoriser tout en ignorant ce qu'on pense de lui. Dans ces circonstances, l'individu stigmatisé pourra surveiller ses comportements et ses attitudes de façon à produire l'effet escompté chez autrui. Lorsque les repères habituels prennent une tout autre tournure, les risques de produire des incongruités qui dévoileraient son stigmate sont élevés. Or, les réussites, aussi minimes soient-elles, sont source d'éloges et d'accomplissement intrinsèque.

2.5. Dimensions de la recherche

À l'origine, il était question de combiner l'approche structurelle à l'interactionnisme symbolique. L'objectif était d'éviter de blâmer les personnes pour leurs conditions d'existence (Lévesque & Panet-Raymond, 1994 ; Mercier, 1995 ; Moreau, 1987). Or, nous constatons que ces deux approches s'intéressent aux mesures institutionnelles portées par les politiques, au marché du travail et aux valeurs auxquelles la collectivité adhère et qu'elle intériorise. Au fil des lectures, nous avons constaté que cette mise en contexte se dédoublait avec les notions avancées par la sociologie compréhensive.

La question de départ était la suivante : de quelles façons les NTIC utilisées par les personnes sans abri, comme les appareils mobiles et Internet, peuvent-elles constituer des moyens d'intégration sociale ? Tout en conservant les concepts clés, la population cible a été précisée davantage puisque certains répondants avaient trouvé depuis peu un lieu où habiter au moment des entretiens. C'est donc dire que ceux-ci étaient à risque d'itinérance comparativement aux autres répondants qui séjournèrent au refuge pour sans-abri ou dans une tente à l'extérieur. Également, l'angle par lequel le processus d'intégration sociale est compris n'est pas celui en lien avec le travail salarié valorisé par nos institutions. Le soutien dont il est question repose sur la position des répondants eux-mêmes, c'est-à-dire selon les perceptions et les représentations qu'ils vivent pour s'intégrer socialement. En ce sens, bien que les perspectives sociales soient soutenues tout au long de ce mémoire, l'idée n'est plus tant d'exposer les dimensions sociales d'Internet et des cellulaires pour devenir des leviers

d'intégration sociale comme il était question, mais plutôt d'examiner les deux dimensions suivantes :

1. Comment les personnes sans abri ont accès à la technologie ?
2. Est-ce que les personnes sans abri utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ?

Après avoir rédigé la première version de la problématique, du cadre d'analyse et de la méthodologie, le cadre opératoire a pris forme en fonction des concepts clés. Ainsi, le schéma préliminaire des entrevues était composé des dimensions, des sous-dimensions et des indicateurs. Les thèmes principaux retenus visaient essentiellement le parcours d'appauvrissement et de marginalité comprenant le parcours socioprofessionnel et la précarisation des conditions de vie. La seconde dimension, quant à elle, visait l'utilisation des NTIC avant, pendant et après la période de marginalité, dont toute la conception de l'utilisation et l'accessibilité d'Internet et des différents appareils, comme les cellulaires au sein de la rue. La troisième dimension portait plus spécifiquement sur l'utilisation des NTIC et les différentes formes d'intégration sociale possibles à travers la marginalisation sociale, que ce soit les trajectoires liées à l'intégration sociale ou les dimensions sociales d'Internet et des cellulaires. La notion d'intégration sociale se voulait inclusive avec l'optique d'y introduire différentes facettes comme les liens sociaux, les réseaux sociaux, l'insertion à l'emploi, la participation citoyenne, la consommation, etc.

Après avoir analysé les données, nous nous sommes rendue compte qu'à travers les différents usages des NTIC, les loisirs étaient omniprésents dans les discours des répondants et dans les pratiques quotidiennes. Les loisirs comprennent les différents lieux où l'on peut dépenser et effectuer des achats, mais surtout ils évoquent la notion de plaisir (Flichy, 2017) comme notion interactionniste partagée par les répondants de cette étude. Le défi de ce mémoire a donc été de trouver les sources de valorisation, par l'apport des expériences de vie, dans la création de sources d'information quasi inexplorée (Savoie-Zajc, 2010).

CHAPITRE III

3. Méthodologie

La méthodologie utilisée dans le cadre de ce mémoire a permis de démontrer qu'il était possible de s'intéresser aux usages des NTIC que font les personnes sans-abri. La recherche exploratoire comme type de recherche retenue permet ainsi d'approfondir les connaissances existantes sur des sujets encore méconnus. Les répondants demeurent les experts des expériences vécues au quotidien (Poupart, 1997). Ce chapitre sur la méthodologie de ce mémoire explique pourquoi des entrevues semi-dirigées ont été préférées aux autres techniques de collecte de données qualitatives.

3.1. Type de recherche retenue

L'usage des nouvelles technologies au sein du milieu de la rue est un objet de recherche qui mériterait d'être étudié davantage au sein du travail social et des sciences sociales dans leur ensemble. De fait, ce mémoire montre que les répondants ayant séjourné dans un refuge pour sans-abri ont beaucoup d'informations à fournir sur l'utilisation quotidienne d'Internet ou des différents appareils mobiles. Cette section permettra de comprendre comment l'induction et la déduction méthodologique peuvent favoriser l'approfondissement des discussions. Ce processus intersubjectif est ainsi mis en valeur par l'interactionnisme symbolique et permet de rendre compte de la rigueur découlant des réalités sociales.

3.1.1. La recherche exploratoire

La recherche exploratoire est bien souvent associée à la recherche qualitative. Cependant cette dimension peut également se retrouver au sein d'une étude quantitative puisque ces deux formes de recherche ont en commun l'intérêt pour la description, l'exploration, l'évaluation, les explications et le souci de prédiction (Trudel, Simard & Vonarx, 2007). La particularité de cette perspective exploratoire est que le problème à l'étude est défini dans les grandes lignes. Le sujet initié constitue en quelque sorte le point de départ avant

de mettre en place les balises de recherches de plus grande portée et d'y établir les techniques de collecte de données. « A priori, il appert que la recherche exploratoire sert à produire des connaissances sur des phénomènes inconnus. » (Trudel, Simard & Vonarx, 2007, p. 39) L'induction et la déduction méthodologique sont conséquemment utilisées toutes deux dans l'avancement des connaissances.

Dans une approche qualitative comme nous l'entendons dans cette recherche-ci, la recherche exploratoire se fonde sur l'idée que les personnes interviewées sont les experts de leur situation, selon la perspective qu'ils demeurent les mieux placés pour parler de leur situation (Poupart, 1997). À cet effet, la sociologie compréhensive initiée par Simmel évoque la compétence des acteurs pour décrire un sens à leur quotidienneté (Le Breton, 2004). L'entretien permet ainsi d'approfondir différentes dimensions de l'expérience vécue par le participant, qui est donc invité à s'exprimer sur son milieu de vie et son groupe d'appartenance (Poupart, 1997) en rapport avec l'utilisation des nouvelles technologies dans ce contexte-ci. Notre rôle dans cette recherche est toutefois plus complexe à définir notamment en ce qui concerne la fiabilité de l'information et la scientificité de la méthode utilisée. Visant la singularité plutôt que la représentativité des données, la personne qui mène ce type de recherche devient en quelque sorte l'interprète puisqu'elle reconstitue dans ses mots les différentes réalités. Les perspectives recueillies sont par la suite créées en catégories.

[...] L'interviewé est jugé capable d'explorer en grande partie par lui-même les dimensions de son expérience pourvu, bien sûr, qu'il accepte de jouer le jeu, que l'entretien touche à son univers existentiel et que l'intervieweur sache lui en fournir l'occasion. (Poupart, 1997, p. 183)

3.1.2. L'induction et la déduction méthodologique

Sur le plan de la méthodologie, l'induction et la déduction sont utilisées conjointement (Dumais, 1982). En effet, la sociologie compréhensive a recours à la formalisation dans un premier temps et à la déduction dans un deuxième temps, c'est-à-dire qu'il s'agit de comprendre en articulant une forme au discours recueilli pour ensuite expliquer en rendant intelligible le langage véhiculé. La recherche empirique n'est pas qu'une intuition, elle est

basée sur une méthodologie qui approfondit les discours interpersonnels (Le Breton, 2004). Pourtant opposée au modèle hypothético-déductif, la construction de sens se véhicule à travers les différents rapports sociaux (Dumais, 1982) qui se produisent dans la conduite des activités quotidiennes (Dumais, 1982 ; Le Breton, 2004).

La déduction méthodologique s'est surtout manifestée lors de la recherche de la littérature en vue de spécifier la question de recherche et la discussion qui s'en est suivi (Chevrier, 2010). Cette recension des écrits a permis de dégager une vue d'ensemble, un sens logique et un regard critique sur les informations documentaires existantes, sans oublier qu'elle a permis de trouver un sujet qui a su capter l'intérêt tout au long du processus. Chaque terme proposé à la question de départ a été démontré dans le cadre opératoire. Ce cadre opératoire s'est par la suite transformé en questions d'entrevue. Graduellement, les éléments retenus dans cette étude se sont spécifiés et permettent maintenant d'alimenter les connaissances existantes.

Pour faire avancer les connaissances qualitatives, l'induction méthodologique, pour sa part, trouve son inspiration à partir du sens attribué à une situation concrète par les acteurs sociaux eux-mêmes (Chevrier, 2010). Le thème à l'étude est inspiré de notre vécu d'intervenante et par l'interprétation que celle-ci se fait de la récurrence de ces événements. Ainsi, le thème de cette recherche exploratoire s'est initialement inspiré d'observations de situations concrètes du quotidien, soit d'une démarche inductive au sein d'un refuge pour sans-abri. En effet, nous avons été à l'embauche du Gîte Ami de juillet 2012 jusqu'en février 2016 et chaque jour était composé d'interventions ou interactions en lien avec les nouvelles technologies comme Internet et les cellulaires. Nous avons pu constater que leur utilisation était omniprésente au sein de la rue, mais que très peu de documents existaient à cet effet. L'évolution des NTIC prend de l'ampleur et constitue un nouveau terrain de recherche. Notons que parmi les visées de cette forme d'études, il est question de comprendre les interactions qui se véhiculent au sein des pratiques courantes et peu documentées dans la littérature scientifique (Chevrier, 2010).

Au sein d'une démarche inductive, les participants sont alors perçus comme des acteurs de changement et ont en commun de s'impliquer au sein d'un projet à portée collective (Chevrier, 2010). En venant pallier les limites de la littérature, une des particularités repose sur l'imprévisibilité des données recueillies. Ainsi, les personnes ayant fréquenté ce centre d'hébergement temporaire ont eu l'occasion de raconter leur expérience subjective de la rue (Bellot, 2000). C'est donc dire que le choix de cet objet s'est imposé de façon imprévisible, mais découle « des événements habituels ou des pratiques courantes non documentées. » (Chevrier, 2000, p. 77) Le rapport qui s'en suit ne peut être qu'intéressant (Chevrier, 2010). Dans cette optique, la question de départ n'était que provisoire, elle a été modifiée par la suite. Bien que flexibles, les concepts servent à structurer la démarche, notamment via des entrevues semi-dirigées, et à établir les balises des données amassées.

3.1.3. L'interactionnisme symbolique comme approche rigoureuse des réalités sociales

Des chercheurs, comme Blumer, tenaient à développer une approche aux techniques rigoureuses pour étudier le contenu empirique des réalités sociales (Le Breton, 2004). Alors que pour sa part, l'approche hypothético-déductive pour désigner des catégories spécifiques aux processus sociaux est contestée, notamment parce que cette méthode, propre aux méthodes quantitatives, vise à confirmer ou infirmer une hypothèse et ne rend aucunement compte de la complexité des phénomènes sociaux et des mécanismes communicationnels qui s'en suivent. Le sociologue interagit avec l'humain, un monde social empirique qui se développe dans une diversité de sens et de compréhensions. Il ne s'agit donc pas d'objets que l'on peut étudier par les liens de causalité, les généralisations ou par l'inaction et l'absence de réflexivité d'une structure déterminée socialement. Bien au contraire, c'est par leurs interactions que les acteurs qui composent une société sont en perpétuels mouvements, ce sont des membres agissants et pensants qui entrent en interaction. Les concepts en sciences sociales doivent s'adapter à la multitude de sens qui définit l'expérience et les façons de concevoir le monde social. L'imprévisibilité et les comportements inattendus régissent les processus sociaux des individus et des collectivités. Cette réalité empirique, décrite par des auteurs comme Blumer, appartient aux concepts

sensibles, aux relations mutuelles et non aux concepts définis qui restreignent les visions à une direction.

Or, les processus intersubjectifs qui jaillissent des échanges ont amené la sociologie compréhensive à se heurter à de nombreux défis pour que sa méthodologie soit reconnue comme scientifique (Dumais, 1982). Les fervents des méthodes rigoureuses de la recherche évoquent l'importance de vérifier la validité de la théorie du sens. Or, pour en arriver à saisir les significations qui orientent les actions et les communications des acteurs sociaux et des collectivités, les méthodes qualitatives procèdent par un exercice de déchiffrement pour cibler les modes d'interprétations sous-entendus au second degré.

Les uns insistent davantage sur la rigueur théorique et la vérification. D'autres sont plus sensibles aux possibilités d'intelligibilité, au même symbolique inhérent à tout univers théorique ou bien encore à l'enracinement concret et aux effets pratiques de leur théorie. (Dumais, 1982, p. 75)

3.2. La structure de la recherche et la collecte d'informations des entrevues semi-dirigées

Maintenant que les principes conceptuels et épistémologiques liés à l'interactionnisme symbolique sont exposés, il s'agira de rendre compte de l'application de cette approche par l'entremise des entrevues semi-dirigées ayant été menées dans le cadre de ce mémoire. Dans un premier temps, pour le recrutement au sein du refuge pour sans-abri, il a fallu cibler des personnes volontaires et motivées à participer à ce mémoire, mais aussi qui répondaient aux critères de sélection de l'échantillon. Avant d'en arriver au traitement de l'information conduisant à l'analyse, il s'agira de comprendre comment les entrevues semi-dirigées ont été choisies pour approfondir les propos avancés par les répondants de cet échantillonnage.

3.2.1. Recrutement des participants volontaires au sein d'un refuge pour sans-abri

En ce qui concerne le recrutement de participants, de nombreux chercheurs considèrent que le milieu de la rue peut comprendre des lieux inaccessibles comme les ruelles, les véhicules et les logements abandonnés, sans compter que l'état de santé ou d'intoxication peut apporter des questionnements de certains quant à la fiabilité des résultats (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). L'avantage du recrutement de volontaires dans les refuges est qu'il est accessible et non coûteux (Beaud, 2010 ; Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). Certains phénomènes comme celui de la marginalité évoquent un point de rupture avec les normes socialement admises (Deslauriers & Kérisit, 1997). Conséquemment, la taille de l'échantillonnage est restreinte à un groupe particulièrement ciblé par cet état de transition ce qui signifie qu'il ne peut être représentatif des conduites adoptées par l'ensemble de la population. En effet, quant à l'échantillonnage, la majorité des études se concentrent sur la population des refuges bien qu'elles ne soient pas représentatives de l'ensemble des personnes itinérantes (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b). Il serait plus juste de signifier qu'il s'agit des utilisateurs d'un service offert. Il importe donc de demeurer vigilant, car chaque centre d'hébergement délimite une clientèle cible à partir de normes organisationnelles. Ce n'est pas toutes les personnes sans abri qui séjournent en ces lieux et la composition des résidents peut varier d'un mois à l'autre, voire d'un trimestre à l'autre. En ce sens, les conclusions de cette étude seront non exhaustives, les résultats recueillis par l'échantillonnage du Gîte Ami ne pouvant donc être généralisés à l'ensemble de la population de sans-abri, d'autant plus qu'aucune définition reliée à l'itinérance ne fasse consensus au sein de la communauté scientifique.

Par exemple, Brassard et Cousineau (2000) ont recruté 17 répondants de l'Accueil Bonneau à Montréal qui se sont portés volontaires à participer aux entrevues. Compte tenu de la population cible de ce centre de jour, l'échantillonnage était composé essentiellement d'hommes célibataires se situant entre 24 et 62 ans. Inkel (2000) est aussi arrivé à un échantillonnage à prédominance masculine, car les hommes recourent davantage que les femmes au refuge pour personnes sans abri et itinérantes. Notons que bien que le nombre de femmes sans abri augmente au fil des ans et que la féminisation de la pauvreté s'intègre

au sein du mode de vie de la majorité d'entre elles, tout comme en témoignent les études de Bellot (2017), Brassard et Cousineau (2000) et d'Inkel (2000), la population homme est surreprésentée lorsqu'il est question d'itinérance, notamment parce qu'ils sont plus nombreux que les autres genres à fréquenter les ressources d'urgence, dont les refuges pour sans-abri (MSSS, 2014). Pour ce qui est de la présente étude, initialement, toute personne adulte de 18 ans et plus, peu importe le genre, s'intégrait dans les critères de sélection. Tout comme les populations des refuges et des centres de jour, celles-ci étaient âgées lors des entrevues entre le début de la vingtaine et la mi-soixantaine. Ce n'est qu'après avoir recruté une forte majorité d'hommes que ce critère s'est resserré pour n'y inclure que les hommes. D'ailleurs, au moment de recruter notre échantillon pour ce mémoire, le rapport annuel 2012-2013 du Gîte Ami (2013) indiquait que les hommes comptaient pour 83,5% parmi les personnes qui ont fréquenté les services du refuge au cours de l'année comparativement à 16,2% de femmes et au 0,3% appartenant à la diversité de genre.

3.2.2. Les critères de sélection des participants

En ce qui concerne le nombre, Savoie-Zajc (2010) propose de recruter entre 10 et 15 participants qui répondent aux critères d'échantillonnage pour une étude de cas. Le nombre de répondants peut être modifié en cours de route, soit jusqu'à ce que l'information recueillie permette d'atteindre une certaine saturation des résultats (Boutin, 2018 ; Savoie-Zajc, 2010). Pour ce mémoire, nous avons rencontré 13 personnes pour atteindre ce point de saturation. Les critères pour évaluer la saturation des résultats étaient de rencontrer une personne sans abri qui correspond moins aux critères d'échantillonnage présenté. Par la suite, il a fallu se demander si la rencontre avec d'autres participants permettrait d'accéder à des éléments nouveaux à approfondir. Le constat était plutôt la récurrence des contenus.

La sélection des participants s'est effectuée à l'aide de critères préétablis (Boutin, 2018). Bien que les 13 participants retenus ne constituent pas un échantillon représentatif de l'ensemble de la réalité, notons que les balises tenaient compte de certaines caractéristiques de la population des refuges. Les critères de sélection étaient les suivants : être âgé de 18 ans et plus, se considérer de sexe masculin, avoir un statut socio-économique précaire,

c'est-à-dire avoir séjourné au refuge le Gîte Ami au cours des deux dernières années qui précèdent les dates d'entrevue et avoir accès ou faire usage, à différents degrés, aux nouvelles technologies que ce soit Internet, le cellulaire ou tout autre appareil électronique. Initialement, l'idée de recourir à l'une ou l'autre de la pluralité de formes que peuvent prendre les technologies permettait de recruter le nombre de personnes requises au sein de la rue, d'autant plus que l'enregistrement des entretiens était nécessaire. Afin de contrer le faible taux de participation aux enregistrements, un incitatif financier de 25\$ a été accordé aux 13 participants.

3.2.3. L'entrevue semi-directive comme méthode de collecte de données

L'observation participante constitue une méthode de collecte de données novatrice propre aux interactionnistes (Herpin & Jonas, 2011). Cette participation active au terrain de recherche distingue les interactionnistes de la tradition de Chicago. Or, comme nous étions déjà impliquées dans la vie de groupe du refuge depuis quelques années, l'entrevue semi-dirigée a été choisie afin d'approfondir certains aspects observés au sein du quotidien de l'organisme, dont les perspectives d'intégration sociale à travers l'emploi journalier des NTIC. La pertinence d'employer cette méthode de collecte de données propre à la recherche qualitative est justifiée par sa visée de rendre compte des modes de vie adoptés quotidiennement par les acteurs sociaux (Deslauriers & Kérisit, 1997). « La nécessité de suppléer aux exigences de la représentativité et de la généralisation, par une démarche qui fait appel de façon approfondie à l'expérience individuelle du participant, apparaît ici évidente. » (Boutin, 2018, p. 108) La contribution de la personne interviewée doit être animée par la motivation à communiquer son vécu (Savoie-Zajc, 2010). Bien que l'expérience aille au-delà du dialogue présenté, la construction d'un nouveau sens informationnel se fait à partir de la perspective de l'interlocuteur qui est racontée lors de l'entretien. « L'interaction verbale et sociale de l'entrevue est alors hautement situationnelle et conditionnelle, toujours singulière et jamais reproductible. » (Savoie-Zajc, 2010, p. 341).

Au-delà de l'objet de recherche en lien avec les NTIC, il n'était pas question d'amorcer des entrevues virtuelles par le biais de forums de discussions ou tout autre site électronique (Savoie-Zajc, 2010), mais bien de comprendre à partir d'entrevues semi-dirigées de quelles façons les NTIC utilisées par les personnes sans abri ou à risque d'itinérance constitue des moyens d'intégration sociale. La particularité de l'entretien en recherche qualitative, c'est qu'il n'y a pas de schéma d'entrevue directif et standardisé qu'il faut suivre à la lettre, mais bien des points de repère semi-structurés qui viennent orienter et encourager les échanges entre l'interviewé et l'intervieweur (Boutin, 2018). Il n'est donc pas question de laisser la personne discuter de quoi bon lui semble puisque des thèmes de discussion étaient prédéfinis en fonction de ce qui est étudié. Ainsi, préalablement, il a été nécessaire d'élaborer un guide d'entretien afin de s'assurer que tous les aspects de l'objet de recherche soient couverts en fonction du temps prévu, c'est-à-dire environ une heure par entrevue. Bien qu'un ordre pour poser les questions soit proposé par ce guide, la formulation de celles-ci lors de l'entretien ne se faisait pas forcément de façon linéaire, c'est-à-dire une à la suite de l'autre. La personne interviewée pouvait élaborer ainsi sur certains aspects pertinents pour elle, ou, au contraire, exprimer que certains thèmes venaient moins la rejoindre. Avant la tenue des entretiens, nous nous sommes approprié le guide d'entrevue afin que les questions s'agencent sous forme de discussion.

D'où l'importance de prévoir des créneaux assez larges afin d'être en mesure d'éviter la précipitation ; on estime en général qu'un entretien peut durer entre 45 minutes et une heure. Ces dispositions permettent à l'intervieweur de travailler dans un climat positif, constructif, en évitant la fatigue, la nervosité et le manque de clarté qui peuvent nuire à la bonne conduite et à la réussite de l'entretien. (Boutin, 2018, p, 112)

Pour ce qui est des enregistrements, nous disposons de notre propre appareil, nous avons vérifié que celui-ci soit fonctionnel et nous nous sommes assurées que des piles de rechange se retrouvaient à proximité lors de l'échange (Boutin, 2018). Également, une entrevue d'essai a été effectuée le 18 juillet 2014 avec une personne de notre entourage pour vérifier à la fois les questions du guide d'entretien, mais aussi la durée globale de l'entrevue. En ce qui concerne les 13 entrevues semi-dirigées, 10 candidats ont été interviewés l'été, entre le 21 juillet et le 29 juillet 2014, et les trois autres l'hiver, entre le 19 janvier et le 13 février 2015. Bien qu'une moyenne d'une heure par entrevue soit

recommandée, la durée des entretiens réalisés pour ce mémoire variait entre quarante minutes et deux heures et demie. Afin de prévoir les annulations d'entretien, il a été question de prévoir une à trois rencontres sur une même journée. Les participants ont fait preuve d'une assiduité sans pareil, les 13 participants s'étant présentés à l'heure de la journée convenue. Certains ont même téléphoné au refuge pour sans-abri pour confirmer la rencontre et un répondant qui n'avait pas donné de nouvelles depuis plusieurs mois s'est présenté pour l'entretien. Il faut dire que les participants nous avaient communiqué leurs disponibilités préalablement et que nous avons pris le temps d'expliquer informellement le projet d'études.

« Le lieu où se déroule l'entretien est également très important. Il convient évidemment que cette rencontre se déroule dans un cadre sympathique, loin du bruit et de l'agitation. » (Boutin, 2018, p. 112) Au cours de l'hiver 2013, une donation avait permis de rénover les locaux du refuge afin que celui-ci dispose d'une salle d'intervention, c'est-à-dire d'un lieu tranquille pour discuter (Gîte Ami, 2014). Plusieurs auteurs sont également d'avis qu'il est nécessaire de prévoir un endroit calme pour renseigner les participants sur l'usage de l'enregistrement et la transcription du contenu avant le déroulement de l'entrevue semi-structurée (Mayer & Saint-Jacques, dans Mayer et al., 2000; Savoie-Zajc, 2010).

3.3. Analyse des données

L'analyse des données recueillies ne pouvait être possible sans un traitement rigoureux de l'information. Les différentes idées véhiculées dans les entretiens semi-dirigés sont organisées en fonction des thèmes sous-jacents de la question de recherche. Notre travail visait ainsi à identifier les éléments significatifs par les répondants eux-mêmes et d'en arriver à mettre en évidence le sens sous-jacent.

3.3.1. Traitement de l'information

Après la réalisation des 10 premières entrevues, il a été question d'utiliser le logiciel *Audacity* pour transférer les entrevues sur notre portable. Cette étape préalable au transfert d'information s'est déroulée entre 2014 et 2015. Le matériel informatique utilisé durant cette période n'était pas à la fine pointe de la technologie, de sorte qu'il prenait autant de temps de transférer l'entrevue en format *Wave* que la durée de l'entrevue en elle-même. Autrement dit, si l'entrevue avait duré une heure trente minutes, il fallait prévoir minimalement le même temps pour le transfert. Sans compter qu'il pouvait arriver que le transfert se mette à stagner durant le processus et que la manœuvre ait été à recommencer du début.

De plus, ajoutons qu'afin de nous assurer de la qualité des enregistrements, nous avons fait l'erreur de mettre le volume de l'appareil au maximum sans tester cette option préalablement. Puisque les 10 premières entrevues ont toutes eu lieu dans un délai rapproché, nous n'avons pas pris le temps de vérifier la qualité du son de l'appareil ni entrepris de les transcrire textuellement l'un à la suite de l'autre. Nous avons donc dû allouer un temps très long pour écouter plusieurs fois les mêmes extraits et parvenir à récupérer les discours de chacun d'eux.

« Quant à la question de la transcription du *verbatim*, elle demeure une entreprise souvent longue et fastidieuse. » (Boutin, 2018, p. 135) Dans ce cas-ci, la transcription des données était fidèlement attachée aux discours des personnes interviewées, incluant les expressions verbales de chacun d'eux. Bien qu'il aurait été intéressant d'approfondir le langage non verbal, cette étude s'est concentrée principalement sur les discours verbalisés. Chaque transcription comprenait la date exacte, le nom fictif du participant, l'ensemble de la discussion et la durée de l'entretien. En prévision de l'analyse, les passages retenus pour l'organisation des données étaient ceux qui faisaient référence à l'objet de recherche, c'est-à-dire l'utilisation des nouvelles technologies par les personnes ayant fait un passage comme sans-abri ou à risque d'itinérance. Cette façon de faire a permis de condenser

l'information recueillie, mais aussi de cibler les éléments les plus significatifs en lien avec la question de recherche.

« Il va de soi qu'un système adéquat de classification et de repérage assure une meilleure conduite de la recherche et évite la perte de temps. » (Boutin, 2018, p. 132) Avant de devenir des catégories, des titres ont été attribués à chaque passage (Boutin, 2018). Au fur et à mesure du processus, les thèmes des catégories choisies initialement changent d'appellation et se transforment en terminologie beaucoup plus près de la réalité étudiée. L'ensemble des extraits retenus ont été regroupés selon leurs points de similitude des différentes expériences des participants. En plus de ce travail de classification, nous avons conçu un tableau *Excel* avec les éléments de récurrence des discours, mais aussi les aspects qui ressortent du lot. L'organisation des données du matériel recueilli sous forme de catégories et de sous-catégories est préalable à l'interprétation des résultats. À ce stade-ci du processus, il importe de s'interroger sur le sens attribué aux contenus des différents thèmes de l'étude et d'établir des liens entre eux. « Le fait de souligner des passages importants, de leur donner un titre et enfin de les regrouper représente déjà un travail d'analyse et d'interprétation. » (Boutin, 2018, p. 133)

3.3.2. L'organisation des éléments identifiés comme significatifs

Ce qui importe dans un premier temps est d'observer et de situer les conditions qui interfèrent dans l'interprétation que fait l'acteur de la situation ou de l'action entreprise (Blumer, 1975). Dans un deuxième temps, pour en arriver à concevoir l'interprétation ou le sens attribué à une action, il importe d'organiser les règles du jeu, c'est-à-dire identifier les éléments qui, pour l'acteur, sont significatifs ou de moindre importance comme les obligations à respecter, les avantages, les défis, les moyens disponibles, les risques, la dangerosité, etc. La compréhension qui se dégage des règles du jeu permet de développer une vision commune de la situation et de percevoir des similitudes dans les lignes de conduite et les définitions des acteurs, ou au contraire, elle permet de mettre en évidence les éléments qui ressortent du lot. Le rôle du chercheur interactionniste consiste à repérer les règles du jeu à travers les personnes qui composent un monde social donné, dont les

différentes définitions attribuées aux attitudes et aux comportements déployés dans une situation donnée (Le Breton, 2004).

Un monde social est un réseau ouvert d'acteurs collaborant autour d'une activité spécifique et unie par un étroit tissu de relation, il établit une liaison entre les aspects micro et macroscopiques du fait social. Il existe une multitude de mondes (de la politique, du football, de l'édition, de l'université, de l'homosexualité, etc.) de taille et de sensibilités différentes. (Le Breton, 2004, p. 87)

3.3.3. Les règles du jeu pour trouver le sens sous-jacent

La compréhension sous-entend qu'à travers les échanges mutuels, les acteurs saisissent différents aspects de leur réalité sociale respective (Le Breton, 2004). Le rôle du chercheur sera d'approfondir les connaissances de ces perspectives réciproques pour en dégager une analyse intelligible. Le chercheur doit parvenir à connaître les règles du jeu qui sont en constante évolution (Dumais, 1982). Les critères pour identifier les règles du jeu peuvent différer d'un théoricien à l'autre. Il peut s'agir de préciser les procédures ou encore de faire appel à une grammaire spécifique pour trouver les significations derrière une activité. Les méthodes employées ne font pas consensus au sein de la communauté scientifique. « On peut cependant poser le problème à l'inverse et se demander maintenant : quelles sont les stratégies, les significations que les acteurs sociaux construisent dans la conduite de leurs activités ? » (Dumais, 1982, p. 73)

L'interactionnisme symbolique s'intéresse aux phénomènes de désorganisation sociale, c'est-à-dire à trouver un sens à ce qui peut paraître, à première vue, insensé (Dumais, 1982). En somme, il s'agit d'approfondir la réalité présentée pour dégager une dimension cachée. Par exemple, « montrer de quelle façon le schizophrène déconstruit ses rapports avec les autres, c'est aussi découvrir le sens des relations interpersonnelles. » (Dumais, 1982, p. 74)

Goffman différencie deux formes de référentiels culturels (Herpin & Jonas, 2011). Il y a d'abord le premier degré de l'information ou de l'action, c'est-à-dire la description d'un événement naturel un peu comme le ferait la médecine. Le second degré requiert de la réflexion, il fait référence aux intentions individuelles et socialement admises entourant

une action guidée par les relations humaines. Les appréciations sociales peuvent prendre différentes formes comme l'honnêteté, l'efficacité, la diplomatie, l'esthétique, l'économie, etc.

3.4. Considérations éthiques

En plus du certificat d'éthique de recherche obtenu de l'UQO et la signature des consentements des participants à l'étude, pour en arriver à tisser une relation de confiance lors des entretiens, plusieurs considérations éthiques ont été prises en compte. Cette affirmation est d'autant plus significative lorsqu'il est question d'échanges avec des personnes ayant connu certaines formes de sensibilité, dont avoir fait l'expérience de se retrouver sans chez-soi. Il était donc question de respecter l'humain devant soi et non pas de recueillir des faits sur certains aspects de vulnérabilité véhiculée.

3.4.1. Les contextes sociaux de l'identité sociale pouvant influencer le déroulement de l'entretien

Un des objectifs de l'entretien qualitatif est de faire preuve d'empathie afin de se positionner selon la perspective de l'interlocuteur (Boutin, 2018). Avant de commencer un entretien, il importe de considérer le contexte social des personnes que nous souhaitons rencontrer et qui peut avoir un impact sur l'identité sociale de celles-ci comme les distinctions de revenu, d'éducation, de genre, d'âge, de conditions de santé, etc. « Les valeurs de l'intervieweur doivent le moins possible interférer avec celles des interviewés. » (Boutin, 2018, p. 99) Afin d'éviter de faire vivre un sentiment de vulnérabilité, les attitudes, le ton de voix et le vocabulaire employé lors de l'entretien doivent être compréhensibles et demeurer une expérience valorisante pour son interlocuteur (Boutin, 2018). Autrement dit, au-delà du lien de confiance obtenu, plusieurs facteurs subjectifs peuvent influencer la conduite de l'échange d'où l'importance d'accorder une attention particulière à la façon dont la question est posée et l'état d'esprit dans lequel se trouvent les participants.

L'intervieweur doit donc associer ce qui est dit à ce qui est vécu dans le moment présent. Cette association s'exprime manifestement par le comportement verbal, qui demeure notre premier mode d'échange avec l'autre pour véhiculer nos sentiments et nos émotions [...]. (Boutin, 2018, p. 62)

Par exemple, lors des entretiens, certains répondants se sont montrés sensibles, voire émotifs par rapport au sujet de recherche. Il importait donc d'être à l'affût d'un statut social intériorisé ou des manifestations culturelles qui se véhiculent à travers les actions. En ce sens, nous n'avons pas eu besoin d'abréger ou d'annuler les entrevues, mais nous avons retiré certains passages en vue du traitement de l'information pour s'en tenir à l'utilisation des nouvelles technologies et non pas aux difficultés vécues dans leur trajectoire de vie. De plus, il importait de respecter l'intimité qui est dévoilée (Boutin, 2018). En revanche, c'est d'ailleurs pour cette raison que l'entrevue semi-directive a été préférée comme méthode de collecte de données parce qu'elle permet d'explorer ce qui ne peut être observé (Mayer & Saint-Jacques, 2000), comme les réflexions, les sentiments, les doutes, les aspirations (Savoie-Zajc, 2010).

Ce n'est pas sans raison que les ethnologues ont élaboré des méthodes d'enregistrement des réponses dans un contexte le plus naturel possible afin d'éviter les pressions liées aux questions préétablies des chercheurs et même aux idées préconçues des personnes interviewées. (Boutin, 2018, p. 64)

3.4.2. Le consentement éthique et le lien de confiance entre la chercheuse et les personnes interviewées.

Le lien de confiance entre le chercheur et les personnes interviewées est essentiel au déroulement des opérations. À cet effet, Inkel (2000) rend compte de l'enjeu méthodologique de la distanciation sociale entre les chercheurs et les personnes sans abri. Il importe de créer un lien de confiance suffisamment solide pour accéder au dévoilement des parcelles de leur vie. Or, le milieu et le moment où ont été menées les entrevues, le Gîte Ami était aussi notre le milieu de travail, c'est-à-dire d'intervention. Ce lien a facilité le recrutement de 13 volontaires, toutes les personnes approchées ayant consenti à participer à ce projet de mémoire. De plus, certains résidents du refuge nous ont même, de leur propre gré, approchée pour raconter des parcelles de vie en entrevue. Cela signifie que

les liens de confiance créés avec les personnes aidées ont favorisé la réduction de la distance sociale.

Sur le plan éthique, en plus de respecter les différents droits et intérêts, il est de la responsabilité de la chercheuse ou du chercheur de s'assurer que les participants soient respectés sur tout point de vue, que ce soit physiquement, psychologiquement ou socialement (Boutin, 2018). Dans cette optique, afin d'atténuer la relation de pouvoir entre l'intervieweuse et la personne interviewée, mais aussi afin de solidifier le lien de confiance avec les répondants, il a été opportun de laisser les répondants choisir du moment de l'entrevue (Savoie-Zajc, 2010). Afin d'obtenir un consentement éclairé, une rencontre informelle avant la tenue de l'entrevue a aussi eu lieu afin de discuter du projet de recherche, des objectifs, de leurs droits comme participant de se retirer à tout moment, y compris après la tenue de l'entrevue et à la fin du projet de recherche (Boutin, 2018), de discuter des enregistrements et pour répondre aux différents questionnements. Ils ont été informés que l'entretien prévoit une moyenne de temps d'environ une heure et que la confidentialité était assurée à l'aide du Formulaire de consentement (Mayer & Saint-Jacques, 2000). Tous, sans exception, ont consenti aux enregistrements et les différents droits ont également été nommés plus formellement avant le début de chaque entrevue. Notons également qu'un incitatif financier de 25\$ avait été autorisé préalablement par le comité d'éthique de l'Université du Québec en Outaouais (UQO) pour chaque participant qui consentait aux entrevues par enregistrement.

Au cours de cette période, les responsables du centre d'hébergement temporaire ont d'ailleurs signé, les 17 et 19 février 2014, le formulaire d'autorisation pour que nous puissions recruter en ces lieux des volontaires pour les entrevues semi-dirigées sans personne intermédiaire. Bien que le cellulaire, par exemple, permettait de nous rejoindre plus rapidement (Fournier & Mercier, 1996a ; 1996b), par rapport aux questions éthiques, les participants ont essentiellement communiqué avec nous à l'accueil du Gîte Ami pour leur participation. En plus d'avoir manifesté un intérêt à nous soutenir dans notre projet d'études, plusieurs participants quittaient l'entrevue avec le sourire aux lèvres donnant ainsi l'impression qu'ils avaient passé un beau moment de rencontre.

Les considérations éthiques doivent être prises en compte à toutes les étapes incluant autant la sélection des candidats, la formulation des questions d'entrevues, le déroulement de l'entretien, la collecte de données et le traitement de l'information (Boutin, 2018). Parmi les droits qui doivent être respectés, notons le droit de demeurer anonyme. Afin d'éviter les soupçons, nous nous sommes inspirée des listes des nouveaux prénoms de garçon des dernières années pour rendre anonymes les noms des répondants. En plus du changement des prénoms, il était aussi question de demeurer discrète sur certains éléments situationnels qui permettraient de reconnaître les personnes interviewées. La présentation des résultats à l'aide d'extraits d'entrevue a conséquemment préservé l'identité et le lien de confiance qui s'est créé au fil du temps.

CHAPITRE IV

4. Présentation des résultats

La présentation des résultats consiste à répondre aux questions de recherche avec les discours des répondants. C'est avec le chapitre suivant que sera exposé l'analyse des résultats soutenue par cadre le théorique pour répondre à la question centrale que voici : comment les personnes sans abri ou à risque d'itinérance utilisent-elles les NTIC en vue de les soutenir dans un processus d'intégration sociale ? Avant de satisfaire cette exigence, les sous-questions seront abordées de la façon suivante. Avant d'explorer comment l'intégration sociale prend forme à travers un processus d'échanges réciproques, il s'agira de constater comment les personnes sans abri ou à risque d'itinérance ont accès et font usage des technologies. Tout comme cette première section, la seconde partie de ce chapitre rendra compte des pistes d'action mises de l'avant dans les discours des répondants. C'est donc dans l'optique de soutenir l'intégration sociale par l'entremise des NTIC que la seconde sous-question prendra forme : est-ce que les personnes sans abri utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ? Or, considérant la complexité de ce processus, il s'agira de répondre une seconde fois à cette deuxième sous-question afin de modifier la perspective admise socialement et d'y regarder l'interrelation du processus d'intégration sociale et d'exclusion sociale. En ce sens, l'identité sociale dans le regard de soi et de l'autre peut ne pas avoir l'effet escompté. Sans chercher à embellir leur quotidien, les réalités seront donc décrites telles qu'elles se présentent chez les répondants eux-mêmes.

4.1. Accès et usage quotidien des nouvelles technologies par les personnes sans abri ou à risque d'itinérance

Ainsi, comme mentionnée précédemment, cette section plus particulièrement tentera de répondre à la première sous-question suivante : comment les personnes sans abri ont accès à la technologie ? Il s'agira d'exposer brièvement les appareils utilisés quotidiennement par les répondants sans abri ou à risque d'itinérance. Nous pourrons exposer par la suite les différents moyens déployés par des personnes ayant très peu de moyens financiers pour

couvrir les coûts d'utilisation. Ajoutons que considérant la mobilité géographique associée à ce style de vie, nous nous intéressons également aux différents lieux fréquentés pour avoir accès gratuitement ou à faible coût aux nouvelles technologies et à Internet, mais aussi à la fréquence d'utilisation et aux conditions particulières des personnes qui séjournent à l'extérieur.

4.1.1. Les appareils utilisés au quotidien

Dans un premier temps, il importe de mentionner que les prénoms utilisés dans le cadre de ce mémoire sont fictifs. En ce qui concerne l'utilisation des NTIC par les personnes ayant fait un passage comme sans-abri, tous les répondants sans exception, c'est-à-dire les 13 participants affirment avoir appelé avec un cellulaire plus d'une fois dans leur vie. De ce nombre, 11 d'entre eux ont employé le cellulaire de façon régulière dans leur quotidien. « J'ai un cellulaire. Ça fait partie de la vie de tout le monde. Vraiment tout le monde en a un. Oui, mais ça me le prend, par exemple je ne peux pas m'en passer. » (Loïc, 24 juillet 2014) Pour ce qui est des formes de cellulaires, mentionnons que 8 répondants ont eu recours à un téléphone intelligent. Pour ce qui est du téléphone clavier, trois personnes ont soutenu y avoir recours. Conséquemment, en 2014 et 2015, le téléphone intelligent était la forme de cellulaire la plus répandue auprès des répondants, dont le *Galaxie S2*, *Galaxie S3* et le *Sony Xperia*. En effet, Robin expose que la marque de son cellulaire est « [...] un *Sony Xperia*, [...] ». » (Robin, 29 juillet 2014)

En somme, le cellulaire constitue un objet ordinaire du quotidien pour les personnes ayant fait un passage comme sans-abri. Du moins c'est le constat qu'émettent deux répondants. Florent n'a pas de cellulaire, mais il lui arrive de demander celui d'un pair pour effectuer ses appels. « Bien oui c'est sûr. J'emprunte justement leur téléphone quand il faut que j'appelle. » (Florent, 29 juillet 2014) Loïc, quant à lui, a connu le téléphone clavier par le passé, mais au moment de l'entrevue, il avait son téléphone intelligent depuis trois ans. Tout comme Florent, il évoque que le cellulaire est utilisé par la majorité de ses contacts ayant fait un passage comme sans-abri. « Je pense que la majorité des sans-abri que je connais a des téléphones intelligents. » (Loïc, 24 juillet 2014)

Bien que l'emploi du cellulaire soit le type des nouvelles technologies le plus répandu, un peu plus de la moitié des répondants rencontrés en font un usage multivarié des appareils. En effet, 7 répondants sur 13 en utilisent au moins trois formes, que ce soit le cellulaire, le portable, l'ordinateur, la tablette, le *X-Box* et l'imprimante. En ce sens, Mathis expose l'ensemble des appareils qui font partie intégrante de son quotidien. « Oui, bien mon téléphone, un *PC*. J'ai un *PC beta*, j'ai un téléphone intelligent. Oui, mon *laptop*. J'ai déjà eu des tablettes. » (Mathis, 21 juillet 2014). En ce qui concerne la répartition du matériel informatique des 13 répondants, 7 d'entre eux ont utilisé un ordinateur portatif, 6 un ordinateur de bureau, deux ne pouvaient se passer de leur tablette, un avait un *X-Box*, un avait de l'intérêt à apprendre à utiliser la tablette et un autre avait de l'intérêt à se familiariser avec l'utilisation du portable. Cependant, un seul a pensé à mentionner qu'il utilisait fréquemment l'imprimante. Nous pouvons supposer que plusieurs des répondants, dont ceux ayant recours à au moins trois différentes formes d'appareils, utilisent également fréquemment l'imprimante.

4.1.2. Les différents moyens pour couvrir les coûts d'utilisation

Cette section sur les appareils utilisés démontre que les personnes ayant fait au moins un passage comme sans-abri ont recours aux nouvelles technologies. Malgré les conditions de vie précaires associées à ce statut socioéconomique, des personnes parviennent à couvrir les frais de leur cellulaire, de leur portable, de leur tablette, de leur *X-Box* ou à naviguer sur Internet. Considérant les particularités liées à ce mode de vie, il sera donc question de mieux comprendre les différents moyens qu'ont trouvés les répondants pour couvrir les coûts d'utilisation.

La section précédente fait davantage référence au matériel lié aux nouvelles communications. Il importe ici de considérer que le recours à l'Internet est accessible à 10 répondants alors que les trois autres éprouvent des limites avec cette utilisation. En ce sens, tous les dix répondants faisant usage d'Internet y ont recours, notamment, par le biais d'un réseau *WiFi*. La gratuité des sites et des options est très recherchée chez cet échantillonnage d'itinérants branchés. À cet effet, Rock-Antoine (22 juillet 2014) propose l'idée de rendre

le réseau *WiFi* accessible et gratuit dans tout le Canada. En attendant qu'une telle mesure soit mise de l'avant, deux répondants mentionnent savoir déjouer les systèmes informatiques pour naviguer sur les sites et les options souhaités. « Bien, tu peux les *cracker*. [...] Quand tu les débloques, tu peux télécharger des applications gratuitement. » (Nathan, 29 janvier 2015)

Au-delà de la gratuité, certains répondants doivent couvrir les frais de leur forfait cellulaire et des appareils électroniques qu'ils se procurent. En ce qui concerne les cellulaires, 6 répondants utilisent un forfait mensuel abordable ou achètent des minutes à la carte. Parmi les diverses sources de revenus mentionnées par une forme de travail quelconque, trois ont œuvré dans des emplois déclarés au moment de l'entrevue, un autre travaillait au noir et 7 ont eu recours au travail informel comme la quête et le ramassage de cannettes. C'est donc dire que la quête, en guise de travail informel, permet de défrayer les coûts du forfait mensuel du cellulaire. « C'est en quêtant en dessous du pont. Mon forfait me coûte 52 *piastres* par mois. Puis, j'ai tout avec ça. Illimité, » en parlant des messages textes illimités et des interurbains compris. (Loïc, 24 juillet 2014) Rappelons que plus d'une stratégie à la fois peut être employée par un même répondant pour absorber les coûts d'utilisation. En plus des différentes formes de travail, les contributions gouvernementales que les participants reçoivent permettent à 6 d'entre eux de couvrir les dépenses des nouvelles technologies avec leur chèque de prestation du gouvernement du Québec ou par les prestations d'assurance-emploi pour l'un d'entre eux. Certains perçoivent que « les nouvelles technologies sont plus accessibles aux assistés sociaux. » (Eliot, 19 janvier 2015) Cependant, tous ne sont pas de cet avis ou n'ont pas pris cette avenue. Mathis ne parvient pas à couvrir l'ensemble de ses dépenses avec son chèque de dernier recours. « Bien mon chèque ne couvre pas, donc je couche dehors. » (Mathis, 21 juillet 2014)

Les personnes ayant vécu un épisode comme sans-abri déploient quotidiennement plusieurs stratégies qui leur permettent d'économiser pour se procurer des cellulaires ou du matériel informatique. Notons qu'au moment des entrevues, cinq répondants avaient trouvé un logement depuis leur dernier séjour au refuge ou entre les épisodes comme sans-abri. De ces cinq personnes, l'un d'entre eux a accès à un ordinateur portable et l'Internet est

rendu possible grâce à la cohabitation, ou encore, par l'entremise du *WiFi* du voisinage. Parmi les autres stratégies, notons que 8 répondants ont effectué des échanges pour se procurer du matériel d'occasion. Ainsi, 4 d'entre eux ont acheté des appareils de seconde main ; de ces 4 répondants, trois ont conclu des ententes avec les prêteurs sur gages. Notons qu'un seul participant affirme se procurer des appareils d'occasion exclusivement. Ce dernier rapporte qu'il se procure le plus souvent son matériel informatique au sein des organismes d'intégration pour les jeunes. « Toutes les tablettes puis les ordinateurs, je les achète là. Puis, tous les itinérants de Montréal vont acheter là. » (Jasmin, 13 février 2015) Certains, soit deux des 13 répondants, optent pour les rabais en magasin plutôt que pour le matériel d'occasion. Parmi les autres moyens d'économiser, notons l'accès aux centres de jour. Par ailleurs, deux personnes en arrivent à consommer moins pour employer leur téléphone entre leurs passages comme sans-abri. « Quand je suis itinérant, pour couvrir les frais, je prends moins de drogue. » (Eliot, 19 janvier 2015) Il faut toutefois considérer que l'utilisation des nouvelles technologies peut avoir un revers. Un répondant avoue s'être endetté pour continuer à utiliser les nouvelles technologies quotidiennement.

4.1.3. Lieux d'accès gratuit pour recourir aux nouvelles technologies et à l'Internet

En somme, pour arriver à couvrir les frais des forfaits et des appareils utilisés au quotidien, la gratuité et les différentes stratégies pour économiser sont fortement recherchées par les 13 personnes rencontrées en entrevue. Les endroits publics sont les milieux les plus fréquentés par les personnes ayant vécu un épisode comme sans-abri pour recourir aux nouvelles technologies et au *WiFi*. Les bibliothèques arrivent au premier plan pour les 8 répondants qui ont mentionné s'y retrouver, dont 6 vont couramment dans les bibliothèques municipales et deux autres à la Grande Bibliothèque nationale de Montréal. Cependant, deux des 8 personnes ont cessé de fréquenter ces endroits à cause des amendes qu'ils ne peuvent rembourser. « J'ai emprunté des livres à la bibliothèque. Je ne les ai pas rapportés, il faudrait que je paye les livres [...] je suis « barré » ici. À Montréal, à la bibliothèque nationale là, je vais sur Internet là. » (Eliot, 19 janvier 2015).

En second lieu, les restaurants, dont la restauration rapide, sont également des lieux fréquentés pour l'utilisation du *WiFi*. En ce sens, 6 personnes interviewées y ont recours. De plus, une même personne pouvait fréquenter plus d'un de ces endroits publics. Après les bibliothèques, les *McDonald's* sont des endroits très convoités par les personnes ayant connu l'itinérance, 4 participants disent aller régulièrement à cet endroit. « En général, je commence par aller soit au *McDo*, soit à la bibliothèque. Quand j'ai de l'argent, je vais au *McDo*. » (Nathan, 29 janvier 2015) Les *McDonald's* offrent également une flexibilité d'horaire à leurs clients. « La seule place où tu as accès tout le temps, c'est au *McDo*. » (Mathis, 21 juillet 2014)

Il importe de considérer que les lieux publics pour avoir accès au *WiFi* ne se restreignent pas aux bibliothèques et à la restauration. Les utilisateurs fréquentent différents milieux de vie entourant l'habitat. Certains répondants, soit 7, affirment qu'ils peuvent capter un réseau *WiFi* dans les motels, dans les métros de Montréal ou directement de la rue ou des parcs. « À Montréal, il y a des *WiFi*, [...] je me couche sur le bord de l'eau où il y a une piste cyclable, soit dans l'est ou dans l'ouest, au canal Lachine sur le bord de l'eau ou Maisonneuve, avant le tunnel Hippolyte. » (Jasmin, 13 février 2015) Pour au moins 5 répondants, l'habitat n'est pas seulement un lieu domiciliaire, c'est aussi les lieux fréquentés en plein air. C'est dans cette optique que trois répondants ont accès au *WiFi* de la tente ou du camping où ils habitent. C'est la situation de Loïc lorsqu'il mentionne où il peut utiliser le *WiFi* : « dans ma tente » (Loïc, 24 juillet 2014).

Pour ce qui est des organismes d'aide fréquentés, trois répondants peuvent avoir recours aux ordinateurs ou à l'Internet par le biais des refuges et deux par l'entremise des centres de jour. Il ne faudrait toutefois pas penser qu'au moment des entrevues la majorité des organismes d'urgence ou de dépannage offrait ce service. Bien au contraire, entre 2014 et 2015, 5 répondants ont énuméré les refuges et deux utilisateurs ont nommé les centres de jour comme endroits n'offrant pas l'accès à l'ordinateur et à l'Internet. Pour certains, dont Loïc, un refuge comme le Gîte Ami devrait offrir le service *WiFi* ou Internet: « Le Gîte devrait avoir le *WiFi*. » (Loïc, 24 juillet 2014) D'autres, comme Eliot qui a fréquenté

plusieurs refuges au cours de sa vie, constatent que peu de centres d'hébergement de dernier recours offrent la libre utilisation des ordinateurs et d'Internet.

On a encore accès à Internet à Ottawa. Il y a la Mission pour Internet, c'est aussi ouvert aux non-résidents, pour ceux qui se cherchent une *job*. [...] À Montréal, il n'y a pas d'Internet, il n'y en a pas à la Maison du père, il n'y en a pas à la Mission Old Brewery. » (Eliot, 19 janvier 2015)

4.1.4. La fréquence d'utilisation

Globalement, parmi les 9 répondants s'étant prononcés sur la fréquence d'utilisation, 5 affirment faire usage des nouvelles technologies quotidiennement. C'est la situation de Benjamin qui partage son horaire du temps à l'ordinateur et à l'Internet pour des activités diverses. « Quand tu passes ta journée à ne pas savoir quoi faire. D'abord, deux heures d'ordinateur, c'est merveilleux! J'y vais à 10h le matin, puis ma journée est en conséquence [avec] l'ordinateur. » (Benjamin, 24 juillet 2014) Certains modes de vie peuvent expliquer les variantes de fréquence. « Quand je suis à Montréal, c'est quatre fois par semaine au Pas de la rue. [...] Quand je suis à Ottawa, j'y vais environ une fois par deux semaines. » (Eliot, 19 janvier 2015) Parmi les personnes ayant séjourné dans les refuges pour sans-abri, 4 répondants mentionnent avoir employé leur cellulaire, mais aussi qu'ils ont pris connaissance de leurs courriels et de leur *Facebook* moins fréquemment qu'à l'ordinaire. « Ouais, c'est moins fréquent, » en faisant référence à *Hotmail* et à *Facebook*. (Thierry, 29 juillet 2014)

Soulignons que les 4 répondants ayant affirmé avoir une fréquence d'utilisation similaire dorment à l'extérieur et accordent une très grande importance aux nouvelles technologies. « Ouais, c'est quelque chose que je ne me débarrasserais jamais, » en faisant référence à son cellulaire. (Loïc, 24 juillet 2014) Ce même répondant mentionne plus loin dans l'entretien : « Bien, je ne sors jamais sans lui. » (Loïc, 24 juillet 2014) Pour trois de ces 4 répondants, les nouvelles technologies s'harmonisent avec leur mode de vie mobile.

J'aime vivre à côté des arbres au lieu d'aller m'enfermer dans une chambre à quatre coins avec une *télé*. C'est toujours la même affaire

qu'on voit. [...] J'ai décidé de prendre une tablette puis d'écouter mon film, d'aller me coucher dans un parc où il y a le *WiFi*. (Jasmin, 13 février 2015)

4.1.5. Les particularités d'utilisation pour les personnes dormant à l'extérieur

Ces 4 répondants qui ont affirmé passer leurs nuits dehors ont dû faire preuve d'un grand sens pratique. Par exemple, plutôt que d'utiliser une lampe de poche le soir, l'application de la lampe de poche a été téléchargée gratuitement sur le téléphone d'un répondant. « Bien la lampe de poche sur mon cellulaire est assez forte que tu peux te promener en plein bois avec. » (Loïc, 24 juillet 2014 : 42) La débrouillardise qui découle de ce sens pratique se répercute également dans les moyens déployés au quotidien pour protéger le matériel informatique. Jasmin, qui expérimente le mode de vie sans abri depuis plus de trente ans, s'est d'abord procuré un ordinateur branché avant de connaître les ordinateurs portables et les tablettes.

J'ai déjà acheté une tour à ordinateur qui ne coûtait pas cher. Ça m'a coûté cent *piastres* quand même pour une tour. Puis là, je me promenais avec ça dans mon chariot. Puis là, il fallait que tu te trouves une place avant d'entrer au restaurant. Je prends la tour, je l'attache avec des élastiques pour attacher les voitures ou les bicyclettes avec des crochets. [...] La bibliothèque la même chose, au restaurant, dans les centres d'achat, jusqu'à ce que je vois du monde avec des portables. J'ai dit je vais me prendre un portable, je vais brancher mon ordinateur. (Jasmin, 13 février 2015)

Mathis, qui a aussi connu les quatre saisons comme sans-abri, conserve les garanties précieusement au cas où son ordinateur portable et son cellulaire prendraient l'humidité, mais aussi pour protéger son matériel des froids hivernaux. « J'ai des garanties si je l'échappe ou n'importe quoi. Parce que je couche dehors y peut prendre l'humidité. [...] Si je l'échappe, puis qu'il craque, ils vont m'en donner un autre au même prix. » (Mathis, 21 juillet 2014) Par ailleurs, parmi les stratégies déployées pour le chargement de piles de leur cellulaire, de leur ordinateur portable ou de leur tablette, les 4 répondants affirment aller à différents endroits. D'ailleurs, trois d'entre eux utilisent les refuges pour sans-abri pour recharger leurs appareils. Autrement, la moitié, soit deux répondants sur 4, se procurent une génératrice. « Un des campeurs s'est acheté une génératrice. [...] Il faut que j'achète du *gaz* avec lui. » (Loïc, 24 juillet 2014)

Nous savons donc maintenant que les NTIC sont accessibles au sein de la rue et que leur usage est omniprésent. Différentes stratégies de survie sont mises en place pour compenser les moyens financiers nécessaires à l'utilisation des appareils mobiles et d'Internet. C'est donc dire que malgré l'exclusion économique et institutionnelle qui prend forme à travers le mode de vie itinérant, différentes tactiques d'intégration sociale peuvent être mises en place pour surmonter le sentiment d'impuissance et accentuer l'utilité sociale qui en résulte (MSSS, 2014).

4.2. Les NTIC comme soutien à l'intégration sociale

Cette seconde section tentera ainsi de répondre à la seconde sous-question suivante : est-ce que les personnes sans abri utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ? Plus spécifiquement, il s'agira de mieux comprendre en quoi les NTIC sont conformes aux attentes normatives d'intégration sociale, c'est-à-dire que peu importe la stratégie utilisée, la sortie de la rue est de mise (Clément, 2009). En ce sens, l'intégration de la vie en société peut prendre une pluralité de formes que ce soit l'intégration à l'hébergement ou au logement, l'intégration par les loisirs, la culture et l'implication sociale, l'intégration socioprofessionnelle et, les sonneries des cellulaires comme outil de régularité sociale.

4.2.1. Intégration à l'hébergement ou au logement

Ils sont 9 sur 13 répondants à avoir mentionné que le recours à Internet ou aux cellulaires permet de trouver des organismes pour leur venir en aide, notamment pour atténuer les impacts de la pauvreté sur leurs conditions d'existence. « [Internet] peut t'aider à donner des informations, à dire comment survivre, même quand tu es pauvre, à t'aider à trouver des organismes qui peuvent t'aider à survivre. » (Robin, 29 juillet 2014) Bien que les 13 répondants aient séjourné à au moins une reprise au Gîte-Ami, rappelons que 6 participants ont contacté les refuges pour les personnes sans abri par le biais des nouvelles technologies, dont 4 ayant séjourné dans les centres d'hébergement pour adultes et deux dans les centres

d'hébergement jeunesse. En ce sens, Jasmin connaît très bien le fonctionnement des refuges et le mode de vie sans abri. Malgré qu'il ait expérimenté ce style de vie depuis maintenant plus de 30 ans, il lui arrive encore d'utiliser l'option vocale d'Internet sur sa tablette pour repérer une nouvelle adresse et connaître les heures d'ouverture et de fermeture d'un nouvel endroit.

Moi, c'est plus les nouvelles adresses. Si je n'avais pas connu cette adresse, je pèse sur le micro [et je dis] donne-moi la direction de Gîte Ami. Eux autres [en faisant référence à la recherche Internet] ils vont *checker*, ils vont dire à gauche ou à droite. Ils vont même me dire à quelle heure ils vont fermer, à quelle heure ils ouvrent. (Jasmin, 13 février 2015)

La recherche de logement, pour sa part, peut engendrer plusieurs démarches sous-jacentes pour assurer la stabilité résidentielle à plus long terme. À cet effet, un seul répondant a mentionné que son usage d'Internet lui permettait de s'informer et de compléter ses impôts et les formulaires d'assistance sociale. Compte tenu de ses problèmes de santé, il lui est maintenant possible de répondre aux attentes gouvernementales et d'Emploi-Québec à distance. « Si je veux aller voir quelque chose sur Internet, je ne suis pas obligé de me déplacer comme avant. Parce que des fois je ne peux pas me déplacer pour des raisons de santé. Alors, de ma chambre, je peux régler des affaires [comme les impôts et l'aide sociale] sur place. » (Robin, 29 juillet 2014)

Au moment où se sont déroulées les entrevues, cinq répondants venaient de se trouver une chambre ou un logement. Soulignons que selon les critères de sélection de cet échantillonnage, tous les répondants devaient s'être retrouvés sans adresse domiciliaire au cours des deux années précédant les dates d'entrevue. En ce qui concerne la recherche de logement, ils sont 6 répondants à avoir verbalisé la pertinence d'utiliser les nouvelles technologies. Rock-Antoine a d'ailleurs eu recours au *WiFi* et allait sur des sites comme Kijiji pour trouver un appartement après son séjour au Gîte Ami. « Oui, pour ma recherche de logement, j'allais sur Kijiji, parce que le journal [...] à toutes les fois que tu *checkes*, les appartements sont déjà tous loués. » (Rock-Antoine, 22 juillet 2014) Robin évoque dans le même sens que la consultation de certains sites, dont ceux en lien avec la recherche de

logement, peut permettre d'améliorer sa qualité de vie. « Bien sûr ça améliore ta façon de vivre. Sur certains sites, tu peux aller voir des appartements. » (Robin, 29 juillet 2014)

Plutôt que d'avoir une adresse civique, ils sont trois à avoir lancé l'idée d'avoir une adresse virtuelle. Xavier pense à cet effet que l'adresse Internet pourrait remplacer la boîte aux lettres pour être joignable en tout temps par son cellulaire.

Le monde paye [leur cellulaire], il y en a qui paye sans avoir d'adresse fixe. [...] Une boîte postale, c'est une adresse fixe [...] on pourrait avoir accès à des téléphones qui ne coûtent presque rien et qui nous donneraient une adresse, parce qu'un téléphone avec une adresse Internet [c'est] comme la boîte à mail d'une boîte postale. (Xavier, 24 juillet 2014)

En parlant de l'évolution technologique, Robin enchérit en mentionnant que les communications ont changé. Désormais la réception de courriels remplace les lettres du facteur, en plus d'être plus rapide et d'avoir le loisir d'y avoir accès dans l'ensemble des endroits que tu fréquentes. « [J'ai] délaissé le facteur pour chercher mes courriels. Maintenant, tes courriels viennent à toi. [...] Les informations pour lesquelles tu devais faire des recherches, maintenant, tu peux les avoir de ta maison, de ton bureau, de ta voiture. » (Robin, 29 juillet 2014) Jasmin, quant à lui, s'identifie davantage à son compte courriel et aux sites qu'il navigue, comme *Google* et *YouTube* puisqu'il n'a pas eu d'adresse civile depuis bien longtemps. Il mentionne que l'absence de coordonnées freine son accès à certains sites. « Il te faut une adresse. Sur bien des sites, il te faut une adresse. Tu *chattes*, ça te prend une adresse, un numéro de téléphone. Je n'ai pas d'adresse moi. » (Jasmin, 13 février 2015)

4.2.2. Intégration par les loisirs, la culture et l'implication sociale

La totalité des 13 participants s'investit dans une panoplie de loisirs. Cependant, seules les activités en lien avec les nouvelles technologies ont été retenues dans le cadre de ce mémoire. La recherche d'informations sur les activités de loisirs par l'entremise des NTIC est omniprésente, 9 personnes sur les 10 répondants ayant recours au *WiFi* ou à l'Internet y font référence. L'ensemble des recherches est effectué sur des moteurs comme *Google*

pour 5 participants. Les bulletins d'informations et les articles portant sur l'actualité plus spécifiquement, intéressent tous deux 5 répondants. « Des fois, je vais regarder s'il y a des choses que j'ai attrapées sur les nouvelles et je veux avoir plus d'informations. [...] Alors je vais sur les sites des médias. » (Robin, 29 juillet 2014) Par ailleurs, les politiques en place, mais aussi les législations et les articles de loi sont des thèmes d'apprentissage pour 4 répondants. « Je vais voir sur Internet. Pour les textes de droit, le Code civil, je vais chercher des articles de lois. » (Eliot, 19 janvier 2015) Certains répondants s'intéressent à approfondir les enjeux de la société. C'est la situation de trois répondants qui visionnent des documentaires à l'ordinateur ou sur la tablette. « Des fois, je vais dans le parc dehors, puis j'écoute un documentaire. » (Jasmin, 13 février 2015)

Remarquons que ce sont surtout les différentes sphères artistiques qui ont motivé la recherche des informations. En ce sens, 8 répondants précisent avoir recours, entre autres, à *You Tube* ou *Spotify* pour se divertir notamment par la musique et les films. Or, la musique et les films diffusés sur *You Tube* peuvent devenir plus qu'un loisir, le *Web* peut également démontrer le savoir-faire artistique. C'est la situation de Jasmin qui enregistre ses propres représentations musicales et les fait connaître au public en les publiant sur les réseaux sociaux. En effet, dans sa quotidienneté, Jasmin participe à une panoplie d'activités artistiques, dont les spectacles de musique. Ces moments partagés entre amis sont également diffusés sur *You Tube*. « [...] On joue de la musique. On a fait un orchestre l'autre fois [...]. Mon *chum* lui, il joue de la guitare et des *drums*. Puis on a décidé de mettre ça sur *You Tube*. » (Jasmin, 13 février 2015) Il arrive fréquemment que ce répondant soit filmé avec sa tablette et son trépied comme lorsqu'il joue bénévolement de la musique pour les spectacles de la Saint-Valentin. « J'ai un trépied et je mets la caméra de ma tablette [...] puis je fais mon spectacle. Tous les deux mois, surtout l'hiver parce qu'il n'y a pas grand-chose à faire, surtout à la Saint-Valentin [...] j'enregistre. » (Jasmin, 13 février 2015)

À travers les activités de loisirs, d'autres répondants ont su se démarquer en démontrant un réel savoir-faire informatique et artistique. Dans la région de l'Outaouais, des personnes ayant fait un passage comme sans-abri ont pensé à créer une page *Web* comprenant des vidéos et des témoignages. « [Nom du résident confidentiel] m'a proposé de créer un site

Web pour le Gîte Ami [...]. Il se peut que je sois dans ce projet-là. » (Nathan, 29 janvier 2015) Bien que ce projet de page *Web* soit bénévole et qu'il n'a pas vu le jour, ce répondant est reconnu informellement pour ses compétences en informatique. « J'ai créé des sites *Web* pour du monde, puis je les revendais. » (Nathan, 29 janvier 2015)

Au cours de son entrevue, Benjamin (24 juillet 2014) a navigué sur Internet et est allé sur sa page *Web* qu'il a créée lui-même. Il a expliqué ses différents champs d'intérêt à l'aide de ce matériel visuel. En cliquant sur le lien, nous pouvons découvrir les films et les livres que Benjamin recommande. Chaque jour, une revue de l'actualité est publiée en vue de connaître la nouvelle du jour qui a capté son attention. En approfondissant les options de cette page personnelle, nous constatons que la musique occupe une place prépondérante dans la vie de ce répondant. Nous pouvons voir la première guitare qu'il a eue avant qu'il se la fasse voler. Ce participant a également travaillé des designs graphiques sur *Windows media* pour que l'écoute des chansons soit accompagnée d'animations. Malgré l'absence de matériel d'enregistrement, ce répondant compose de la musique, nous ne pouvons donc pas entendre sa voix, à l'exception d'une chanson. « J'ai composé quatre chansons puis, je prends les quatre meilleures, puis je les enregistre. Puis, je dis au monde [...] si vous les aimez, mettez un petit j'aime à côté ou quelque chose sur *Facebook*. » (Benjamin, 24 juillet 2014)

Le savoir-faire en lien avec les nouvelles technologies peut ainsi prendre une diversité de formes. Deux d'entre eux ont exprimé leurs réflexions ou leur histoire de vie par l'écrit. En ce sens, l'utilisation du cellulaire peut amener à pousser certaines idées. « C'est utile pour quelqu'un qui a des idées. Moi, avec mon téléphone, je n'arrêtais jamais, j'avais plein d'idées. J'écrivais tout ce qui se passait. » (Benjamin, 24 juillet 2014) Pour sa part, Eliot a entrepris une démarche personnalisée et a rassemblé plusieurs idées en provenance de différentes sources pour écrire un livre sur sa vie.

J'ai écrit un livre sur ma vie. [...] J'ai écrit en texte, j'ai un livre de 500 pages. Là-dessus, j'en ai écrit 200 moi-même et j'ai 200 pages de revue de journaux [...], 200 pages d'articles [scientifiques]. (Eliot, 19 janvier 2015)

Ce répondant a compilé son livre à l'aide des échanges courriel qu'il a entretenus avec une doctorante entre les années 2000 et 2005.

Après 5 ans, il y a des textes que tu oublies, donc pour écrire mon livre, j'envoyais des courriels à [nom de la doctorante confidentielle] qui écrivait mon livre. Je répondais, c'était une correspondance puis j'écrivais ma vie. [...] J'envoyais des courriels à [nom de l'étudiante confidentielle] puis à moi. (Eliot, 19 janvier 2015)

Ainsi, le temps passé sur le *Web* pour les loisirs sous-entend la manifestation de savoir-faire artistique et en informatique, mais il reflète également les expériences acquises au quotidien. Ayant adopté un style de vie mobile, Jasmin (13 février 2015) se promène dans les rues de différentes villes et s'inspire des éléments qui l'entourent pour prendre des photos. « Je vais me promener sur la rue. [...] Je prends des photos, j'ai à peu près 6000 photos (Jasmin, 13 février 2015), » photos qu'il conserve dans sa tablette. D'ailleurs, il est dans ses habitudes de diffuser sur la planète virtuelle des bâtiments ou des endroits qui ont capté son attention. Ensuite, ce répondant peut partager sur *You Tube* une construction comme une maison qu'il trouve étrange. « Je vais voir des maisons bizarres, puis je mets ça sur *You Tube*. » (Jasmin, 13 février 2015)

En plus de diffuser son style de vie sur *You Tube*, ce répondant a conçu un documentaire qui dénonce la gentrification qui se produit avec la construction de condos dans le centre-ville montréalais. Cette personne sans abri de longue date rappelle que ces nouvelles constructions ont pour effet de faire déguerpir les personnes sans abri des environs. Citoyen engagé, Jasmin (15 février 2015) a filmé ce documentaire avec sa tablette en vue de préserver les espaces verts montréalais. Cette vision créative et engagée socialement va de pair avec le nettoyage des parcs qu'il effectue au quotidien en ramassant des cannettes.

J'ai fait un documentaire sur ramasser des cannettes dans le parc devant l'hôtel de ville. J'ai même filmé le maire Coderre qui était là. [...] On va changer le style du parc, on va mettre plus d'arbres pour être accueillant. (Jasmin, 13 février 2015)

4.2.3. Intégration socioprofessionnelle

L'intégration socioprofessionnelle fait avant tout référence au processus d'embauche. Ils sont 7 répondants à avoir mentionné l'importance d'Internet et du téléphone cellulaire dans la recherche d'emploi. D'ailleurs, ils sont quelques-uns à souligner cette tendance à envoyer par courriel sa candidature aux employeurs potentiels. « Les demandes d'emploi se font par Internet maintenant. *McDo*, *Subway*, *Petro Canada*, *Ultramar*, c'est par Internet, tu peux même pu te présenter en personne. » (Thierry, 29 juillet 2014) Benjamin aborde les demandes d'emploi dans le même sens, en ajoutant que le numéro de cellulaire et l'adresse courriel sont des préalables à l'embauche. « Puis, maintenant, pas de cellulaire sur un CV, pas de téléphone, pas de courriel, tu ne reçois pas grand réponses, tu ne reçois plus de réponse, faut s'adapter. » (Benjamin, 24 juillet 2014) Robin, quant à lui, a mis son plan de recherche d'emploi à exécution. Son *curriculum vitae* est à jour et il est prêt à envoyer sa candidature à plusieurs compagnies par cellulaire et Internet. « De ce temps-ci, j'ai mon CV à envoyer à des compagnies. Je peux le faire avec mon téléphone quand j'ai du *WiFi*. Je prends mes courriels et je peux l'envoyer à des compagnies. » (Robin, 29 juillet 2014) Or, bien que Xavier trouve pratique d'avoir un cellulaire pour appeler ou écrire à l'employeur, il préfère aller le rencontrer en personne.

Pour ce qui est des nouvelles technologies de l'information au travail, ils sont 9 participants à les avoir utilisées. D'ailleurs, certains soutiennent que le recours aux nouvelles technologies est requis pour accéder à un emploi et non seulement pour le processus d'embauche. « Pour moi, sans technologie, ça ne serait pas possible d'avoir du travail. » (Robin, 29 juillet 2014) Cette affirmation est d'autant plus significative puisque Robin a occupé ces dernières années une variété d'emplois comme technicien en informatique. Bien que trois répondants aient occupé des emplois ou des stages en informatique, les nouvelles technologies sont implantées dans différents milieux et vont au-delà de la spécialisation en informatique, notamment dans la restauration rapide. « C'était surtout pour les commandes, puis la caisse en restauration. » (Nathan, 29 janvier 2015)

Parmi les emplois pratiques et manuels qu'ont occupés les répondants, différents moyens techniques de communication accompagnent les tâches quotidiennes. D'abord, dans le secteur de la construction, le cellulaire peut servir à être rejoint sur le chantier ou pour recevoir les directives de l'employeur. « J'étais tout le temps d'un chantier à l'autre. Ça me prenait un téléphone pour me rejoindre. Si, mettons, mon *boss* disait, tu lâches ça aujourd'hui, tu t'en vas à telle place. » (Rock-Antoine, 22 juillet 2014)

En ce qui concerne les études, trois répondants sur 4 ont étudié ou ont suivi des stages en informatique. « J'ai commencé mes cours de technicien en ordinateur, c'était à la maison, avec une compagnie. Ils m'envoyaient les [cours] chez nous. Moi, je remplissais les formulaires, après je les envoyais à eux. » (Robin, 29 juillet 2014) Ce participant est maintenant en recherche d'emploi depuis peu, en vue de travailler de nouveau comme technicien en informatique, Robin prend de son temps libre pour perfectionner ses connaissances acquises jusqu'ici. « C'est une technologie qui me permet d'être toujours à jour concernant ce que je fais avec les ordinateurs. [...] Les logiciels changent continuellement parce que les besoins des compagnies changent continuellement. » (Robin, 29 juillet 2014) Pour leur part, Thierry et Nathan ont participé à des stages en informatique au secondaire. Seulement tous deux se sont lassés d'apprendre les principes de base, ils auraient voulu apprendre des notions plus complexes. Dans le cadre de son stage dans un organisme d'insertion sociale, les tâches de Thierry étaient les suivantes : « Je démontais les *ordis*, j'installais *Windows*, puis un moment donné, je me suis écoeurée, ils m'ont transféré au montage de palettes. [...] J'étais capable d'aller jusqu'à quatre *ordis* en même temps. » (Thierry, 29 juillet 2014) Pour ce qui est de Nathan, il travaillait en informatique et avait amorcé un stage qu'il n'a pas complété dans ce domaine. « Ils étaient encore avec *Word*. J'ai fait comme : je ne veux pas un diplôme de ça. » (Nathan, 29 janvier 2015) Nathan songe à étudier de nouveau en informatique, mais il est découragé d'entreprendre un long parcours scolaire.

En ce moment, je pense faire un travail [en informatique]. [...] J'ai décidé d'aller chercher les diplômes. Ça va être un peu long puis plate cette démarche-là. Il faut que j'aille chercher un secondaire 4, mathématique, français, puis l'anglais pour faire mon DEP sur les *ordis* et soutien informatique. C'est des affaires basiques sur l'informatique. Je suis

obligé d'aller faire deux ans. Moi, je suis rendu vraiment loin. Je suis rendu dans les cours d'université. (Nathan, 29 janvier 2015)

Bien qu'il ne détienne aucun diplôme universitaire, Eliot a étudié dans une variété de programmes de 1^{er} cycle. Au-delà de cette soif d'acquérir des notions de culture générale, l'usage de l'informatique est devenu incontournable pour la rédaction des travaux de fin de session. Dans son parcours, il a eu recours aux courriels pour remettre ses travaux universitaires et non aux traitements de *texte Word* ou *Word Perfect*.

Mes travaux universitaires à l'université je les ai faits par courriel. Je m'envoie un courriel, j'écris la lettre puis l'adresse courriel, ils ont tous des adresses pour les travaux universitaires. [...] Je ne suis pas capable d'utiliser *Word Perfect* puis *Microsoft*, c'est toute par courriel. Non [il ne s'agissait pas d'insérer un texte en attachement, mais de rédiger le travail par courriel directement]. Je fais mon courriel, puis là j'envoie mon courriel, je vais chercher mes courriels puis j'envoie ça à mon professeur. (Eliot, 19 janvier 2015)

Parmi les 13 répondants, 7 ont eu recours à des activités informelles comme la quête et le ramassage de cannettes. Aux fins de cette rédaction, le travail informel n'inclut pas des moyens illicites ou criminels pour obtenir de l'argent. Notons que l'usage des nouvelles technologies peut procurer l'inverse de l'effet désiré. En effet, bien qu'il arrive à Benjamin de quêter, il ne sera pas porté à solliciter des personnes concentrées sur leurs appareils. « Moi, si j'ai le goût de parler à quelqu'un, demander une cigarette [...] ou n'importe quoi [...] s'il a son téléphone, puis est occupé, moi je n'irais pas le déranger. Je le laisse avec sa technologie. » (Benjamin, 24 juillet 2014) En plus de la quête, le ramassage de cannettes avec une tablette est aussi un travail informel effectué par un répondant.

Ma tablette, je n'ai pas besoin de la brancher nulle part, je la branche ici et là. D'habitude, moi, je suis dehors. Quand je travaille, je ramasse des *cacannes*. [...] Je mets ça dans mon *pack sack*, je mets ça dans mes poches. Je vais me promener toute la journée dehors, je vais ramasser soit des *cacannes* ou bien je vais visiter. Je prends des pauses avec ma tablette en attendant qu'elle charge. (Jasmin, 13 février 2015)

Certaines formes de travail informel requièrent des compétences particulières. En ce sens, Nathan a une expérience non reconnue en programmation de jeux et en création de sites *Web*. « J'ai programmé un jeu avec deux de mes amis que je ne connais pas en vrai. J'ai

créé des sites *Web* pour du monde puis je les revendais. [...] Je me suis fait au-dessus de 1000\$. » (Nathan, 29 janvier 2015) Dans une tout autre optique, le travail informel peut comprendre de vendre son travail artistique aux internautes. C'est la situation de Jasmin qui, depuis ses 55 ans, confectionne des toiles qu'il a peintes sur sa tablette. Il les conserve en vue de les vendre sur Internet pour un minimum de 10\$.

Je peux prendre une photo de ma toile, je prends un morceau de papier, je fais un dessin. Je prends un programme peinture [...] je prends la baguette, je mets de la couleur [...] Je les vends. Le minimum [que les gens peuvent] me donner c'est 10\$. J'ai toutes mes toiles [sur ma tablette] depuis mes 55 ans jusqu'à aujourd'hui. (Jasmin, 13 février 2015)

4.2.4. Les sonneries des cellulaires comme outil de régularité sociale

Rappelons que 11 des 13 répondants ont ou ont eu dans le passé un cellulaire dans leur quotidien. Parmi les différents outils d'intégration sociale, les sonneries des cellulaires pour se réveiller le matin sont utilisées par 6 participants. Alexis n'a pas recours à l'Internet ni aux différentes technologies, à l'exception de son téléphone intelligent. En effet, il se lève tous les matins à la même heure grâce aux sonneries de cet appareil. « Oui, tout le temps! J'ai trois [sonneries] le matin mis pour 9h. Oui, ça fonctionne numéro 1. » (Alexis, 22 juillet 2014) Parmi ces 11 répondants, l'un d'entre eux a eu recours aux sonneries de son premier cellulaire pour en arriver à acquérir de l'autonomie dans sa routine du matin, mais à présent, il utilise surtout le réveille-matin. « Je le faisais avant. Quand j'ai eu mon premier téléphone, c'était un vieux *flip*, je mettais mon alarme. Ma famille d'accueil, quand j'ai eu mon téléphone, avait commencé à arrêter de me réveiller. » (Thierry, 29 juillet 2014) Cependant, au moment de l'entrevue, le réveille-matin a été privilégié. « Moi, j'utilise mon cadran. Ouais, le bon vieux cadran qui te réveille avec de la musique. » (Thierry, 29 juillet 2014) En ce sens, l'usage des sonneries du cellulaire n'est pas perçu comme une nécessité par tous. À la limite, la présence de cet appareil peut nuire à une bonne nuit de sommeil. Du moins, c'est ce que laisse sous-entendre Rock-Antoine.

C'est la pire affaire Johanne que j'ai faite dans ma vie. Tu n'arrives pas à dormir. Tu as un fixe sur le téléphone. Aujourd'hui, j'ai appris à fermer le téléphone, pas le mettre sur *snooze*, non, le fermer. [...] Puis mon réveil

matin, c'est pu mon téléphone, parce que je ne le veux pas à côté de mon lit quand je dors. (Rock-Antoine, 22 juillet 2014)

Les sonneries des cellulaires sont utilisées de multiples façons. Pour 7 participants, il s'agit d'un moyen pour se souvenir d'un rendez-vous. Loïc, par exemple, utilise différentes options de son téléphone intelligent « comme des notes, un bloc-notes ou un rappel avec un calendrier, un agenda. J'utilise beaucoup ça, comme un rappel. J'avais aussi [une alarme] sur mon téléphone aujourd'hui, » en faisant référence au rendez-vous prit pour cette entrevue. (Loïc, 24 juillet 2014) En effet, être présent à la date et l'heure convenue pour un rendez-vous est une priorité partagée, que ce soit pour des démarches d'intégration sociale ou pour rencontrer d'autres personnes. « Le plus important, c'est que ton téléphone te dit que tu as un rendez-vous le samedi. » (Robin, 29 juillet 2014) Pour Jasmin, il importe d'être ponctuel aux rendez-vous virtuels qu'il fixe avec d'autres internautes. « Les alarmes me disent l'heure que [l'internaute] m'a appelé, puis l'heure que je dois appeler. S'il veut que je l'appelle à cette heure-là, je vais l'appeler à cette heure-là, sinon ça ne marche pas. » (Jasmin, 13 février 2015)

Outre pour se réveiller le matin ou pour se rappeler ses rendez-vous, les sonneries peuvent également être utilisées en vue d'améliorer son état de santé. Par exemple, il est important pour Robin de comprendre pourquoi il prend des médicaments. Il a d'ailleurs recherché sur le *Web* sa prescription pour mieux en comprendre les effets secondaires. Robin connaît mieux ses limites en lien avec sa maladie et les signaux du cellulaire lui servent de repère pour maintenir un état stable.

Oui, j'utilise [les sonneries] pour me rappeler certains rendez-vous autant que pour prendre ma médication. [...] Ça m'est arrivé quand il ne fallait vraiment pas que j'oublie de prendre des médicaments et c'était tellement une question de vivre ou mourir. Je n'avais pas le choix, il fallait que je les prenne. Alors j'ai programmé mes alarmes pour me rappeler qu'à telle heure, à telle date, il faut que je fasse ceci. » (Robin, 29 juillet 2014)

Adopter une hygiène de vie peut signifier avoir des heures de sommeil régulières, prendre une médication quotidiennement. Seulement, pour atteindre cet état d'équilibre, il est aussi question d'effectuer des exercices physiques. En ce sens, la minuterie peut servir pour

certains sports. Benjamin utilisait les alarmes de son ancien téléphone intelligent « pour faire de l'exercice. Quand tu fais de l'exercice, tu peux décider de mettre un *timer*, puis décider qu'il va sonner dans trois, quatre minutes. » (Benjamin, 24 juillet 2014)

Au premier niveau, la lecture des résultats laisse entrevoir que les moyens d'intégration sociale qui sont nommés par les répondants sont propres aux comportements normatifs attendus. En ce sens, les NTIC peuvent être utilisées pour entreprendre différentes démarches, dont la recherche d'organismes d'aide comme les refuges, la recherche de logement ou la recherche d'emploi. Au-delà des activités fonctionnelles, nous nous rendons compte que les activités de loisirs et artistiques sont répandues au sein des répondants qui naviguent sur Internet. En ce sens, en plus de procurer du plaisir, des efforts sont investis quotidiennement pour vivre une expérience positive d'accomplissement de soi et pour adhérer à un style de vie socialement admis (Clément, 2009).

4.3. L'identité sociale dans le regard social de soi et de l'autre

Maintenant que les activités d'intégration sociale normatives ont été exposées, cette dernière section du chapitre cherche à répondre cette fois-ci au second degré de cette question : est-ce que les personnes sans abri utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ? Pour mieux connaître les différentes formes d'utilisation, il s'agira de mettre en valeur les représentations réelles des répondants et non le comportement socialement attendu. Ainsi, parmi les différents propos ayant été rapportés notons les risques liés au vol et à la perte matérielle, le recours aux NTIC pour se défendre et aux diverses dépendances en lien avec l'usage des nouvelles technologies. Également, il s'agit de mieux comprendre comment le besoin de relations sociales se manifeste dans les différents discours des répondants, notamment en ce qui a trait à la construction d'un réseau social pour briser l'isolement social, aux prises de contact avec leur famille, aux relations d'intimité et à la préférence marquée pour les relations interpersonnelles en personne.

4.3.1. Les risques liés au vol et à la perte matérielle

Le vol et la perte matérielle des appareils technologiques sont courants au sein du milieu de la rue. À cet effet, 11 répondants sur 13 ont fait mention de cette mise en garde. Les refuges pour personnes sans abri seraient un milieu propice pour ce type de risque. Thierry, pour sa part, rappelle qu'il est dispendieux de se procurer un *X-box*, le vol coûte cher. « Je m'étais fait voler mon *Xbox* [...], il était dans le bureau des intervenantes [du refuge pour sans-abri]. J'avais pour 400 piastres de jeux vidéo là-dedans. » (Thierry, 29 juillet 2014) Pour sa part, Enzo n'a pas senti le besoin de se faire de l'argent avec les appareils mobiles qu'il a trouvés, ni même de les amener au prêteur sur gages. Mais il remarque que les vols au sein des refuges sont répandus.

Si tu te laisses trainer, tu te fais voler. Je l'ai remarqué le plus souvent dans la toilette, je les ai ramenés au bureau au moins deux fois. [...] C'est plate quand tu as un téléphone, puis tu le perds. Tu as plein d'informations dedans. (Enzo, 28 juillet 2014)

Les vols peuvent être également interprétés avec philosophie, c'est le cas de Xavier. « La porte de ma case [au centre d'hébergement d'urgence] est débarrée. S'ils en ont besoin plus que moi qu'ils le prennent, ce n'est pas plus grave. S'ils le volent, c'est parce qu'ils en n'ont besoin plus que moi. » (Xavier, 24 juillet 2014 : 26) Inversement, Jasmin (13 février 2015) se fait voler ou brise sa tablette pratiquement toutes les semaines. Il confie que cette situation peut être difficile pour le moral. De plus, il ne peut garantir que les nouvelles tablettes qu'il se procure n'aient pas été volées préalablement.

En plus des vols et des pertes, trois répondants ont été confrontés au bris du matériel. Bien que Benjamin (24 juillet 2014) ait été le seul à briser son cellulaire en l'échappant dans la toilette, notons que les appareils de deux de ces trois participants ont été cassés parce qu'ils ont été projetés sur le sol. « Mon Galaxie a *bogué*, je l'ai *smashé* à terre. Ça faisait trois mois que je l'avais, mais, en dernier, il est venu à bout de ma patience. (Thierry, 29 juillet 2014) » Jasmin, pour sa part, a dû remplacer plusieurs tablettes, car il a connu plusieurs péripéties dans ses relations interpersonnelles.

Tous les quatre jours, soit je me fais voler ou quelqu'un a pilé dessus. Bien des fois, on jase sur la tablette, on devient soûl, le lendemain on est moins soûl. [...] L'autre fois, je marchais avec mon ami, puis là, il prend la tablette, *pitch* la tablette [en disant :] *hey* je te parle! (Jasmin, 13 février 2015)

4.3.2. Le recours aux technologies pour se défendre

Bien qu'aucun répondant ne se soit fait voler en se faisant agresser physiquement par un étranger, quatre répondants perçoivent un danger à disposer d'un appareil électronique. « C'est quand tu as un trop beau téléphone, il y en a qui le veut ton téléphone. [...] Il y a en a un qui s'est fait poignarder pour son téléphone à Ottawa. » (Benjamin, 24 juillet 2014) En fait, les agressions sont davantage liées au mode de vie qu'aux nouvelles technologies. Jasmin est prudent lorsqu'il prend des photos dans un endroit public avec sa tablette, car il ne veut pas provoquer l'agressivité de certains à son endroit. Quant à Loïc, l'appareil photo de son cellulaire lui a servi de moyen de défense. En effet, ce participant révèle qu'il lui est arrivé à plusieurs reprises de se faire agresser en quêtant. « Je me fais traiter de n'importe quel nom, je me suis même fait cracher dessus. [...] Je me suis fait garrocher trois piastres de dix cents en pleine face. [...] Lui c'était pour me faire mal. » (Loïc, 24 juillet 2014) Lors de l'entrevue, Loïc expliqua que pour faire peur à l'automobiliste en faute, il lui est arrivé de photographier avec son appareil mobile plusieurs plaques d'immatriculation. Il n'a pas peur de dire : « Arrête, puis en plus je vais prendre une photo de toi, regarde je vais prendre une photo de ta licence. » (Loïc, 24 juillet 2014)

Bien qu'il puisse leur arriver de recourir aux nouvelles technologies pour prendre des photos ou pour filmer des injustices, les répondants de cette recherche se montrent plus réservés envers les policiers par peur de représailles. C'est du moins ce qui ressort des discours de 5 répondants. Loïc remarque que les personnes ayant fait un passage comme sans-abri se font arrêter plus souvent que les autres citoyens. Mais, il dit comprendre que les policiers font leur travail et qu'ils se trouvent plus souvent dans les quartiers caractérisés par la violence, la vente de drogues et le travail du sexe. Cependant, un avantage de recourir aux nouvelles technologies, comme les messages textes, c'est d'avertir ses pairs de la présence policière en langage codé. « Si on veut avertir nos amis qu'il y a des polices dans

le coin, au lieu de partir à courir puis de crier, on fait rien que *texter*. » (Loïc, 24 juillet 2014) L'emploi d'un langage codé par téléphone ou par « chat » pour informer de la présence des agents de la paix ne se fait pas seulement dans les activités illicites, il est aussi utilisé dans les manifestations. Dans le cadre d'une manifestation contre la brutalité policière, Jasmin a échangé plusieurs codes avec les autres pour les éloigner de la présence policière. « On a rien que des codes, comme le code du téléphone 1, 2, 3; par les CD, pour pas que la police vienne nous voir, on se prépare. » (Jasmin, 13 février 2015) Jasmin demeure toutefois discret dans ses revendications. Il se passe d'enregistrer les policiers lors d'une manifestation et les interventions policières pour éviter les représailles. « Ils peuvent saisir ma tablette puis tu peux juste aller en prison plus longtemps s'ils le veulent [en faisant référence à la police]. » (Jasmin, 13 février 2015)

4.3.3. Diverses dépendances et l'usage des nouvelles technologies

Les diverses dépendances et les moyens de les contrer peuvent se manifester de multiples façons. D'ailleurs, 6 répondants ont fait référence à l'effet thérapeutique qu'Internet pourrait avoir pour contrer leur envie de recourir aux jeux de hasard et d'éviter la compulsion. En somme, 4 de ces 6 répondants ont déclaré avoir des problèmes de jeu compulsif. Enzo, qui a perdu tout ce qu'il avait dans les machines à sous, n'a pas entrepris de thérapie pour le jeu par Internet, mais souhaite parfaire ses apprentissages pour atténuer ses envies de jouer aux machines à sous du Casino.

Je vais essayer d'apprendre là-dedans [en faisant référence à Internet] plutôt que de jouer au Casino. [...] Quant à prendre de la vraie argent, je vais jouer [sur Internet] pour satisfaire mon *hit*. Puis en même temps il va me rester des sous dans les poches. [...] Ça va me faire comme une thérapie d'un sens. (Enzo, 28 juillet 2014)

Les dépendances ne se limitent pas au jeu compulsif et à la consommation de substances, elles se transposent également dans l'usage quotidien des nouvelles technologies. Notons que Nathan est passionné de jeux vidéo et confie qu'il en est dépendant. Il recherche des façons de s'évader plutôt que de prendre le temps de communiquer avec les autres sur ce qui est important pour lui.

C'est un très gros risque parce qu'il y a de plus en plus de monde qui passe leur vie sur Internet. Ils développent des dépendances. Quand ça va mal, au lieu d'arranger les choses, ils vont sur Internet. [...] Comme moi, la musique que je suis dépendant, c'est la musique que j'écoutais souvent quand on jouait à des jeux. Quand ça va mal ou que je ne suis pas content une journée, je m'en vais sur mes jeux, pis c'est ça que je fais. (Nathan, 29 janvier 2015)

En plus de servir à contacter les services pour les situations d'urgence, l'usage des appareils mobiles sert de palliatif aux besoins de consommation de substances. Parmi les quatre répondants qui ont affirmé se procurer de la drogue, trois d'entre eux le font par cellulaire. Cependant, bien qu'il arrive à Loïc de communiquer avec ses vendeurs de drogues par messages textes, celui-ci rappelle de nouveau l'importance de communiquer avec un langage codé pour éviter de se faire prendre par la police. Sans toutefois révéler quels sont les codes utilisés, ce participant soulève l'importance de cette façon de communiquer pour éviter de dévoiler les éléments de preuve préjudiciables.

Il y a des façons de communiquer sans que le monde sache vraiment ce qu'on dit ou ce qu'on écrit. Il y a même des codes aussi pour les *dealers de dope*. Comme si on veut avoir telle affaire, il faut écrire telle affaire, on sait exactement de quoi on parle, sauf les personnes qui ne connaissent pas les codes, les chiffres qu'on écrit. [...] Est-ce que c'est de la coke, de la roche, des pilules, du pot, de la boisson. (Loïc, 24 juillet 2014)

Florent, le seul des 13 répondants à ne pas recourir aux nouvelles technologies de façon régulière, se souvient qu'il a déjà eu par le passé un appareil mobile pour vendre de la drogue. « Oui, j'avais le téléphone [cellulaire], oui, pour vendre du pot. [...] J'ai eu un cellulaire pour six mois peut-être. » (Florent, 29 juillet 2014) Inversement, Mathis (21 juillet 2014) qui a un usage multivarié de l'ensemble des appareils électroniques a plutôt tendance à communiquer avec ses vendeurs de drogues en personne.

4.3.4. La construction d'un réseau pour briser l'isolement social

En revanche, l'usage des nouvelles technologies constitue également un moyen pour briser l'isolement social. « Parce que c'est un outil de communication, ça brise l'isolement, puis l'isolement, c'est le contraire de l'épanouissement. » (Benjamin, 24 juillet 2014) En ce

sens, Loïc nous informe qu'il a toujours éprouvé des difficultés à entrer en relation et à se faire des amis et que son cellulaire facilite la communication avec les autres.

Moi je trouve que le téléphone c'est un moyen de communication, c'est encore plus vite que les médias. [...] J'ai de la misère à me faire des amis, je leur ai dit à mes amis, puis tous mes amis ici, ils le savent. [...] Voistu, c'est ça que je te disais l'appartenance. C'est du monde qui va me chercher, je suis certain, je vais aller chercher mon cellulaire tout à l'heure dans ma tente, je suis certain d'avoir au moins 5 textes, au moins. (Loïc, 24 juillet 2014)

Jasmin, qui s'est construit un réseau social d'internautes, sent parfois sa liberté brimée parce qu'il doit respecter l'horaire de rencontres virtuelles qu'il s'est fixé. « Le *WiFi*, c'est comme la prison. Quand je le vois, ils me laissent un message [...] on sait à quelle heure on va se parler. [...] C'est parce qu'il y a des heures à respecter. » (Jasmin, 13 février 2015) Au-delà de l'horaire à respecter, l'usage des appareils électroniques peut aussi permettre de passer de bons moments en se regroupant entre amis. « J'avais mon *X-Box*. J'avais mes guitares, ma guitare *hero*, je pouvais inviter des amis, on se *pétait* des *games* de guitares *hero*. » (Thierry, 29 juillet 2014)

4.3.5. Les prises de contact avec la famille

En ce qui concerne les prises de contact avec la famille, 8 répondants sur 13 communiquent avec leurs proches par *Facebook*, alors que 5 répondants ont recours au cellulaire. Bien que ces 8 participants accordent une importance affective à leur famille et malgré l'accès aux nouvelles technologies, nous pouvons constater que les échanges téléphoniques par textes ou par courriels indiquent une certaine distanciation avec leurs proches. Au-delà de l'estime et du respect que Mathis porte à ses parents, il ne veut pas les inquiéter par rapport à son mode de vie et sa consommation, d'autant plus qu'ils vieillissent et que leur santé est maintenant fragile. « Ça va faire six mois que je n'ai pas appelé, six mois que je n'ai pas parlé à mes parents. [...] Mon père s'est fait opérer, mon père a fait un ACV. » (Mathis, 21 juillet 2014) En plus de la distanciation affective, notons la distanciation géographique. C'est la situation de Xavier qui travaillait en région éloignée; les contacts avec sa famille

et ses enfants nécessitaient un déplacement organisé de longue distance pour avoir accès aux communications.

Quand tu voulais téléphoner, tu sautais pour la fin de semaine, tu sautais dans l'avion. [...] Là tu passais la fin de semaine là-bas. Après ça, le dimanche tu retournais là-bas. Tu ne pouvais pas aller là en *char*. L'avion on le prend souvent, puis les tempêtes là-bas. (Xavier, 24 juillet 2014)

Pour sa part, Eliot garde contact avec sa sœur quelques fois par année parce qu'elle est significative pour lui. Il est convaincu que s'il avait un cellulaire à lui, il pourrait communiquer avec elle quotidiennement. En ce sens, il prendrait de ses nouvelles « tous les jours, si j'avais un téléphone. [...] Elle est spéciale et importante. » (Eliot, 19 janvier 2015)

4.3.6. Les relations d'intimité

En ce qui concerne les relations d'intimité, 6 répondants ont mentionné utiliser l'ensemble des nouvelles technologies pour échanger sur le plan affectif et sexuel. La moitié de ces répondants, soit trois personnes sur 6, appellent ou textent leurs amis intimes. Thierry qui venait d'amorcer une relation amoureuse au moment de l'entrevue, mentionnait que sa copine lui textait souvent: « je t'aime, je te vois plus tard. [Ils sont même allés plus loin en s'écrivant :] je t'aime. Là, après ça, si tu mets *LOL*, elle fait *LOL*, là si tu mets « *XXX* », là elle fait « *LOLXXX* ». (Thierry, 29 juillet 2014) En ce qui concerne les sites de rencontre, ils sont trois participants à y recourir. Deux de ces trois répondants ont déclaré qu'ils s'étaient fait des petites amies par le biais des sites de rencontres. Jasmin entretient une relation virtuelle avec l'amie intime qu'il s'est trouvé sur les sites d'Internet. Celui-ci développe davantage de relations virtuelles avec sa tablette que d'amis physiques. Il arrive à Jasmin de vivre des fantasmes de l'autre côté de son écran avec cette internaute qu'il n'a jamais vu en personne. « Je me suis même déshabillé devant le *WiFi*, bien oui, avec la *Web cam*, puis la chandelle. » (Jasmin, 13 février 2015) Au-delà des sites de rencontres, des relations peuvent se tisser à travers des jeux virtuels interactifs. Nathan, qui est passionné des jeux interactifs et stratégiques, a eu des sentiments envers une internaute avec qui il a joué durant quatre ans.

Je ne suis pas vraiment tombé en amour par Internet. Je me suis attaché à une fille, parce qu'on partageait vraiment les mêmes goûts. Je pense que je serais tombé en amour si je la voyais. J'ai vu à quoi elle ressemble, c'est juste qu'elle est en France. [...] On a joué le même jeu pendant quatre ans. (Nathan, 29 janvier 2015)

Le besoin d'intimité peut également se manifester à travers le travail du sexe recherché *sur le Web*, du moins ce sujet a capté l'intérêt de 6 répondants. De ce nombre, 4 consomment de la pornographie sur une base plus ou moins régulière. « Tous les trois jours, j'écoute des films de cul (Mathis, 21 juillet 2014). » Au-delà du plaisir personnel, un participant s'informe sur les enjeux entourant les conditions de travail du travail du sexe alors qu'une autre personne dénonce la consommation de pornographie sur les ordinateurs du refuge. « À l'époque, le Gîte Ami avait des ordinateurs, mais il y a des caves qui vont voir de la porno, puis ils l'ont fermé à cause de ça. » (Eliot, 19 janvier 2015)

4.3.7. La préférence pour les relations interpersonnelles en personne

Malgré l'emploi répandu des nouvelles technologies, 12 des 13 répondants ont affirmé préférer entretenir des relations interpersonnelles en personne. Plus spécifiquement, 12 participants sur 13 donnent priorité aux échanges humains avec leurs connaissances, 10 sur 13 privilégient les interactions avec leurs amis, 6 apprécient les contacts directs avec leur famille et 5 octroient l'importance de se rencontrer physiquement dans les relations intimes. « Je n'arrive pas personnellement à concevoir comment les gens font pour se rencontrer par le biais d'un site d'Internet. [...] Le contact chimique entre deux personnes ne peut pas exister par Internet. » (Rock-Antoine, 22 juillet 2014) L'important, pour certains comme Xavier, c'est de socialiser avec l'autre en se partageant des activités communes. Le cellulaire doit servir à « appeler quelqu'un puis lui dire on sort à soir. [...] Si je veux demander à une copine pour sortir, je vais aller la voir direct. » (Xavier, 24 juillet 2014) Seulement, Benjamin observe qu'avec les appareils mobiles, les personnes peuvent être ensemble physiquement tout en étant à distance.

Les gens qui sont là en train de pitonner dehors ils ne se regardent plus pantoute. C'est rendu qu'ils se textent, puis la personne est à côté, puis ils textent encore. C'est comme, oublie ton téléphone, puis regarde, parle avec lui, il est en avant de toi. (Benjamin, 24 juillet 2014)

En somme, la socialisation que les répondants ont intériorisée peut être partagée entre les valeurs majoritairement reconnues par la société et l'appartenance à la marginalisation sociale. En effet, l'identité sociale peut ainsi se composer d'une contre-culture parce qu'elles ont des caractéristiques et des valeurs similaires (Assogba, 2000). Les répercussions de la marginalisation sociale peuvent ainsi se manifester subtilement à travers les échanges. Les concepts d'intégration sociale et d'exclusion sociale sont ainsi interreliés dans un processus continu. Bien que l'insertion sociale se définit par la capacité des personnes à se faire une place parmi d'autres, l'effet peut également être inversé en créant ainsi une distanciation sociale avec les autres individus qui fréquentent les mêmes environnements. Cette transposition des mises à l'écart peut conduire à l'intériorisation de la stigmatisation sociale et, dans sa forme la plus extrême, au passage de la déviance, en défiant les règles et les normes en vigueur (Herpin, 1973; Le Breton, 2004).

CHAPITRE V

5. Analyse et discussion

Entre survie et stigmatisation, la recherche de la normalité

Tout d'abord, dans cette recherche nous nous sommes demandé si les personnes sans abri ont accès à la technologie et comment les personnes sans abri utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ? Il s'agit de mieux comprendre en quoi les recours multivariés aux nouvelles technologies peuvent devenir des moyens d'intégration sociale, mais surtout de décoder l'interprétation que font les personnes elles-mêmes de leurs différents branchements. Notons toutefois que ce mémoire ne peut couvrir l'ampleur d'une étude comparative portant sur les moyens d'intégration sociale des personnes sans abri qui font usage des NTIC courantes d'un côté et les personnes sans abri qui n'y ont pas recours d'un autre côté. En ce sens, nous nous intéressons au mode de vie en relation plus spécifiquement avec l'itinérance branchée, c'est-à-dire lorsque des personnes sont confrontées à la stigmatisation sociale dans le contexte des stratégies déployées au quotidien pour couvrir les différents besoins de survie tout en adhérant à la fois aux standards normatifs liés au numérique. Un style de vie qui implique plusieurs compétences transférables sur le marché du travail dont la créativité, des habiletés pour utiliser les appareils informatiques et, pour certains, des aptitudes particulières à communiquer (Bonenfant et al., 2017).

5.1. Accès aux NTIC

Cette utilisation vérifiable du numérique laisse ainsi présager d'une appartenance sociale à un milieu qui jouit d'un niveau de revenu et d'éducation suffisant pour combler les nécessités du quotidien et participer ainsi pleinement à la société de consommation (Boucher, 2010). Les nouvelles habitudes d'utilisation des NTIC s'intègrent ainsi à des modes de vie socialement branchés et, nous constatons qu'il y a les « inforiches », ceux qui y ont accès et qui font usage d'une forme ou l'autre des NTIC en vigueur et inversement

pour les « infopauvres » (Bouchard & Gagné, 2001 ; Dorion, 2003 ; Jochems, 2007). La disparité sociale ou numérique peut être ainsi tant une source d'inclusion sociale que de stigmatisation sociale lorsque le processus d'exclusion sociale est enclenché (Boucher, 2001b ; Inkel, 2000). Dans un contexte où les « inforiches » sur le plan des habiletés s'entremêlent avec les « infopauvres » économiquement, nous nous sommes demandé comment des personnes jusqu'alors exclues de la société de consommation peuvent se procurer du matériel informatique. Comment ces personnes ont-elles accès à la technologie ?

L'utilisation des NTIC par les personnes sans abri implique d'y avoir accès matériellement et elle sous-entend aussi d'avoir les compétences nécessaires à leur usage. Il s'agit de comprendre comment les différents appareils et les différentes options comme les sonneries des cellulaires deviennent en quelque sorte des objets ordinaires du quotidien. Par la suite nous allons prêter attention aux différentes stratégies utilisées pour se procurer des appareils électroniques pour constater le recours à la gratuité des lieux, comme les bibliothèques sont privilégiées. Nous nous intéresserons ensuite à la recherche de logement et à la question de la stabilité résidentielle. Nous aurons également un regard sur les différents milieux fréquentés pour combler les besoins de survie comme les ressources d'hébergement d'urgence, ainsi que sur l'utilisation des NTIC pour répondre aux besoins primaires, notamment pour affronter les hivers québécois.

5.2. Utilisation des NTIC pour l'accès aux ressources vitales

« Les nouvelles technologies sont plus accessibles aux assistés sociaux. » (Eliot, 19 janvier 2015) Au-delà de l'étiquette que sous-entend cette réflexion, plus d'une stratégie peut être utilisée simultanément : en plus de la contribution gouvernementale de la sécurité du revenu, différents moyens d'entraide sont utilisés pour se procurer des appareils électroniques, comme emprunter l'équipement informatique des colocataires, recourir au *WiFi* du voisinage ou encore échanger du matériel d'occasion. La gratuité des différents lieux fréquentés est fortement recherchée dans ce mode de vie. En plus de la dimension

économique, les rapports sociaux prennent forme à travers les lieux (Deslauriers et Kérisit, 1997). En effet, une interaction est socialement située (Le Breton, 2004), ce qui signifie que le rapport à l'autre peut se dérouler à travers différents endroits comme un coin de rue, un restaurant ou un centre d'hébergement d'urgence. Ces moments de rencontre au sein du quotidien ont pour but de mieux comprendre le sens vécu qui est véhiculé entre les acteurs sociaux (Deslauriers et Kérisit, 1997). C'est donc dire que les frontières où se manifestent les échanges entre les internautes ne se limitent pas aux espaces physiques exclusivement, elles comprennent les dimensions sociométriques (Bonenfant et al., 2017), c'est-à-dire qu'elles ont maintenant lieu virtuellement à travers Internet.

Plus concrètement, l'absence d'adresse fixe a amené les répondants à interagir à travers des lieux publics, préférablement gratuits ou à faibles coûts comme les bibliothèques. En effet, 8 répondants ont indiqué fréquenter à cet effet les bibliothèques municipales ou la Grande bibliothèque nationale de Montréal. C'est la situation de Benjamin (2014) qui structure son temps de travail à la bibliothèque selon différents projets d'intégration sociale. Ainsi, les deux heures passées à s'occuper en ces lieux laissent entrevoir qu'il n'y a pas que le stigmate d'être sans abri qui lui est associé. Il y a aussi celui de se retrouver sans emploi, célibataire et seul. De plus, des problèmes de santé sont également sous-entendus lorsqu'il évoque son incapacité à travailler longtemps.

D'abord, deux heures d'ordinateur, c'est merveilleux. C'est comme, j'y vais à 10h le matin, puis ma journée est en conséquence que je vais aller sur l'ordinateur. Il y a tellement de choses à faire. Parfois, je fais des CV, parfois je fais de la recherche d'emploi [...] J'essayais de me trouver une copine. [...] Je ne suis pas occupé à ne rien faire. Je ne veux pas vraiment travailler longtemps, je ne suis pas en capacité de travailler longtemps. C'est la seule chose qui me donne comme mon petit coup de pied dans le cul le matin. Faire la même routine, tout le temps la même routine, mais ça brise, ça brise le cercle de la l'oisiveté. (Benjamin, 24 juillet 2014)

5.2.1. Les sonneries des cellulaires et le rythme de la vie quotidienne

L'utilisation des NTIC comme les cellulaires, l'ordinateur, le portable, la tablette ou Internet correspond désormais aux nouveaux standards de la société contemporaine. Ce style de vie est ancré au point où, à plusieurs reprises, les répondants de cette étude ont

laissé savoir qu'il s'agissait des objets ordinaires du quotidien. « J'ai un cellulaire. Ça fait partie de la vie de tout le monde. Vraiment tout le monde en a un. » (Loïc, 24 juillet 2014) Dans une optique qualitative, « l'objet de recherche porte alors sur « l'histoire sociale des objets les plus ordinaires de l'existence ordinaire : [...] toutes ces choses devenues si communes, donc si évidentes, que personne n'y prête attention [...]. » (Deslauriers et Kérisit, 1997 : 89)

À titre d'objet ordinaire issu du quotidien, nous constatons que les sonneries des cellulaires constituent un outil de régularité sociale. Parmi les moyens mentionnés par 6 participants, notons les sonneries des cellulaires pour se réveiller le matin. Nous constatons que des comportements normatifs comme se lever tôt ou avoir un sommeil réparateur sont des composantes privilégiées pour acquérir de l'autonomie dans sa routine journalière et la stabilisation à l'emploi qui est sous-entendu. Ajoutons que des 11 personnes à avoir possédé un cellulaire, 7 d'entre elles utilisaient les calendriers et les notes pour écrire les différents rendez-vous formels et informels à leur horaire. En ce sens, pour être intégré socialement, il faut être suffisamment structuré pour arriver aux rencontres aux heures et aux endroits convenus. « Le plus important, c'est que ton téléphone te dit que tu as un rendez-vous le samedi. » (Robin, 29 juillet 2014) Ce même répondant rappelle que l'usage des sonneries ne sert pas qu'au rendez-vous, elles peuvent être utilisées pour prendre sa médication de façon régulière. « [...] J'utilise [les sonneries] pour me rappeler certains rendez-vous autant que pour prendre ma médication. » (Robin, 29 juillet 2014) Contrairement aux stratégies mentionnées ci-dessus, les sonneries pour faire de l'exercice et s'occuper de sa santé constituent une idée ayant été nommée, mais non concrétisée au moment des entretiens.

5.2.2. Recherche de logement

Au cours de l'été 2014, soit au moment des entretiens, cinq participants avaient trouvé une chambre ou un logement depuis leur dernier passage comme sans-abri. En ce qui concerne l'usage des nouvelles technologies et l'intégration en logement plus spécifiquement, nous constatons que 6 répondants ont évoqué l'usage pour naviguer sur différents sites de

recherche de logement comme Kijiji. Or, l'absence de discours sur la stabilité résidentielle est évocatrice, l'insertion sociale va au-delà de l'accessibilité en logement (Boucher, 2005a), elle sous-entend les rapports sociaux visant à contrer les différents risques encourus dans la vie (Boucher, 2010). L'intégration et le maintien en logement des personnes sans abri constituent un défi de taille tant pour les organismes d'aide qu'au sein de la littérature (Poirier, 2000). Rappelons toutefois que les modes de vie rattachés à l'itinérance engendrent de passer d'un environnement à un autre, comme les gîtes, la rue, les motels ou les terrains vacants (Boucher, 2010). En effet, pour avoir accès au réseau *WiFi*, 7 répondants y ont recours à partir de différents lieux d'habitat, dont les motels, les rues, les métros de Montréal ou les parcs municipaux. « Je me couche sur le bord de l'eau où il y a une piste cyclable [...] » (Jasmin, 13 février 2015)

La construction d'un réseau d'entraide et de solidarité qui accompagne l'intégration résidentielle (Boucher, 2010) n'a pas fait l'objet des discussions lors des entretiens, ce qui ne signifie aucunement que ce concept n'a pas d'importance, bien au contraire. L'interprétation que nous faisons est plutôt que la vision interactionniste de ce mémoire s'intéresse au sens attribué à la notion d'intégration sociale par les personnes elles-mêmes et non pas aux seules recommandations d'experts plus spécifiquement. Ajoutons que créer un sentiment d'appartenance à travers la notion d'habiter (Poirier, 2000) ne reflète pas qu'elle soit de moindre importance, mais plutôt que cette information est méconnue chez les personnes principalement intéressées.

5.2.3. La recherche de milieux de survie

Les humains éprouvent le besoin de s'unir avec les autres (Goffman, 1975). Cet intérêt à tisser des liens d'affiliation influence la mise en place de réseaux d'entraide qui prédisposent certaines catégories stigmatisées comme les personnes itinérantes à fréquenter certains types de milieux ou services comme les refuges pour sans-abri. Pour ce qui est de l'hébergement d'urgence, bien que les 13 répondants aient séjourné au Gîte Ami à au moins une reprise, 6 d'entre eux soutiennent avoir utilisé les cellulaires ou Internet

pour séjourner au sein d'un autre refuge pour adultes pour 4 d'entre eux ou dans une ressource jeunesse pour deux répondants.

Les milieux d'appartenance évoqués sont en lien avec leur mode de vie dont les refuges d'hébergement d'urgence, les différents organismes œuvrant dans la grande pauvreté, les centres de jour et le dépannage alimentaire. C'est donc dire que le temps d'attente est aussi lié au statut social et reflète les inégalités de la vie en société (Anderson et Snow, 2001). En effet, pour les personnes ayant vécu la condition de sans-abri, plusieurs heures de la journée sont consacrées à l'attente d'un repas, la recherche d'un gîte ou d'un travail journalier plutôt que de participer pleinement aux décisions qui concernent le centre d'hébergement où ils séjournent. Beaucoup de temps est aussi consacré à l'accès aux services d'un organisme qui leur sont destinés. Rappelons que 9 répondants sur 13 ont recours aux nouvelles technologies pour rejoindre les organismes qui leur viennent en aide. C'est la situation d'Eliot (2015) qui se promène toutes les semaines entre Montréal et Ottawa pour avoir recours aux différentes ressources des organismes, mais aussi pour utiliser leur matériel informatique. « Quand je suis à Montréal, c'est quatre fois par semaine au [centre de jour]. Quand je suis à Ottawa, j'y vais environ une fois par deux semaines. » (Eliot, 19 janvier 2015)

5.2.4. La recherche de réponses à des besoins primaires

En lien avec l'utilisation des nouvelles technologies, nous constatons que les actions quotidiennes sont orientées vers des stratégies de survie en vue de combler ses besoins physiques et matériels. Pour 4 itinérants branchés, une des façons de couvrir les frais d'utilisation est de dormir à l'extérieur. « Bien mon chèque ne couvre pas, donc je couche dehors. » (Mathis, 21 juillet 2014) Différentes techniques peuvent être utilisées simultanément. Ainsi tout en séjournant dans sa tente, Loïc peut bénéficier de son forfait cellulaire « [...] en quêtant en dessous du pont. (Loïc, 24 juillet 2014) En plus de pouvoir utiliser les messages textes et d'avoir accès aux appels interurbains, d'autres applications s'avèrent utiles, dont l'option de la lampe de poche pour se promener la nuit. La recharge des appareils électroniques se fait essentiellement par l'entremise des

refuges et des génératrices. Même que l'« un des campeurs s'est acheté une génératrice. » (Loïc, 24 juillet 2014)

À une exception près, contrairement aux répondants rencontrés au cours de l'été 2014, les entrevues qui se sont déroulées au courant de l'hiver 2015 ont davantage mis l'accent sur les enjeux météorologiques. « [...] Tous les deux jours, je vais regarder la météo [avec le *WiFi*]. Je n'ai pas le choix parce que ça me prend ça. Si le matin il fait dans les grands froids, bien je ne me mettrais pas à me promener dehors. (Jasmin, 13 février 2015). » Dans une optique complémentaire, bien que la recherche de logement ait été évoquée par 6 répondants, les milieux clos ne sont pas appréciés de tous. En effet, lorsque la température le permet, l'absence d'adresse fixe favorise le développement de stratégies pour utiliser le *WiFi* à l'extérieur.

J'aime vivre à côté des arbres à la place d'aller m'enfermer dans une chambre à quatre coins avec une télé. [...] J'ai décidé de prendre une tablette pis d'écouter mon film, d'aller me coucher dans un parc où il y a le *WiFi*. (Jasmin, 13 février 2015).

5.3. Stigmatisation, marginalité et normalisation de la marginalité

Dans la perspective de l'interactionnisme symbolique, le concept de soi ou de l'estime de soi est influencé par la durée de temps passé avec les acteurs qui interagissent dans les différents milieux de vie (Anderson et Snow, 2001). Cette dynamique ne suppose pas que l'attention accordée à autrui a plus d'importance que l'acteur lui-même. Il importe de ne pas perdre de vue que la représentation de soi est inspirée d'une panoplie de processus sociaux. Les opinions d'autrui exercent une influence, mais l'intériorité du soi est subjective et est interprétée de façon volontaire et intelligible. Les acteurs chercheront à établir des interactions satisfaisantes pour préserver leur identité et leur valeur morale. En ce sens, un acteur qui occupe un statut social inférieur doit déployer des stratégies pour convaincre autrui de sa valeur morale. Un individu n'accepte toutefois pas automatiquement la représentation que les autres véhiculent de lui-même lorsqu'ils sont perçus selon une identité sociale négative qui vient le dénigrer, ou encore, lorsqu'il veut atténuer l'impact de la stigmatisation sociale. « De telles analyses montrent que les êtres

humains sont très créatifs lorsqu'il s'agit d'interpréter, de réinterpréter et de s'insérer dans le monde social de manière à préserver un sens de soi qui est positif. » (Anderson et Snow, 2001, p. 20).

Pour pouvoir inclure, il faut souvent reculer; pour comprendre l'obstacle ou la résistance de façon à pouvoir les éviter ou les contourner, il faut momentanément arrêter de pousser ou d'avancer, et même renoncer à la ligne droite prévue. (Pépin, 2018, p. 229-230)

La marginalisation sociale survient ainsi lorsque l'état de pauvreté interagit avec une panoplie de facteurs de risque comme une perte d'emploi qui perdure, le non-rétablissement d'un deuil ou d'une rupture relationnelle (Inkel, 2000; Laberge, 2000). Lorsque cette situation survient, les mécanismes de l'exclusion sociale prennent forme (Assogba, 2000) et la stigmatisation sociale devient non perceptible pour les membres qui composent la collectivité. Or, les NTIC peuvent être utilisées de façon ambiguë, c'est-à-dire, en ne correspondant pas à la norme. Il sera donc question dans cette section-ci de mieux comprendre les différentes stratégies identifiées en interactionnisme symbolique afin d'illustrer de quelles façons les personnes ayant basculé vers la marginalité sociale utilisent ces nouvelles technologies.

5.3.1. La mise en spectacle et la stratégie du « trompe-l'œil » ou du faux-authentique

La stratégie du « trompe-l'œil » survient lorsque la personne stigmatisée rend compte de son statut social, dont celui d'être sans abri, tout en tentant de détourner le regard d'autrui en présentant une image positive notamment, en interprétant une chanson dans la rue ou en présentant un spectacle (Anderson et Snow, 2001).

Des fois, j'ai une bébelle à acheter, un genre de trépied, je mets ma caméra de ma tablette. Puis je clique, puis là je fais mon spectacle. Des fois, on se perd avec les gars, parce qu'il y a un orchestre en arrière. Tous les deux mois, bien, l'hiver, y'a pas grand-chose, surtout à la Saint-Valentin, j'ai quelque chose à enregistrer. Bien, la dernière semaine du mois de février, dans la dernière semaine, on a trois spectacles. On a une entrevue dans les journaux, fait qu'on peut se voir dans les médias. (Jasmin, 13 février 2015).

Cette stratégie permet d'entrer en relation avec autrui dans un contexte où ces deux groupes de personnes ne se seraient pas rencontrés naturellement (Anderson et Snow, 2001). La mise en valeur des spectacles, notamment à la Saint-Valentin, ainsi que l'entrevue dans les journaux démontrent cette image positive du soi qui est présentée aux interlocuteurs, que ce soient les spectateurs ou l'étudiante chercheuse. Or, l'idée de se filmer soi-même peut mettre en scène le mécanisme du « faux-authentique », c'est-à-dire en vue de représentations artificielles de la réalité pour se faire valoir auprès de l'autre et qui engendre du même coup la mise en scène du bonheur parfait pour mettre l'accent sur l'épanouissement personnel engendré par cette activité (Naivin, 2018).

5.3.2. Les faux-semblants et l'art de vouloir paraître intelligible sous le regard de l'autre

La stratégie des « faux-semblants » se manifeste dans la coopération des « normaux » (Goffman, 1975). Par exemple, les « normaux » peuvent ignorer ou taire certains signes perceptibles de la déviation de la norme et qui appartiennent aux personnes stigmatisées. Cette discrétion peut témoigner que l'être stigmatisé n'a pas assumé pleinement sa condition pour aborder ce sujet au grand jour. Les manifestations du « faux-semblant », tel que conceptualisé par Goffman (1975), peuvent prendre forme à travers le plaisir. Une personne peut raconter à son groupe d'appartenance des anecdotes et des blagues en vue d'invalider, consciemment ou non, les propos ou les actions des « normaux » en misant sur leurs différences respectives plutôt que sur leurs ressemblances. À travers l'usage des nouvelles technologies, nous pouvons constater que l'humour et les plaisanteries sont des stratégies déployées par les représentants du groupe stigmatisé pour dissimuler ses stigmates et être ainsi pleinement reconnu parmi les normaux.

Quand j'étais au magasin [pour se procurer un nouveau téléphone intelligent], j'ai fait mon clown. Ah! Pas de trouble, je connais ça, je n'écoutais pas trop. Parce que justement, je voulais avoir l'air *smart* là-dedans, moi. Quand je suis arrivé chez nous j'ai fait Oh! Tabarnak !
(Rock-Antoine, 22 juillet 2014)

C'est donc à travers l'humour que ce répondant témoigna qu'il n'a pas osé avouer au vendeur que c'était son premier téléphone intelligent et qu'il aurait eu besoin de nouvelles informations pour l'utiliser. Pour admettre ses méconnaissances sur les nouvelles technologies, il aurait fallu qu'il y ait un consentement à démontrer la charge émotionnelle engendrée par son état de vulnérabilité et la capacité de l'interlocuteur à la recevoir. Bien qu'il arrive que cette stratégie de survie se manifeste plus subtilement, tout comme chez Rock-Antoine (2014), Eliot (2015) a démontré une capacité d'introspection en admettant le tabou qu'il voulait avoir l'air intelligent sous le regard de l'autre. Ainsi, l'interaction entre les acteurs comprend différents niveaux d'analyse (Herpin & Jonas, 2011). Pour en arriver à saisir le message sous-jacent, l'interlocuteur ne doit pas se faire avoir par le « faux-semblant », c'est-à-dire comprendre la réalité présentée au premier degré. Certains sens liés aux comportements sont plus perceptibles que d'autres et peuvent nécessiter de rectifier ses réflexions, car les différents acteurs interpellés par l'action n'ont pas la même interprétation de la situation. Alors que l'individu stigmatisé tentera de se convaincre qu'il n'est pas différent des autres, les autres le définissent comme une personne exceptionnelle, un être à part (Goffman, 1975).

Ça m'a pris six mois à apprendre à envoyer les courriels. Mon chum m'avait tout montré en une heure. Des recherches sur Google, les courriels, tout. Comment tu veux tout apprendre en une heure ? Là il me disait www quelque chose, www point telle affaire, les adresses courriel. En une heure, j'avais déjà tout oublié parce que lui était trop intelligent. Bien, moi, dans mes courriels, je mettais, ww avant. Comment tu veux que je reçoive des courriels ? [...] C'était un de mes chums, un surdoué. Après six mois, j'ai dit que j'allais l'apprendre par moi-même, puis j'ai vu que ça marchait. (Eliot, 19 janvier 2015)

5.3.3. L'évitement de l'autre occupé sur son téléphone intelligent

Les stratégies « d'évitement » comme la discrétion ou le désir de passer inaperçu sont des attitudes que les acteurs sociaux adoptent pour contourner leurs regards du stigmate que porte autrui sur soi et se distancer ainsi de l'identité du soi qui est défini sous le regard de l'autre (Le Breton, 2004). Lorsque celui-ci est visible comme c'est le cas pour un stigmate physique, les commentaires et les gestes comme les regards témoignent de la charge

émotive que renvoie le stigmaté. Les stratégies d'évitement peuvent prendre différentes formes de signes verbaux et non verbaux.

S'approcher lentement, faire mine d'hésiter, regarder sa montre, observer quelque chose aux environs, autant de voies mesurées d'accès à l'autre qui préservent les défenses de ce dernier, lui donne le temps de dissiper sa surprise et de faire comme si de rien n'était. (Le Breton, 2004, p. 136-137)

À travers certains gestes du quotidien, les stratégies d'évitement prennent place alors qu'elles sont à peine perceptibles. L'usage des nouvelles technologies comme le cellulaire peut modifier les façons d'entrer en contact avec les autres en diminuant ainsi le nombre d'échanges dans une journée. Cette peur de déranger autrui laisse présager la peur sous-jacente d'être rejeté.

Moi, si j'ai le goût de parler à quelqu'un, puis tout ça, demander une cigarette ou un peu de feu quelque chose ou n'importe quoi, je vais demander quelque chose à quelqu'un, si y'a son téléphone puis qu'il est occupé, moi je n'irais pas le déranger. Je le laisse avec sa technologie (Benjamin, 24 juillet 2014).

5.3.4. Se faire passer pour une personne d'un groupe non stigmatisé

Le vol et la perte de matériel sont courants au sein d'un refuge pour sans-abri, au point où 11 répondants sur 13 évoquent cette prédominance. L'attention portée envers les biens d'autrui peut engendrer des conflits et des frustrations pour certains, mais peut également produire d'autres stratégies, comme celle qui consiste à « se faire passer pour une personne d'un groupe non stigmatisé » (Anderson et Snow, 2001). En ce sens, pour ne pas être associé au stigmaté, il peut être question de dissimuler des indices comme cacher des objets ou modifier son apparence. En ce sens, sans emploi et sans logement, Xavier (2014) qui en est à sa première condition de sans-abri s'est toujours considéré avec un revenu moyen et se perçoit avec plus de ressources que les autres résidents du refuge. Ce répondant rehausse sa valeur lorsqu'il se montre compréhensif envers les gens vivant dans la grande pauvreté. Le discours de ce répondant ne témoigne toutefois pas d'un vol réel qui s'est produit avec son cellulaire.

Bien, dans ma case, si la porte est débarrée, c'est qu'ils en ont besoin plus que moi. Qu'ils le prennent ce n'est pas plus grave que ça. [...] Si quelqu'un fait une passe, s'il le vole, c'est parce qu'il en a besoin plus que moi (Xavier, 24 juillet 2014).

5.3.5. La non-adhésion significative et le recours aux technologies comme moyen de défense aux agressions

La stratégie de la « non-adhésion significative », quant à elle, fait référence aux réactions devant un défi, que ce soit défier les conventions sociales ou remettre en cause une injustice sociale ou un statut dégradant du soi (Anderson et Snow, 2001). Bien que des propos verbaux puissent être tenus à l'extrême, cette stratégie peut également comprendre des coups d'éclat comme frapper son adversaire ou arrêter le trafic routier. Dans une forme moins extrême, Loïc (2014) a donné plus d'un exemple d'humiliations qu'il a vécues lorsqu'il faisait de la quête. Dans les différents exemples véhiculés, nous pouvons constater que le cellulaire servait de levier de protection. L'idée n'est pas de relater les exemples les plus sensationnels, mais bien de se pencher sur les stratégies de résilience mise en œuvre pour préserver le soi.

Moi, des fois, quand je veux faire chier, mais vraiment faire chier là ceux qui me font chier en dessous du pont. Parce il y en a des méchants : je me fais traiter de n'importe quel nom, je me suis même fait cracher dessus. [...] Je les regarde puis je dis tu penses vraiment toi que je suis un trou de cul puis tout hein. Bien je dis premièrement, si tu avais une job qui paye autant que la mienne je la prendrais. Puis deuxièmement, regarde-moi, j'ai un téléphone pareil comme le tien. Fait qu'arrête, puis en plus je vais prendre une photo de toi tsé, regarde je vais prendre une photo de ta licence. (Loïc, 24 juillet 2014).

5.3.6. La stratégie de la fabrication et les codes utilisés pour déjouer les forces de l'ordre

La stratégie de la « fabrication », quant à elle, s'applique lorsqu'un ou plusieurs acteurs sociaux tentent de semer une perception de fausse croyance de l'action en cours à d'autres individus (Herpin & Jonas, 2011). Ce niveau d'analyse implique qu'une activité ou une communication ait été organisée, voire coordonnée, à l'insu de certaines personnes.

Certaines de ces actions sont inoffensives pour les personnes qui se font avoir, telle une blague, alors que d'autres activités peuvent engendrer des conséquences plus graves, comme une fraude.

Il y a des façons de, qu'on peut communiquer [avec les cellulaires] sans que le monde sache vraiment ce qu'on dit ou sans vraiment ce qu'on écrit. Puis, il y a même des codes aussi pour les *dealers de dope*. Comme si on veut avoir telle affaire, telle affaire, faut écrire telle affaire, telle affaire, pis on sait exactement de quoi qu'on parle, sauf les personnes mettons qui ne connaissent pas les codes, les chiffres qu'on écrit. Ils savent de quoi qu'on parle parce que ce n'est pas des caves quand même les polices, mais ils ne savent pas c'est quoi [...] C'est-tu de la coke, c'est-tu de la roche, c'est-tu des pilules, c'est-tu du pot, c'est-tu de la boisson. (Loïc, 24 juillet 2014)

Une autre façon de discréditer les « normaux » consiste à les « faire marcher », c'est-à-dire qu'une histoire peut être fabriquée de toute pièce pour illustrer une autre facette de la réalité (Goffman, 1975). Cette erreur volontaire d'interprétation se manifeste parce qu'il y a une discordance et un malentendu entre ce qui est compris par la personne qui en est victime et la situation présentée par son initiateur (Herpin et Jonas, 2011). « Les fabrications ont des conséquences organisationnelles multiples, car il faut les déjouer (lever le masque), les prévenir (les soupçonner) et les punir (discréditer leurs auteurs). » (Herpin & Jonas, 2011, p. 69)

On peut communiquer très rapidement entre nous autres [en faisant référence aux gens de la rue]. Surtout à cause des polices. Si on veut avertir nos amis qu'il y a des polices dans le coin, au lieu de partir à courir pis de crier, on fait rien que texter. (Loïc, 24 juillet 2014)

À un autre niveau, répondre ou désobéir à un ordre social établi ne constitue pas la façon privilégiée de communiquer, il s'agit plutôt de reconnaître la légitimité d'une structure économique, politique, culturelle ou sociale (Maigret, 2015). La façon qu'a un individu ou un groupe social de percevoir ou d'exprimer son point de vue dépendra de son degré de reconnaissance du processus d'intégration sociale. Ainsi, lorsqu'un conflit se manifeste, la communication peut passer inaperçue, ou au contraire, elle peut refléter ouvertement un désaccord. Par exemple, lors d'une manifestation sociale, les policiers peuvent indiquer à la foule de quitter les lieux. Selon l'interprétation qu'ils en font, les manifestants peuvent

se disperser ou au contraire, peuvent se regrouper pour contester la consigne qui reflète l'ordre établi.

Quand il y a [une manifestation] anti-brutalité policière, on se donne des codes. [...] Comme le code du téléphone 1, 2, 3 [...]. Pour pas que la police vienne nous voir, on se prépare. Puis des fois, eh, eux autres nous connaissent. Le monde quand je vais chatter, me connaisse. (Jasmin, 13 février 2015)

5.3.7. Les dépendances aux pratiques vidéoludiques et la recherche de plaisirs

Or, bien qu'il ne s'agisse pas du profil de la majorité des itinérants branchés, nous pouvons constater que le jeu peut mener à l'évasion et aux excès (Berry et Andlauer, 2019).

C'est la cause pourquoi je suis dans la rue. [...] Quand ça va mal ou que je ne suis pas content une journée, je m'en vais sur mes jeux puis c'est ça que je fais. C'est sûr que ça peut arriver à beaucoup de personnes, d'avoir une dépendance à l'ordi (Nathan, 29 janvier 2015)

Les joueurs en ligne constituent un exemple de groupe ayant été créé autour d'une pratique communément partagée (Maigret, 2015). Malgré que les compétences liées au jeu soient inégales entre les partenaires, la sociabilité qui en résulte témoigne que des internautes se sont regroupés virtuellement, mais aussi en temps réel, pour interagir entre eux à travers un programme. Les jeux permettent ainsi de créer des liens réels avec des internautes qui partagent la même passion, parfois même au détriment des heures de sommeil alors qu'ils doivent s'adapter au fuseau horaire des autres joueurs.

J'ai beaucoup d'amis que j'avais sur d'autres jeux. [...] J'ai un ami en France, il n'est pas tout le temps là et des fois il meurt. Des fois, je ne dors pas, juste pour jouer avec eux. [...] En gros, en général, mon plus gros groupe, c'est *League of Legends*. On est un groupe d'amis. On fait partie de plusieurs groupes ensemble. (Nathan, 29 janvier 2015)

5.3.8. La carrière dans la délinquance, exemple de la culture du *hack* et le style de vie normatif

Nathan (2015) ne s'est pas démarqué que dans la compétition du jeu *League of Legends*. N'étant pas reconnu dans le système normatif de l'emploi salarié, il a perfectionné son art au-delà des frontières légales. Rappelons que le *hack* est une pratique qui reste méconnue

au sein de la population itinérante. Notons toutefois que deux répondants ont laissé entrevoir leur admiration envers ce fonctionnement controversé, mais aussi, qu'ils ont su mettre en application ce savoir-faire. Dans le cadre de la sociologie de la conformité, l'important n'est pas tant de connaître les éléments véridiques ou non des discours, mais bien de mettre en relief les façons de protéger sa valeur morale à travers la philosophie du piratage informatique.

En ce sens, à petite échelle, il est possible pour certains résidents du refuge de déjouer certaines règles pour avoir accès aux sites Web qui leurs sont interdits. « Vous avez barré *Facebook*. Moi, j'ai une façon d'y aller sans passer par le modem. » (Thierry, 29 juillet 2014) Pour ce qui est de Nathan (2015), il a développé un champ d'expertise et reçoit même une rémunération non reconnue pour son travail de *hacker*.

Puis aussi, j'ai *hacké* des sites *Web*. [...] En même temps, les sites *Web* que je fréquentais, c'étaient des jeux vidéo. Un moment donné, j'ai commencé à jouer à un jeu. On était trois et on avait rencontré un autre programmeur, puis lui, il a créé son jeu tout seul. [...] Un moment donné, il m'a dit : veux-tu commencer à tester mon jeu. Je te donne l'autorisation de tester mon jeu, de trouver des failles et de me les rapporter pour que je les corrige. Il y avait eu des triches par d'autres joueurs. C'est là que j'ai commencé à développer une envie à ça. J'ai commencé à apprendre à développer des habiletés pour développer une réflexion comment trouver une faille sur un site *Web*. J'ai commencé à *hacker* plein de gens, puis à voler plein d'argent. C'est illégal. [...] J'ai programmé un jeu avec deux de mes amis que je ne connais pas en vrai. J'ai créé des sites *Web* pour du monde pis je les revendais. Oui, je fais les deux. J'ai fait un jeu avec mes amis. J'ai fait du design aussi. Parce que le jeu, tu te faisais tellement d'argent avec les personnages que tu pouvais créer. Je me suis fait au-dessus de 1000\$. [...] (Nathan, 29 janvier 2015)

Au-delà des habiletés et du savoir-faire, il devient plus aisé pour certains groupes de personnes de se faire valoriser à travers la marginalité, en défiant dans ce contexte-ci les lois socialement admises en vigueur en menant une carrière de déviant (Herpin, 1973) plutôt que d'être reconnu à travers un travail normatif en règle. Dans ce contexte-ci, la transgression des règles par le piratage informatique constitue une source d'admiration envers un mode de vie clandestinement branché. C'est donc dire que l'occupation d'une personne peut projeter une image d'admiration, ce qui pourra amener son interlocuteur à surestimer son rôle et ses fonctions (Goffman, 1975). Inversement, à travers la façon de

transmettre l'information, comme émettre des conseils sur un sujet particulier, la stigmatisation peut également surgir de l'identité sociale et personnelle.

L'appropriation informationnelle nécessaire au *hack* informatique vient enchérir ce fossé numérique entre les « inforiches » et les « infopauvres » (Bouchard & Gagné, 2001 ; Dorion, 2003 ; Jochems, 2007). Or, il ne faudrait pas penser que les répondants dénoncent cet écart de la richesse avec les géants du *Web*. Bien au contraire, nous pouvons percevoir la reconnaissance d'un itinérant branché envers l'innovation technologique d'un de ces leaders. « Bravo l'Internet, bravo, Bill Gates! Puis j'y donnerais 100 milliards de plus à ce gars-là, je te dis, je le ferais. Ça ne changera rien dans sa vie, parce qu'il a trop d'argent à dépenser. (Eliot, 19 janvier 2015). »

5.4. Recherche de la normalisation comme base fondamentale d'intégration sociale

Le concept d'intégration sociale se transpose à travers les liens sociaux qui se véhiculent par l'appartenance à un groupe (Assogba, 2000). La recherche de normalisation, quant à elle, transparaîtra à travers les normes et les valeurs socialement admises en vigueur. C'est donc dire que les règles et les croyances intériorisées (Ferréol, 2002) détermineront les modèles de conduite qui se transposeront dans les rapports sociaux. Autrement dit, l'individu en arrivera à percevoir les valeurs et les idées comme étant les siennes alors qu'elles sont également partagées par les institutions et les processus sociaux en vigueur. En ce sens, alors que la sortie de la rue sera le but premier de l'intégration sociale (Clément, 2009), l'effritement d'un réseau relationnel fera perdurer l'état de précarité économique et de marginalisation qui s'en suit.

Cette section-ci, permet de mieux démontrer comment les personnes sans abri ou à risque d'itinérance utilisent les nouvelles technologies pour leur intégration et de quelles façons elles en font usage ? L'insertion sociale dont il est question dans ce mémoire va au-delà de la dimension économique et de la consommation (Boucher, 2005; Girouard, 2017; Inkel, 2000). Malgré l'intérêt porté initialement sur les réseaux sociaux, l'insertion

socioprofessionnelle et l'habitat, nous remarquons que les activités en lien avec les nouvelles technologies interfèrent dans une panoplie de loisirs bénévoles et artistiques. Ainsi, la recherche de plaisir et l'épanouissement personnel sont des composantes indissociables des différentes formes d'utilisation des appareils électroniques. Les NTIC sont également utilisées, comme mode d'expression et de création de type culturel. Conséquemment, l'expression artistique s'inscrit dans un contexte social, ce qui permet aux répondants concernés d'entretenir un dialogue subjectif (Jules-Rosette, 1985) entre la représentation du soi et les différentes perspectives sociales et de loisirs.

Il s'agit dans un premier temps, de mieux comprendre la prépondérance des répondants en faveur des relations en « présentiel ». Dans un deuxième temps, nous verrons que les données obtenues tendent à démontrer la distanciation affective et la recherche de plaisirs à travers les relations quotidiennes, à l'exception de l'amour virtuel véhiculé par l'entremise des jeux vidéoludiques. Par la suite, un exemple de solidarité comme forme d'engagement social sera mis en valeur. Parmi les autres exemples d'intégration, notons l'écriture d'un livre en guise de publication d'un œuvre collective. L'intégration par les loisirs à travers la musique a également pris forme. La culture du *self* comme représentation de soi tout comme la culture vidéoludique s'est intégrée aux modes de vie d'itinérants branchés. Enfin, dans certains cas, le rapport avec le travail salarié a été effleuré.

5.4.1. La prépondérance envers les relations interpersonnelles en « présentiel »

Une personne pourra surmonter davantage les risques sociaux encourus si elle est accompagnée d'un réseau relationnel de soutien significatif pour elle (Boucher, 2010 ; 2001a ; Boucher & Favreau, 1997; Mercier, 1995), que ce soit les proches comme la famille et les amis et le voisinage (Assogba, 2000). Bien qu'aucun exemple concret n'ait été discuté en ce sens, une grande prépondérance des répondants, soit 12 sur 13 d'entre eux, privilégie les relations interpersonnelles en « présentiel ». Parmi les citoyens qui savent utiliser les NTIC, nous constatons que le mode de vie branché répondant aux standards normatifs ne recueille pas l'adhésion de tous. En effet, parmi les motivations de ne pas recourir aux appareils électroniques, notons les différentes transitions qui marquent les

trajectoires de vie comme amorcer une relation amoureuse, une rupture avec un être cher ou la perte d'emploi (Maigret, 2015). Selon les discussions, les nouvelles technologies servent surtout à la prise de contact pour une rencontre physique comme « appeler quelqu'un puis lui dire on sort à soir. » (Xavier, 24 juillet 2014) Cependant, il est plus difficile d'envisager l'établissement d'un lien significatif par l'entremise des écrans. « Je n'arrive pas personnellement à concevoir comment les gens font pour se rencontrer par le biais d'un site d'Internet. [...] Le contact chimique entre deux personnes ne peut pas exister par Internet. » (Rock-Antoine, 22 juillet 2014) Plus encore, certaines personnes ne se rendent pas compte de la richesse qu'elles ont d'avoir une personne à leur côté lorsqu'elles sont concentrées à écrire ou à naviguer sur leurs appareils. « C'est rendu qu'ils se textent, puis la personne est à côté, puis ils textent encore. C'est comme, oublie ton téléphone, puis regarde, parle avec lui, il est en avant de toi. » (Benjamin, 24 juillet 2014)

5.4.2. Distanciation affective et recherche de plaisirs à travers les relations quotidiennes

L'usage des nouvelles technologies facilite l'entrée en relation avec les autres. Bien que valorisées, les différentes prises de contact ne signifient toutefois pas qu'il s'agisse d'un réseau social de qualité, mais plutôt des personnes avec qui les répondants interagissent. Pour certains, elles permettent de passer de bons moments en étant entourés. « J'avais mon *X-Box*. J'avais mes guitares, ma guitare *hero*, je pouvais inviter des amis, on se pétait des *games* de guitares *hero*. » (Thierry, 29 juillet 2014) La communication engendre également des attentes. En discutant du temps passé pour l'entrevue de ce mémoire, Loïc (2014) est ainsi convaincu que certaines personnes issues de son réseau d'itinérants branchés vont penser à lui. « C'est du monde qui va me chercher, je suis certain, je vais aller chercher mon cellulaire tout à l'heure dans ma tente, je suis certain d'avoir au moins 5 textes, au moins. » (Loïc, 24 juillet 2014) Jasmin (2015), pour sa part, a davantage un réseau social d'internautes que de personnes physiques. Il affirme que les attentes de ses contacts et les heures des rencontres virtuelles à respecter lui pèsent par moment. « Le *WiFi*, c'est comme la prison. Quand je le vois, ils me laissent un message [...] on sait à quelle heure on va se parler. [...] C'est parce qu'il y a des heures à respecter. » (Jasmin, 13 février 2015)

La distanciation avec les proches se répercute également au sein du réseau familial, bien que 8 répondants affirment leur importance pour eux. D'ailleurs, entre 2014 et 2015, 8 entretiens sur 13 évoquaient des communications avec leur réseau familial par *Facebook* et 5 y recouraient par cellulaire. Bien qu'un répondant fût surtout confronté à la distanciation géographique avec sa famille et ses enfants, pour Mathis (2014), l'absence de contact avec ses parents dans les derniers mois est une façon de ne pas les inquiéter, surtout que son père a vécu des problèmes de santé. « Ça va faire six mois que je n'ai pas appelé, six mois que je n'ai pas parlé à mes parents. [...] Mon père s'est fait opérer, mon père a fait un ACV. » (Mathis, 21 juillet 2014) L'absence de nouvelles signifie également qu'il n'a pas à subir leur regard désapprobateur envers son style de vie et sa consommation de substances. Ainsi, lorsque la stigmatisation s'installe, certains individus chercheront à éviter les interactions selon les perspectives de normalité entrevues (Goffman, 1975). Afin d'éviter de ressentir un sentiment de honte ou d'infériorité, l'isolement sera une stratégie utilisée pour se protéger émotionnellement et éviter ainsi de ressentir les représailles.

Pour ce qui est des relations d'intimité, les répondants ont davantage mis l'accent sur la recherche de plaisir à travers leurs besoins physiques plutôt que sur leurs besoins affectifs. Bien qu'aucune question de l'entrevue ne fit mention aux différents plaisirs sexuels, notons que 4 répondants ont affirmé consommer de la pornographie sur une base quotidienne via leur portable ou leur tablette. « Tous les trois jours, j'écoute des films de cul (Mathis, 21 juillet 2014). » Pour ce qui est des sites de rencontres, ils sont trois à y recourir pour créer des moments d'intimité. C'est l'exemple de Jasmin (2015) qui prend plaisir à entretenir une relation virtuelle via sa tablette avec une internaute qu'il n'a jamais vue en présence. « Je me suis même déshabillé devant le *WiFi*, bien oui, avec la *Web cam*, puis la chandelle. » (Jasmin, 13 février 2015) Dans certaines circonstances, la personne qui porte un stigmate peut chercher à démontrer par des attitudes de bienveillance qu'elle possède les caractéristiques similaires au groupe convoité (Goffman, 1975). Dans ce contexte-ci, la perspective de couple entre deux personnes est perçue comme une valeur normative à laquelle Thierry (2014) aspire. Bien que la notion de plaisir semble inconsciente dans ce contexte-ci, ce répondant est inspiré par le fait de raconter les différents messages textes qu'il échange avec sa nouvelle amoureuse. Ils peuvent s'écrire « je t'aime, je te vois plus

tard. [...] Là après ça, si tu mets *LOL*, elle fait *LOL*, là si tu mets « XXX », là elle fait « *LOLXXX* ». (Thierry, 29 juillet 2014)

5.4.3. L'amour virtuel à travers les jeux vidéoludiques

Or, bien que très peu étudiés dans la littérature scientifique, certains types de vidéoludiques mettent de l'avant les défis et les difficultés des relations amoureuses dans les milieux scolaires (Berry et Andlauer, 2019). Accessibles par le biais d'une application mobile ou par l'entremise d'Internet, certains jeux tentent de représenter la vision normative des relations amoureuses en tentant de rejoindre les jeunes dans leurs univers. Les romances en ligne sont une construction culturelle souvent stéréotypée de la réalité par les contenus et les personnages en reproduisant notamment l'idéal amoureux hétérosexuel. « L'analyse du monde fictionnel s'attarde donc sur les personnages, en tant que supports de l'interaction construisant la relation romantique adolescente, et par extension l'univers du jeu. » (Berry et Andlauer, 2019, p. 135) À travers l'entretien de Nathan (2015) nous constatons que ce discours peut s'appliquer également aux adultes. D'ailleurs, notons que le jeu *League of Legends* n'est pas un site de rencontre et vise à première vue les stratégies. Seulement, à travers ce loisir, Nathan (2015) a été charmé par une Internaute qui partageait la même passion que lui au-delà de la distance géographique qui les sépare.

Je ne suis pas vraiment tombé en amour par Internet. Je me suis attaché à une fille, genre, parce qu'on partageait vraiment les mêmes goûts, genre. Je pense que je serais tombé en amour si je la voyais. Bien, j'ai vu à quoi elle ressemble, c'est juste qu'elle est en France. Je ne suis pas content. Je l'aimais bien cette fille-là. Bien, on s'est dit: tu es trop loin. Fait qu'on s'écrit des fois. Elle ne joue pu vraiment à des jeux. On a joué le même jeu pendant quatre ans. C'est moi qui lui a fait découvrir. [...] Je me suis senti généreux. Je lui ai tout appris, genre. Puis là, j'aimais son caractère. Puis, je l'ai ajoutée à ma liste. Puis là, on a continué à jouer. Elle était rendue *fuck'n* bonne. Puis là, elle joue à un autre jeu. Bien, on a créé un lien, mais pas assez fort. Il faut que j'aille en France juste pour la voir aussi. [...] J'y parle un peu en ce moment. Je n'ai pas fait de film hollywoodien. [...] Le temps nous a rapprochés, mais le temps nous a repoussés. (Nathan, 29 janvier 2015)

5.4.4. Solidarité comme forme d'engagement social

Bien qu'on puisse s'en tenir à des propos verbaux, y compris extrêmes, cette stratégie de préservation du soi constitue une stratégie pour contrer la stigmatisation sociale par « l'action collective » (Anderson et Snow, 2001). En plus de faire avancer les causes sociales et politiques, cette stratégie de « désaliénation » autour d'une cause commune permet de développer une image positive de soi, mais aussi une identité collectivement partagée.

Si tu vas sur YouTube, tu vas tout comprendre mon style de vie. Comment je fais ? Pour approcher des gens, c'est surtout par la tablette. [...] J'ai eu beaucoup de félicitations. [...] J'ai fait un documentaire [avec la tablette] sur ramasser des canettes dans le parc. [...] J'ai même filmé le maire [...]. Entre les condos et les sans-abri [...] il y a une guerre féroce parce qu'eux [les employés de la ville] veulent nous mettre dehors, pis nous, on veut [qu'ils s'en vont], qu'ils installent des parcs sur le toit. [...] C'est là que le maire est arrivé avec des médiateurs, ça passe dans les radios, à TV, dans le journal. Bien du monde en parlait. (Jasmin, 13 février 2015)

Que ce soit pour promouvoir des espaces verts ou pour dénoncer la gentrification, le militantisme est une stratégie qui vise à dissimuler les caractéristiques discréditées par un style de vie politisé (Goffman, 1975). Or, bien que son action vise à faire accepter ses semblables par l'atténuation des différences, son implication envers une cause sociale accentue l'écart existant entre le mode de vie des normaux et ses semblables. « En d'autres termes, à moins qu'il n'existe une culture étrangère sur laquelle se rabattre, plus il se sépare structurellement des normaux, plus il en vient à les ressembler culturellement. » (Goffman, 1975, p. 136)

5.4.5. L'écriture d'un livre et la publication d'un œuvre collective

L'activité artistique ne constitue pas l'unique forme de passion ordinaire, telle que conçue par Flichy (2017). Pour des auteurs interactionnistes comme Becker, la production d'une œuvre devient une action collective (Maigret, 2015). En ce sens, bien qu'Eliot ait la sensation d'avoir écrit un livre sur sa vie personnelle en partenariat avec une doctorante, il

s'est appuyé sur une panoplie d'articles d'auteurs divers allant d'articles de journaux à des références scientifiques. Son savoir expérientiel constitue en quelque sorte une œuvre collective.

J'ai écrit un livre sur ma vie. [...] Pour mon livre, j'ai écrit en texte, j'ai un livre de 500 pages. Là-dessus, j'en ai écrit 200 moi-même, j'ai 200 pages de revue de journaux, des journaux populaires. Il y a 200 pages par moi-même, tu as 200 pages d'articles pour donner de la chair à mon texte. OK. Il y a 200 pages pour tout ça. Moi je communiquais avec une travailleuse sociale qui s'appelait [...], elle était étudiante au doctorat en 2005. [...] Après 5 ans, il y a des textes que tu oublies, donc pour écrire mon livre, j'envoyais des courriels à [nom de l'étudiante confidentielle] qui écrivait mon livre. Je répondais, c'était une correspondance puis j'écrivais ma vie. [...] J'écris en anglais aussi là, c'est vraiment complet. [...] Il va être sur Internet comme preuve, il faut que j'attende d'être décédé pour le mettre sur Internet. (Eliot, 19 janvier 2015)

Le respect des droits d'auteurs amène les créateurs à percevoir une vision juridique dans leur rapport avec leurs œuvres tout en respectant leur singularité (Maigret, 2015). Les activités développées par les « outsiders » ou les amateurs s'exercent à l'extérieur des normes du travail, c'est-à-dire qu'elles ne répondent pas forcément aux réglementations gouvernementales en vigueur, comme le respect de la propriété intellectuelle ou des droits d'auteurs (Flichy, 2017).

5.4.6. Intégration par les loisirs, l'exemple de la musique

L'écoute de la musique numérique est l'un des usages les plus répandus (Maigret, 2015). En effet, bien que la musique soit téléchargée par un plus grand nombre de jeunes, de sexes masculins, scolarisés et à l'aise financièrement (Maigret, 2015), nous constatons qu'elle est également très populaire auprès des hommes ayant fait un passage comme sans-abri que nous avons interviewés dans le cadre de cette étude, soit 8 répondants sur 13. « Je vais souvent sur des sites comme *YouTube*. [...] Il y a un site que j'écoute de la musique dessus. Ça s'appelle *Spotify*. [...] Il va retenir toute la musique que tu aimes sans que tu le saches. » (Nathan, 29 janvier 2015). Les téléchargements peuvent prendre différentes formes, allant vers les techniques de compression, tels que le MP3, l'accès à des logiciels *peer-to-peer* et

le piratage (Maigret, 2015). De plus, cette technique de téléchargement requiert temps et compétences en lien avec l'équipement informatique.

La culture numérique favorise donc la démocratisation de l'art par l'autoproduction des enregistrements (Flichy, 2017). Dorénavant, les musiciens amateurs peuvent s'autoproduire et penser à réaliser eux-mêmes leur enregistrement sans avoir reçu d'enseignement au préalable. D'ailleurs, le *Web* offre maintenant une opportunité pour diffuser ses créations et les rendre accessibles au public. Ainsi, Benjamin (2014) va au-delà de l'écoute musicale, il compose de la musique et la diffuse sur le site Web qu'il s'est créé. « En quelques clics, il est possible de mettre en ligne des textes, des images et des vidéos. » (Flichy, 2017, p. 231) Bien que la musique ne réponde pas aux standards de qualité d'un studio d'enregistrement, il s'agit d'une technique pour s'approprier la musique tout en développant un lien de proximité avec ses fans (Flichy, 2017). « Il faut que j'aille composer quatre chansons qui sont déjà composées, pis je prends les quatre meilleures, pis je les enregistre, puis là je dis au monde d'aller visiter si vous aimez la chanson. » (Benjamin, 24 juillet 2014)

Dans ce contexte, le consommateur se retrouve à travailler par plaisir et non pour une rémunération au lancement ou au maintien des cotes d'écoute. « Ce ne sont plus les médias qui choisissent ce qu'il convient d'écouter ou de lire, mais les internautes eux-mêmes, grâce aux avis, aux *likes*, aux liens hypertextes, qu'ils apportent. » (Flichy, 2017, p. 159) Bien que ce volet mériterait d'être approfondi, on peut déjà voir que la coproduction collaborative est en train de faire son apparition, c'est-à-dire qu'au-delà de la consommation par le biais du travail, il est question pour le citoyen de participer activement à produire de nouvelles idées et des informations pour les bases de données des entreprises (Flichy, 2017) sans recevoir une reconnaissance en retour. « Si vous aimez ça [en faisant référence à la musique qu'il compose], mettez un petit *like* à côté ou quelque chose sur Facebook. J'ai bien des belles chansons, il faut juste que j'en choisisse quatre. (Benjamin, 24 juillet 2014). » C'est donc dire que tout en ayant l'impression d'agir librement, l'informatisation et l'autonomisation a amené l'utilisateur à participer au processus de

production avec les différentes entreprises, sans toutefois recevoir une rémunération et sans être sous l'autorité d'un dirigeant d'entreprise (Flichy, 2017).

5.4.7. La culture du *self* comme représentation de soi

Naivin (2018) qualifie le *selfie* comme étant une prise de parole numérique pour toutes les tranches de la population allant de la personnalité publique à l'internaute anonyme. En effet, la démocratisation de la photographie pour toutes les tranches de la population est maintenant possible via le téléphone intelligent. « Quand il fait chaud, je vais rester toute la journée dehors. Là je prends des photos, j'en ai à peu près 6000 des photos que j'ai prises actuellement, y'est dans mon laptop. » (Jasmin, 13 février 2015) Considérant que la connexion à Internet peut s'établir dans différents lieux comme les métros, les restaurants, les parcs, les institutions scolaires (Bonenfant et al., 2017) le *selfie* constitue une façon contemporaine d'expérimenter le soi et de représenter son quotidien, ses repas, ses activités, ses lieux visités, ses voyages, ses spectacles, ses relations sociales, etc. (Naivin, 2018). Par exemple, « j'ai passé la journée au bal des neiges, puis j'avais mon téléphone, puis je prenais des photos avec ma tablette là. » (Jasmin, 13 février 2015)

La diffusion d'une photo comme un lieu visité, ou encore la diffusion d'un souper entre amis, est suffisante pour rendre publique sa vie intime et contribuer ainsi à formater ses expériences personnelles aux espaces socionumériques (Bonenfant et al., 2017). De plus, bien que cet aspect mériterait d'être approfondi, l'expérience subjective des personnes peut avoir une finalité lucrative tant au niveau individuel que collectif. La privatisation de l'intimité peut se manifester de différentes façons. En plus de constituer une activité publique, elle peut désormais générer des profits. Pour sa part, Jasmin (2015) crée et produit ses toiles au coût de 10\$. Les différentes activités de l'ordinaire qui sont réalisées sur le *Web* permettent ainsi à des personnes sans emploi de développer une expertise, de faire valoir leurs compétences tout en ayant un revenu d'appoint (Flichy, 2017).

J'ai le programme [Photoshop]. [...] Bien je peux prendre une photo sur ma toile, OK, je prends un morceau de papier, je fais un dessin. Là il n'y

a rien, ce n'est rien que dessiné. Je prends la photo, je prends un programme de peinture. Il y a toute sorte de programmes, il y a toute sorte de couleurs avec une baguette. Je prends la baguette, je touche à ça, je mets de la couleur, tu mets de la colle là-dessus puis ça devient toute colorée. Après ça, tu peux vendre ça. Je vends ça asteure. [...] Le minimum qui peut me donner c'est dix piastres parce que ça coûte dix piastres faire un poster. Si tu veux m'en donner plus, c'est correct, mais c'est de même que je fais. (Jasmin, 13 février 2015)

L'artiste mobile peut alors se servir de gestes, de mimiques ou de poses accentuées pour exprimer une vision qu'il a de lui-même, voire mettre l'accent sur le partage numérique de son sens de l'autodérision (Naivin, 2018) Les *selfies*, tout comme la diffusion de photographies, de films ou de musique sur *YouTube*, évoquent la construction sociale d'une identité subjective de soi. Cette culture du *self* peut servir à déconstruire le discours normatif ou au contraire à répondre au cadre socialement valorisé. Cette représentation du soi reflète une société où l'on doit démontrer une belle image de soi-même, soit, dans cette situation-ci, celle d'un artiste ou d'un musicien intégré et qui diffuse ses créations sur le *Web*. « On a fait un orchestre l'autre fois [...] Mon chum, lui, il joue de la guitare, des dumps. [...] On a décidé de mettre ça sur *YouTube*. [...] » (Jasmin, 13 février 2015)

5.4.8. La culture vidéoludique

C'est à travers le discours de Nathan (2015) plus particulièrement que nous tâcherons de mieux comprendre la culture vidéoludique comme vecteur d'intégration sociale. Bien que les jeux vidéos soient souvent associés aux pratiques solitaires, on constate bien au contraire que des réseaux de sociabilité vidéoludique sont mis en place en fonction des différents groupes d'âge (Berry et Andlauer, 2019). Le jeu vidéo est un vecteur du processus de socialisation et désigne le sentiment d'appartenance à un groupe social. « L'étude des plaisirs de la pratique vidéoludique et des sociabilités qui lui sont rattachées sont donc peu mises de l'avant, souvent liquidées au profit de considérations morales sanitaires ou éducatives. » (Berry et Andlauer, 2019, p. 2-3) Dans la mise en pratique, Nathan (2015) partage une passion commune avec les milieux plus aisés et scolarisés, car il a tendance à s'investir davantage dans la culture du jeu vidéoludique, à se souvenir des

titres des jeux, à lire des chroniques spécialisées, à avoir un discours articulé et à affirmer son appréciation personnelle (Berry et Andlauer, 2019).

Je prends toujours de l'information sur mon jeu favori, *League of Legends* comme j'ai dit. Il y a tout le temps des mises à jour. Il y a vraiment beaucoup de mises à jour. Puis, il y a de nouveaux modes de jeu que le monde crée. Il y a des parties, des tournois, plein d'affaires de même. Il y a beaucoup de monde qui crée des guides et tout ça, mais je ne les utilise pas souvent. Il y a beaucoup de façons de jouer le jeu. Quand ça fait six mois que je n'ai pas joué, je vais voir vite fait pour me rappeler. Chaque personnage a une façon de le jouer. Ils sont rendus 130 à peu près. Oui. Je les ai toutes essayées. C'est comme un jeu de stratégie genre. Comment je peux expliquer ça ? C'est comme un jeu d'échecs. C'est une équipe de cinq contre une équipe de cinq. Il y a trois modes de jeu dans le jeu, mais je vais y revenir plus tard. Le principal que tout le monde joue, c'est cinq contre cinq. Chaque personne a son ordi dans son salon. Il a son personnage puis son rôle. Puis, c'est un jeu de stratégie comme les échecs. Tu es cinq contre cinq. Il y en a qui ne sont pas d'accord avec ta vision des choses, on se bat tout le temps dans ce jeu-là. [...]. Avec ton équipe, il faut s'entraider pour battre l'autre équipe. (Nathan, 29 janvier 2015)

Lorsque le stigmaté devient une profession ou un loisir, il constitue en quelque sorte une prolongation du soi et l'atteinte d'une position plus élevée devient un sujet d'intérêt puisqu'il fait de sa carrière un représentant de sa catégorie (Goffman, 1975). Notons que des individus stigmatisés peuvent se démarquer du lot pour différents motifs. Ils peuvent adopter d'autres règles de fonctionnement, participer à un spectacle ou terminer en première position dans un domaine spécifique. Pour Nathan (2015), c'est de se démarquer dans le jeu *League of Legends* qui fait de lui un être d'exception puisque peu d'itinérants branchés connus se sont rendus à paraître dans le classement en Amérique du Nord. Il aurait toutefois été intéressant que les conditions de vie des internautes soient connues.

Il y a vraiment beaucoup de joueurs qui jouent à ce jeu-là [en parlant de *League of Legends*] Moi, dans l'Amérique du Nord, je suis classé 259e. Ça, c'est le plus haut que j'ai monté. Il y a comme des paliers. Il y a palier bronze, il y a palier argent, *silver*, après, il y a palier *gold*, *plat*, diamant. [...] C'est *fuck'n* compliqué. Pour chaque niveau, il y a cinq étapes avant de sauter à un autre. (Nathan, 29 janvier 2015)

5.4.9. Dans certains cas, en rapport avec le travail

Traditionnellement, l'intégration sociale est surtout comprise par la capacité à s'insérer sur le marché du travail (Boucher, 2010; Girouard, 2017; Inkel, 2000). L'accès au travail salarié permet d'accéder à un revenu et se procurer du matériel de consommation (Boucher, 2001b; Inkel, 2000). Inversement, ne pas accéder aux standards de vie normative peut amener les personnes à s'isoler davantage pour éviter de ressentir la stigmatisation sociale découlant de la disparité sociale et numérique. Concrètement, l'usage d'Internet et du cellulaire est surtout perçu comme utile par 7 répondants dans la recherche d'emploi, notamment pour envoyer son CV par courriel. « Les demandes d'emploi se font par Internet maintenant. » (Thierry, 29 juillet 2014) Nous constatons que même si le travail constitue le vecteur socialement reconnu pour ressentir le sentiment d'utilité sociale et forger l'identité sociale (Flichy, 2017), à quelques exceptions près, la capacité d'un individu à consommer (Assogba, 2000) a davantage été élaborée par les répondants que l'intérêt à s'intégrer au marché du travail proprement dit. Pour revenir aux différents usages des appareils électroniques, que ce soit dans la restauration rapide ou comme technicien en informatique, 9 répondants sur 13 affirment avoir recouru aux nouvelles technologies dans le cadre du travail salarié et quatre d'entre eux pour leurs études respectives. En effet, « pour moi, sans technologie, ça ne serait pas possible d'avoir du travail. » (Robin, 29 juillet 2014)

Les 13 entrevues semi-dirigées que nous avons réalisées dans ce mémoire ont permis d'amener l'analyse des points de vue des répondants au second degré (Poupart, 2011). Ainsi, à travers le vécu qui nous a été raconté, l'intégration dont il est question ne s'effectue pas nécessairement à travers les valeurs normatives de nos institutions sociales, un savoir-faire prend forme à travers différents loisirs et peut se transférer également dans la marginalisation sociale et dans certaines situations, à travers la déviance. Malgré les champs d'intérêt qui diffèrent, les auteurs issus de la sociologie compréhensive s'entendent sur certains principes rigoureux des études de terrain mettant en valeur la contribution des acteurs sociaux (Le Breton, 2004). Bien que notre échantillonnage de 13 répondants ne

permette pas la généralisation des résultats, ce thème de recherche est peu étudié dans la littérature scientifique et mériterait que l'on s'y intéresse à plus grande échelle.

Conclusion

L'ère numérique a transformé les façons de communiquer avec les autres, les façons de tisser des liens relationnels, les façons de travailler (Lemos & Crane, 2013). Les connexions à Internet sont devenues un moyen d'intégration sociale. De plus, notons que pour être fonctionnel dans une société comme au Québec, l'accès aux technologies s'avère être un outil indispensable pour trouver du travail, du transport, un logement, communiquer avec les autres, rester en contact avec de la famille ou des proches, établir des rencontres amoureuses et sexuelles, jouer à des jeux ludiques, écouter de la musique ou un film, avoir recours à différents services des organismes communautaires comme un centre de jour, un comptoir alimentaire ou trouver un lieu où séjourner quelques nuits dans un centre d'hébergement d'urgence.

La richesse de ces entrevues semi-dirigées est qu'elle permet de tenir compte de la subjectivité des répondants, les discours sont ainsi approfondis afin d'y dégager les perspectives des réalités vécues (Poupart, 2011). Cette approche de proximité avec le milieu nous a permis de rejoindre des populations considérées éloignées de la structure normative. En plus d'avoir obtenu la coopération et la participation active de 13 répondants, qui ont raconté avec générosité des parcelles de leur vie, cette méthode de collecte de données qui a eu lieu au refuge pour sans-abri est reconnue pour être rigoureuse et peu coûteuse. Ainsi, notre expérience comme intervenante a permis de tisser des liens de confiance réciproque qui ont facilité et influencé à la fois les échanges lors des entretiens. La taille de l'échantillonnage ne permet toutefois pas de généraliser les résultats. Les données obtenues ne sont donc pas représentatives de toute la population qui a vécu la condition d'itinérance et même pas l'ensemble des hommes fréquentant les centres d'hébergement d'urgence. Au-delà de la fiabilité des résultats et de l'usage multivarié des technologies dans le contexte de pandémie, il pourrait s'avérer pertinent d'élargir l'échelle de ce thème d'étude afin d'actualiser les savoirs existants. À ce jour, il existe de la littérature scientifique sur les NTIC ou les appareils électroniques et sur l'itinérance, mais peu de chercheurs se sont intéressés à ce jumelage dans le cas de l'itinérance branchée,

malgré que l'usage au sein de la rue soit omniprésent. Pour Lemos et Crane (2013), l'exclusion par rapport à la culture numérique n'est pas tant liée au mode de vie itinérant qu'aux difficultés d'accès aux technologies et au manque de confiance envers l'usage de ceux-ci par les personnes sans abri elles-mêmes ou celles qui travaillent avec cette population. Il importe d'abord de réaliser que toutes ces personnes ne sont pas isolées numériquement.

Nous constatons qu'à travers les différents usages des NTIC, les activités de nature amatrice sont répandues comme l'écriture d'un ouvrage collectif sur sa vie, les différents usages de la musique y compris les enregistrements, les représentations de soi à travers les *selfies* et les pratiques vidéoludiques. C'est donc dire que les activités culturelles et artistiques accrochent davantage l'intérêt des répondants que les formes utilitaires traditionnelles d'intégration sociale comme le travail salarié et le logement. « Il y a aussi cependant sur le Net beaucoup d'écrivains qui se cherchent, de poètes, d'artistes en tout genre, qui trouvent là le moyen d'exprimer leur talent. » (Kaufmann, 2010, p.23)

Notons que pour qu'une expérience d'intégration sociale soit perçue comme telle, il importe d'adhérer à une différente facette de la réalité avec la notion de recherche de plaisir. D'ailleurs, il s'agit d'une valeur centrale de notre société tant pour le travail qu'au sein des loisirs (Flichy, 2017). « Il n'y a pas de temps à perdre pour le plaisir. » (Kaufmann, 2010, p.66) En effet, Becker (1985) rend compte que même l'apprentissage d'un comportement déviant se développe avec la motivation du plaisir immédiat comme le relève la culture du *hack* informatique. À travers cette quête de bonheur, on se questionne à savoir si l'hédonisme est étroitement lié à cette recherche d'épanouissement personnel et si la société est en train de baser ses valeurs sur ces nouvelles composantes. « L'amateur est guidé par une recherche hédoniste, celle de l'émotion, de l'attachement à des pratiques souvent partagées avec d'autres (Flichy, 2013, p. 128). »

Le recours à certains sites permet ainsi à un plus grand nombre d'itinérants branchés de faire entendre leur voix sur des sujets qui les concernent en plus de faciliter les échanges avec les autres et d'améliorer le soutien dans les services rendus (Lemos & Crane, 2013). Les différentes discussions virtuelles sur un site, un blogue ou un réseau social mettent l'accent sur les compétences à communiquer une idée, une opinion, une émotion, mais aussi la transmission de différentes sources d'information. Encore plus marqué depuis les mesures sanitaires adoptées pour contrer la pandémie, l'usage du numérique comme les *selfies* peut désormais servir d'activité créatrice. Cet outil de communication favorise l'expression des émotions. « Il devient possible de parler de la colère, de la rage, de la honte ou de la difficulté de vivre en attribuant ces émotions à un objet qui parle de lui. » (Naivin, 2018 : 12) Également, bien que le recours aux technologies puisse servir d'outil aux difficultés de lecture et d'écriture, l'enjeu réside surtout dans l'analphabétisme numérique pour en faire usage ou y avoir accès.

En ce qui concerne le travail social et le milieu communautaire, les NTIC peuvent maintenant s'intégrer aux interventions. Il est possible d'entrer en communication avec les autres avec ou sans le masque de l'anonymat (Maigret, 2015). Ces relations virtuelles qui se tissent avec les autres internautes viennent atténuer la disparité sociale et numérique entre les différents groupes de la société et par le fait même, atténue le fossé numérique découlant de la fracture sociale (Dorion, 2003). Le recours aux nouvelles technologies favorise la capacité à socialiser et à entrer en relation avec les autres en plus de développer une conscience sociale. Ajoutons qu'un bon nombre de qualités découle de l'usage d'Internet dont celles liées à la liberté, l'intelligence et la proximité des échanges sans frontière.

Pour l'ensemble des répondants de cette étude, le recours aux appareils numériques sert surtout d'outils pour briser l'isolement social. En effet, au-delà des dimensions techniques et matérielles, Internet et les appareils mobiles peuvent permettre d'entrer en relation avec les proches, d'entretenir des rapports d'intimité avec des internautes ou des personnes

réelles. Ainsi, des règles du jeu qui étaient encore méconnues prennent place à travers cet univers virtuel, il est maintenant possible pour ces acteurs de se créer une nouvelle identité sociale et d'atténuer ainsi les perceptions et les préjugés à leur endroit (Kaufmann, 2010). Ce monde virtuel qui est créé et qui est pourtant bien réel, donne ainsi un nouveau sens à l'existence. « En réalité, le confort est relatif, car Internet est moins virtuel qu'on ne le dit trop souvent. Dès qu'il y a prise de contact, il s'agit d'une vraie relation, la distance n'en change que les modalités. » (Kaufmann, 2010, p.17) C'est donc dire que tant pour les itinérants branchés que non branchés de cette étude, le désir de se faire passer pour un groupe non stigmatisé socialement est omniprésent. L'intériorisation quotidienne de cette mise à l'écart avec des personnes de l'entourage, voire la distanciation sociale avec les autres membres de la collectivité qui partagent des environnements similaires, a fait en sorte que sans même s'être consultés, 12 répondants sur 13 ont affirmé valoriser davantage les prises de contact en personne et ce besoin de tisser « de vraies relations » avec les autres.

Références

Anderson, L., & Snow, D. A. (2001). L'exclusion sociale et le soi : une perspective d'interactionnisme symbolique. Dans *Sociologie et sociétés*, 33(22), 13-27.

Assogba, Y. (2000). *Insertion des jeunes, organisation communautaire et société. L'expérience fondatrice des Carrefours jeunesse-emploi au Québec*. Sainte-Foy, QC : Presses de l'Université du Québec.

Autès, M. (1995). Genèse d'une nouvelle question sociale : l'exclusion. *Lien social et Politiques – RIAC*, 34, 43-53.

Beaud, J.-P. (2010). L'échantillonnage. Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (5^e éd., pp. 251-283). Québec, QC : Presses de l'Université du Québec.

Becker, H. S. (1985). *Outsiders. Études de la sociologie de la déviance*. Paris : Éditions Métailié.

Bellot, C. (2000). La trajectoire : un outil dans la compréhension de l'itinérance. Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 101-119). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Bellot, C., & Rivard, J. (2017). Repenser l'itinérance au féminin dans le cadre d'une recherche participative. *Criminologie*, 50 (2), 95-121.

Berry, V., & Andlauer, L. (Éds). (2019). *Jeu vidéo et adolescence*. Québec : Presses de l'Université Laval.

Blumer, H. (1975). La société conçue comme une interaction symbolique (pp.51-56). Dans P. Birnbaum & F. Chazel, *Théorie sociologique*. Paris : Presses universitaires de France.

Bonenfant, M., Dumais, F., & Trépanier-Jobin, G. (Éds.), (2017). *Les pratiques transformatrices des espaces socio-numériques*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Bouchard, L., & Doray, P. (2001). L'évaluation sociale des technologies : articulation pragmatique du technique et du social. *Cahiers de recherche sociologique*, 35, 125-147.

Bouchard, L., & Gagné, L., en collaboration. (2001). Travail social et technologies de l'information et des communications. Dans, H. Dorvil, & R. Mayer (Éds.), *Problèmes sociaux. Tome II : Études de cas et interventions sociales* (Éd., pp. 250-274). Sainte-Foy, QC : Presses de l'Université du Québec.

Boucher, J. L. (2001a). Le logement avec support communautaire : une nouvelle approche d'insertion sociale. Dans J. L. Boucher, G. Fotev & S. Koleva (Éds.), *Mutations de société et quête de sens. Une rencontre entre des sociologues bulgares et québécois* (pp. 163-176). Sofia, Bulgarie: LIK.

Boucher, J. L. (2001b). Transformations sociales et orientation de société. Dans J. L. Boucher, G. Fotev & S. Koleva (Éds.), *Mutations de société et quête de sens. Une rencontre entre des sociologues bulgares et québécois* (Éd., pp. 19-44). Sofia, Bulgarie : LIK.

Boucher, J. L. (2005a). Pauvreté, fragilités individuelles et habitat : le rôle de l'économie sociale. *Revue Interventions économiques. L'économie sociale : un bilan des recherches et des pratiques au Québec*, 32, [en ligne]. Repéré à : <https://journals.openedition.org/interventionseconomiques/862>

Boucher, J. L. (2005b). Santé mentale et habitat en Outaouais : un mode d'intervention pluriel. *Centre d'étude et de recherche en intervention sociale*, 34, 1-27.

Boucher, J. L. (2008). Habitat et santé mentale. Le particularisme de l'Outaouais. Dans P. Morin & E. Bailleregeau (Éds.), *L'habitation comme vecteur de lien social* (pp.95-119). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Boucher, J. L. (2010). Pauvreté, vulnérabilité et insertion sociale : la filière de l'habitat et son lieu social. Dans H. Dorvil & M. Thériault (Éds.), *Problèmes sociaux, médiation communautaire, recherche et santé* (pp. 21-44). Montréal, QC : ACFAS.

Boucher, J.L., & Favreau, L. (1997). Les misères de la pauvreté. *Relations*, 634, 244-248.

Boutin, G. (2018). *L'entretien de recherche qualitatif. Théorie et pratique* (2^e Éd.). Québec : Les Presses de l'Université du Québec.

Brassard, R., & Cousineau, M.-M. (2000). Victimisation et prise en charge des itinérants : entre aide et contrôle. Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 361-376). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Campeau, P. (2000). La place des facteurs structurels dans la production de l'itinérance. Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 49-69). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Castel, R. (1994). La dynamique des processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation. *Cahiers de recherche sociologique*, 22, 11-25.

Charest, R. (2000). Travail et non travail : intervention sur une nouvelle fracture sociale. Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 71-82). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Chevrier, J. (2010). La spécification de la problématique. Dans B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (5^e éd., pp. 53-87). Québec, QC : Presses de l'Université du Québec.

Clément, S. (2009). Le travail de passeur. Mise à proximité, respect de la personne et coproduction de l'action publique. Dans M. Clément, L. Gélinau, & A.-M. McKay (Éds.), *Proximités. Lien, accompagnement et soin* (pp.-139-155). Québec, QC : Presses de l'Université du Québec.

Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales et les discriminations (CRÉMIS) (2019). *L'approche globale en accompagnement résidentiel. Un projet portant sur les différentes pratiques en accompagnement résidentiel des populations en situation d'itinérance ou à risque Au Québec*. Rapport de projet. Montréal : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

De Gaulejac, V., & Taboada Léonetti, I. (2007). *La lutte des places*. Paris : Desclée de Brouwer.

Deslauriers, J.-P., & Kérisit, M. (1997). Le devis de recherche qualitative. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. P. Pires & Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.85-111). Boucherville : Gaëtan Morin.

Dorion, M. (2003). Internet, outil de développement social ? *Cahiers de géographie du Québec*, 47 (131), 277-292.

Dumais, A. (1982). Le sens de la théorie et la théorie du sens. *Sociologie et sociétés*, 14(2), 67-76.

Ferréol, G. (Éd.) (2002). Insertion professionnelle des jeunes. Dans *Dictionnaire de sociologie* (3^e Éd., pp.95). Paris : Armand Colin.

Ferréol, G. (Éd.) (2002). Intégration. Dans *Dictionnaire de sociologie* (3^e Éd., pp.96). Paris : Armand Colin.

Ferréol, G. (Éd.) (2002). Intériorisation. Dans *Dictionnaire de sociologie* (3^e Éd., pp.97). Paris : Armand Colin.

Flichy, P. (2013). Le monde des amateurs à l'ère du numérique. Dans P.-J. Benghozi & T. Paris (Éds), *Howard Becker et les mondes de l'art* (pp.127-135). Palaiseau Cedex : École de Polytechnique.

Flichy, P. (2017). *Les nouvelles frontières du travail à l'ère numérique*. Paris : Éditions Seuil.

Fontan, J.-M. (2000). Entre la gestion socialisée et l'autogestion d'une pratique, quel devenir citoyen pour l'itinérant? Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 29-47). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Fournier, L., & Mercier, C. (1996a). *L'itinérance selon la documentation scientifique. Recension des écrits*. Montréal : Centre de recherche Philippe Pinel.

Fournier, L., & Mercier, C. (1996b). *Sans domicile fixe. Au-delà du stéréotype*. Montréal, QC : Méridien.

Garneau, S., & Namian, D. (2017). *Erving Goffman et le travail social*. Ottawa, ON: Les Presses de l'Université d'Ottawa.

Gélineau, L., Dupéré, S., Bergeron-Leclerc, C., Clément, M., Carde, E., Morin, M.-H., Tremblay, P.-A., & Brisseau, N. (2015). Portrait des femmes en situation d'itinérance. De multiples visages. *Revue du Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales et les discriminations (CRÉMIS)*, 8(2), 48-55.

Gîte Ami (2013, 27 juin). *Rapport annuel d'activités 2012-2013*. Repéré à <http://www.legiteami.org/documents/2013/RA2012-2013.pdf>

Gîte Ami (2014, 11 janvier). *Nos services*. Repéré à <http://www.legiteami.org/Index.html>

Girouard, I. (2017). *Art et pratiques d'insertion en itinérance : le cas de la maison d'hébergement Passages* (Mémoire de maîtrise inédit). Université du Québec en Outaouais, QC.

Goffman, E. (1975). *Stigmate : les usages sociaux des handicaps*. Paris : Éditions de Minuit.

Herpin, N. (1973). L'interaction, la déviance et la théorie des jeux. Dans N. Herpin, *Les sociologues américains et le siècle* (pp. 65-98). Paris, Presses universitaires de France.

Herpin, N., & Jonas, J. (2011). *La sociologie américaine. Controverses et innovations*. Paris : La Découverte.

Holly, D. (2001). Mondialisation, exclusion et intervention. Essai d'interprétation. Dans H. Dorvil & R. Mayer (Éds.), *Problèmes sociaux. Tome I : Théories et méthodologies* (pp. 243-263). Sainte-Foy, QC : Presses de l'Université du Québec.

Inkel, A. (2000). *L'insertion sociale des personnes marginalisées et proches de la grande pauvreté : Analyse d'une intervention auprès des sans-abri dans l'Outaouais* (Mémoire de maîtrise inédit). Université du Québec à Hull, QC.

Institut national de santé publique du Québec (2021). *Inégalités d'accès et d'usage des technologies numériques un déterminant préoccupant pour la santé de la population? Synthèse rapide des connaissances*. Québec: gouvernement du Québec.

Kaufmann, J.-C. (2010). *Sex@mour*. Paris: Armand Colin.

Lemos & Crane (2013). The potential for empowering homeless people through digital technology. A preliminary literature review. *Digital Technology Literature Review*, 20.

Jochems, S. (2007). La fracture numérique un problème social ? Dans H, Dorvil (Éd.), *Problèmes sociaux. Tome IV : Théories et méthodologies de l'intervention sociale* (Éd., pp. 341-365). Québec, QC : Les Presses de l'Université du Québec.

Jochems, S., & Rivard, M. (2008). TIC et citoyenneté : de nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information. *Nouvelles pratiques sociales*, 21(1), 19-37.

Jules-Rosette, B. (1985). La sociologie compréhensive aux États-Unis : paradigmes et perspectives. *Cahiers internationaux de sociologie*, 78, 91-101.

Laberge, D. (2000). Introduction. Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 1-6). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : Presses universitaires de France.

Leonetti, I. T. (1994). Intégration et exclusion dans la société durable. Le chômeur et l'immigré. *Revue internationale d'action communautaire*, 31(71), 93-103.

Lévesque, J., & Panet-Raymond, J. (1994). L'évolution et la pertinence de l'approche structurelle dans le contexte social actuel. *Service social*, 43(3), 23-39.

Maigret, É. (2015). *Sociologie de la communication et des médias*, Paris : 3^e Édition Armand Colin.

Mayer, R., & Saint-Jacques, M.-C. (2000). L'entrevue de recherche. Dans R. Mayer, F. Ouellet, M.-C. Saint-Jacques, D. Turcotte, & collaborateurs, *Méthodes de recherche en intervention sociale* (pp. 115-133). Boucherville, QC : Gaëtan Morin.

Mercier, L. (1995). La pauvreté : phénomène complexe et multidimensionnel. *Service social*, 44(3), 7-27.

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

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2019). *Dénombrement des personnes en situation d'itinérance au Québec le 24 avril 2018*. Québec : Gouvernement du Québec.

Moreau, M. (1987). L'approche structurelle en travail social : implications pratiques d'une approche intégrée conflictuelle. *Service social*, 36(2-3), 227-247.

Mullaly, B. (2007). *The New Structural Social Work*. Ontario: Third Edition, Oxford University Press.

Naivin, B. (2018). *Selfie(s). Analyses d'une pratique plurielle*. Paris : Hermann Éditeurs.

Paugam, S. (2005). *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : Presses universitaires de France.

Pépin, Y. (2018). *Intervention psychosociale. Perspective interactionniste stratégique*. QC : Les Presses de l'Université Laval.

Poirier, M. (2000). Le leitmotiv de l'itinérant. Dans D. Laberge (Éd.), *L'errance urbaine* (pp. 221-239). Sainte-Foy, QC : MultiMondes.

Potvin, R., Bernier, A., Bernard, P., & Boisjoly, J. (2001). Précarité et nouveaux rapports de travail dans les années 1980 et 1990. Dans H. Dorvil & R. Mayer (Éds.), *Problèmes sociaux. Tome I : Théories et méthodologies* (pp. 273-395). Sainte-Foy, QC : Presses de l'Université du Québec.

Poupart, J. (2011). Tradition de Chicago et interactionnisme : des méthodes qualitatives à la sociologie de la déviance. *Recherches qualitatives. De l'usage des perspectives interactionnistes en recherche*, 30(1), 178-199.

Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer, A. P. Pires & Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp.173-209). Boucherville, QC : Gaëtan Morin.

Savoie-Zajc, L. (2010). L'entrevue semi-dirigée. Dans B. Gauthier (Éd), *Recherche sociale. De la problématique à la collecte de données* (5^e éd., pp. 337-360). Québec, QC : Presses de l'Université du Québec.

Segaud, M., Bonvalet, C., & Brun, H. (Éds.) (1998). *Logement et habitat l'état des savoirs*. Paris : Éditions la Découverte.

Simmel, G. (1908). Digressions sur l'étranger. Dans Y. Grafmeyer & I. Joseph. (1990) *L'école du Chicago, Naissance de l'écologie urbaine* (pp.53-59). Paris : Aubier Montaigne.

St-Amour, N., & D. Foisy (2018). *Portrait des chambreurs de la communauté Notre-Dame*. Rapport de recherche, Gatineau: Comité de vie de quartier du Vieux-Gatineau (CVQ-VG).

Tremblay, D. (2001). La lutte contre l'exclusion sociale au Canada et au Québec : à la croisée des influences américaines et européennes. Dans J. L. Boucher, G. Fotev & S. Koleva (Éds), *Mutations de société et quête de sens. Une rencontre entre des sociologues bulgares et québécois* (pp. 75-91). Bulgarie, Sofia : LIK.

Tremblay, D. (2006). Une nouvelle légitimité pour l'État social : par-delà le bien-être, le plaisir d'agir. *Service social*, 52 (1), 47-64.

Tremblay, D., Assogba, Y., Boucher, J.L., & G.-C. Guindon (2002). *Activation des politiques publiques et bien-être de la population : une recension des écrits*. Gatineau : Chaire de recherche du Canada en développement des collectivités.

Trudel, L., Simard, C., & Vonarx, N. (2007). La recherche qualitative est-elle nécessairement exploratoire ? Dans Association pour la recherche qualitative, *Recherches qualitatives- Hors Série*, 5, (pp 38-45). Actes du colloque Recherche qualitative : les questions de l'heure.

Annexe : Grille d'entrevue

1. Le parcours d'appauvrissement et de marginalité

- 1.1 Quelle est ta formation professionnelle ?
- 1.2 Quels types d'emploi as-tu occupé ?
 - 1.2.1 As-tu un emploi présentement ?
 - 1.2.2 Quel a été l'emploi que tu as occupé le plus longtemps ? Pendant combien de temps ?
- 1.3 Quelle est ton appréciation des milieux de travail où tu as été actif ?
- 1.4 Comment décrirais-tu la relation que tu avais avec tes collègues ou ton équipe de travail ?
- 1.5 Quelles ont été tes sources de revenu des cinq dernières années ?
- 1.6 Quelles ont été les circonstances à ce que tu te retrouves sans emploi ?
- 1.7 As-tu vécu de recevoir des prestations de revenus que ce soit la sécurité de revenu, l'assurance chômage ou les pensions de vieillesse?
- 1.8 Quelles ont été les difficultés qui t'ont amené à ne plus avoir de logement ou à ne plus avoir d'adresse fixe ?
- 1.9 Comment en es-tu arrivé à te débrouiller pour trouver refuge lorsque tu n'avais plus de logement ou d'adresse?
- 1.10 Quelles ont été tes impressions à séjourner dans un refuge pour personnes sans abri?
- 1.11 Comment décrirais-tu tes relations interpersonnelles vécues au cours de ta vie, par exemple avec ta famille, tes amis et connaissances, ton voisinage, ton milieu de travail ?
- 1.12 Est-ce que tu crois qu'il existe un écart entre le mode de vie qui est le tien et celui socialement admis ? Si oui, que fais-tu de différent de la norme sociale ?
- 1.13 De quelle façon se manifestent la stigmatisation sociale et les préjugés sociaux en lien avec les conditions d'existence?
- 1.14 Dans ton quotidien, est-ce qu'il t'arrive de te sentir affecté par le rejet social ou d'être mis à part socialement (pauvre, sans-abri, marginal, toxicomane, détenu, etc.) ?

2. L'utilisation des NTIC (avant, pendant et après la marginalité)

- 2.1 Est-ce que tu utilises les nouvelles technologies comme l'ordinateur, le téléphone cellulaire, le téléphone intelligent ou tout autre appareil électronique qui n'a pas été mentionné ? Si oui, lesquels, avec qui et depuis quand ?
- 2.2 Quelles options utilises-tu le plus fréquemment sur ton cellulaire ?
- 2.3 Sur quels sites Internet as-tu tendance à naviguer ?
- 2.4 Comment as-tu accès à un appareil mobile ou à Internet?
- 2.5 Lors de ton passage comme sans-abri, peux-tu m'expliquer de quelle façon tu arrivais à utiliser Internet ou ton cellulaire?
 - 2.5.1 Est-ce que ta fréquence d'utilisation a été modifiée?
 - 2.5.2 Comment arrivais-tu à assumer les coûts d'utilisation?
- 2.6 Au sein du milieu de la rue quels sont les risques de se procurer des téléphones sans fil ou d'utiliser Internet?
- 2.7 Au sein du milieu de la rue quels sont les avantages de se procurer des téléphones portables ou d'utiliser Internet?
- 2.8 Peux-tu m'expliquer de quelle façon l'utilisation d'Internet et du cellulaire s'intègre à ton mode de vie ?

3. Utilisation des NITC et intégration sociale (liens sociaux, réseaux sociaux, protection, consommation, insertion à l'emploi, participation citoyenne)

- 3.1 Vers quels types de services as-tu eu recours pour combler tes différents besoins ?
- 3.2 As-tu déjà essayé au moins une forme d'intégration sociale sans obtenir l'effet désiré? Qu'est-ce qui s'est passé?
- 3.3 Comment l'usage d'Internet et des téléphones sans fil te permet-il de rester en contact avec des personnes importantes pour toi ?
 - 3.3.1 Avec des organisations qui t'aident ?
 - 3.3.2 Te permettent-ils de créer de nouvelles rencontres ?
- 3.4 De quelle façon les nouvelles technologies sont employées dans les milieux de travail que tu as occupés ?
- 3.5 Comment décrirais-tu ton adaptation aux nouvelles technologies ?

- 3.6 Quels sont les loisirs les plus stimulants sur Internet et les téléphones intelligents auxquels tu as recours ?
- 3.7 À quelle fréquence utilises-tu le réveil des cellulaires pour arriver à temps ?
- 3.8 Est-ce qu'il t'arrive d'utiliser les alarmes des cellulaires en d'autres circonstances que celles de te lever le matin ?
- 3.9 As-tu un compte *Facebook* ? Es-tu ami avec des intervenants sociaux, d'organismes sociaux ou encore as-tu cliqué « j'aime » sur les pages Internet des organismes d'aide ? Si oui, sous quelles formes ?
- 3.10 Dans quelles circonstances t'arrive-t-il d'utiliser ton cellulaire, les messages textes ou les courriels pour entrer en communication ?
- 3.11 Avec qui communique-tu le plus par cellulaire ou Internet ?
- 3.12 Explique-moi s'il t'arrive d'échanger virtuellement avec des internautes ou de faire de nouvelles connaissances ?
- 3.13 De quelle façon les intérêts partagés pour Internet et les cellulaires peuvent-ils être valorisants pour toi et contribuer à ton épanouissement personnel ?
- 3.14 Est-ce qu'il t'arrive d'utiliser Internet ou ton téléphone intelligent pour t'informer des différents enjeux de la société ? S'il y a lieu, quels sont les sujets qui captent ton attention ?
- 3.15 Dans quelles circonstances as-tu recours Internet et les cellulaires pour t'exprimer publiquement ?
- 3.16 Comment les NTIC comme Internet et les cellulaires peuvent-ils améliorer tes conditions de vie ou celles liées à la pauvreté et l'exclusion sociale ?