

Des pratiques controversées : la rencontre entre agents de surveillance et itinérants dans le métro

Céline Bellot et Marie-Marthe Cousineau

Volume 11, numéro 1, printemps 1998

L'itinérance

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/301422ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/301422ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Les Presses de l'Université du Québec

ISSN

0843-4468 (imprimé)

1703-9312 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Bellot, C. & Cousineau, M.-M. (1998). Des pratiques controversées : la rencontre entre agents de surveillance et itinérants dans le métro. *Nouvelles pratiques sociales*, 11(1), 25–41. <https://doi.org/10.7202/301422ar>

❖ Des pratiques controversées : la rencontre entre agents de surveillance et itinérants dans le métro

Céline BELLOT
Marie-Marthe COUSINEAU
*École de criminologie de l'Université de Montréal
Centre international de criminologie comparée (CICC)*

INTRODUCTION

L'aggravation des difficultés économiques et sociales et le désengagement progressif de l'État dans les domaines de la santé et des services sociaux (Ewald, 1996 ; Beauchemin, Bourque et Duchastel, 1995 ; Boismenu et Noël, 1995 ; Rosanvallon, 1992, 1995 ; Castel, 1995 ; Paugam, 1994 et 1995) ont contribué à l'émergence de nouveaux pauvres, de nouveaux exclus, ou autre mot utilisé pour désigner cette frange de plus en plus large de la société qui n'y trouve plus sa place (Rosanvallon et Fitoussi, 1996 ; Beauchemin, Bourque et Duchastel, 1995 ; Boismenu et Noël, 1995 ; Autès, 1995 ; Castel, 1994 ; Paugam, 1994). Sans emploi, sans ressources, sans soutien et parfois sans abri, ces personnes ont investi les espaces publics, devenant du même coup plus visibles et donc plus dérangeantes.

Or, ces personnes, qui n'ont d'autre choix que d'errer d'espaces publics en ressources au gré des heures d'ouverture et de fermeture des centres de jour et d'hébergement – pour autant qu'ils satisfassent aux critères d'admissibilité – semblent vivre une situation d'exclusion marquée par un effritement du lien social et, surtout, un état de privation matérielle, morale et sociale flagrant (Paugam, 1994).

Il est bien connu qu'il est difficile de parvenir à une définition consensuelle de l'itinérant, tant les images qui le caractérisent sont multiples, construites à partir soit des services qu'il utilise (Fournier, 1991 ; Simard, 1990), soit du mode de vie qu'il adopte (Ouellette, 1989) ou de la situation sociale qu'il vit (Roy, 1988). Dans notre étude, la définition utilisée vise bien moins les manques dont souffrent les itinérants que la différence qui les sépare des non-itinérants, soit l'occupation de l'espace public en tant qu'espace de vie. Or, cet espace public, entendu au sens large (la rue, les galeries commerciales, le métro, etc.) étant aussi constitué des lieux qu'occupe de plus en plus largement la sécurité privée, à titre d'agent de contrôle (Bellot, 1995), la rencontre entre ces deux groupes d'acteurs sociaux devient dès lors inéluctable.

Pour appréhender cette rencontre, nous avons choisi d'observer les pratiques des agents de surveillance du métro de Montréal (durant environ 180 heures, c'est-à-dire 18 équipes d'agents de surveillance pendant des périodes de travail de 10 heures) et de réaliser des entrevues semi-directives (15 entrevues) avec certains d'entre eux¹, le tout se faisant au printemps 1995.

Pour ce qui est des observations, nous avons suivi des équipes d'agents dans tous leurs déplacements avec pour seule restriction l'évaluation de notre propre sécurité. Les agents de surveillance du métro de Montréal ayant l'habitude d'encadrer des stagiaires, notre intégration à leurs rondes quotidiennes s'est faite tout naturellement, sans problème, et surtout, de manière à ce que notre présence, après quelque temps seulement, n'influence en rien leur façon de faire habituelle. Il s'agissait pour nous, dans le cadre de ces observations de longue haleine, de relever la nature des pratiques, la signification des événements pour les agents (la lecture qu'ils en font) et les justifications apportées pour expliquer leurs actions. Les observations ne se limitaient pas aux situations impliquant des individus définis comme itinérants par les agents mais recouvraient l'ensemble de leurs pratiques. Les entrevues, pour leur part, nous ont permis d'obtenir un discours plus en profondeur sur les représentations et pratiques des agents à l'égard des itinérants telles

1. Créé dès la mise en service du métro, qui remonte à 1966, le Service de sécurité de la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal (STCUM) constitue l'un des services généraux de l'entreprise, lequel emploie environ 140 agents de surveillance affectés directement à la surveillance et à la protection des personnes et des biens de l'entreprise.

qu'eux-mêmes les conçoivent. Enregistrées, ces entrevues ont été analysées à partir de leur retranscription intégrale. Nous avons choisi d'établir notre échantillon d'interviewés en fonction de leur âge, de leur sexe et de leur expérience professionnelle antérieure².

Il s'agit de présenter ici les résultats de cette étude en analysant le contexte d'intervention de ce personnel de sécurité chargé d'assurer le bien-être et surtout la sécurité des usagers du métro, en dressant le portrait des interventions des agents plus particulièrement auprès des itinérants et, finalement, en mesurant les limites des interventions décrites.

L'ANALYSE DU CONTEXTE D'INTERVENTION DU PERSONNEL DE SURVEILLANCE DU MÉTRO DE MONTRÉAL

Pour s'imaginer le jeu des acteurs, il est nécessaire de décrire le décor qui va encadrer leurs rôles mais aussi leur permettre d'être pleinement leur personnage. Or, qu'en est-il de ce contexte lorsqu'il s'agit d'appréhender les pratiques des agents de sécurité privée à l'égard des itinérants dans le métro ? S'il nous a fallu constater une certaine fluctuation dans la définition des pouvoirs des agents, nous avons par ailleurs découvert que leurs actions sont en grande partie contraintes par la présence du public, ce dont nous rendons compte dans les quelques lignes qui suivent.

Des pouvoirs d'interventions fluctuants

S'interroger sur les pouvoirs d'intervention des agents de sécurité privée, c'est, d'abord et avant tout, s'intéresser de manière générale à la place occupée par la sécurité privée dans l'exercice du contrôle social : « Il est certain qu'en tant que pratique sécuritaire, la sécurité privée est au carrefour des notions d'ordre, de surveillance, de gestion de l'insécurité et de prise en charge de la délinquance. » (Bellot, 1995 : 21) Puis, c'est analyser concrètement quels sont les pouvoirs des agents de surveillance du métro et comment ils les utilisent.

2. L'organisation des assignations se fait en fonction de l'ancienneté. Or, notre terrain de recherche correspondant aux stations du centre-ville, d'Atwater à Beaudry, ne nous permettait pas de rencontrer de jeunes recrues puisque celles-ci, étant les dernières à choisir leur assignation se retrouvent généralement dans les stations de fin de ligne. Toutefois, tout en maintenant la délimitation de notre terrain pour les observations, nous avons choisi de contraster davantage les points de vue lors des entrevues en interviewant des jeunes recrues. Ainsi, dans notre échantillon d'une quinzaine d'entrevues, la moyenne d'âge des répondants est de 44 ans ; cinq travaillaient sur l'équipe de jour, cinq sur celle du soir et cinq alternaient. La moyenne des années de service dans le métro est de 14 ans et cinq personnes possèdent une expérience antérieure pertinente.

La place de la sécurité privée dans le contrôle social

Envisagée traditionnellement comme une collaboratrice de la police publique, la sécurité privée a d'abord été conçue et analysée comme un soutien à l'exercice du contrôle social public. Kakalik et Wildhorn (1977) utilisent ainsi la *junior partner theory* pour expliquer la croissance de la sécurité privée pour pallier les carences de la police publique.

Plus tard, la question se déplace vers une vision de la sécurité privée plus autonome, signe d'un nouvel ordre privé puisque l'État aurait perdu le monopole de la coercition (Shearing et Stenning, 1983 ; Ocqueteau, 1986 ; Brodeur, 1988a et 1988b). Cette nouvelle perspective permet de voir quels sont les comportements criminalisables auxquels la sécurité privée doit faire face et dans quelle mesure elle renvoie ou non ces événements au système pénal (Gagnon, 1995 ; Tremblay, 1995).

Ainsi, progressivement, les études forcent à élargir la notion de sécurité privée pour se rapprocher de la notion anglo-saxonne de *policing* qui vise l'ensemble des moyens utilisés en vue d'obtenir une régulation sociale, dépassant en cela la vision coercitive du contrôle social.

La recherche présentée ici s'inscrit dans cette perspective, et même au-delà, puisqu'en s'intéressant à un comportement moins criminel que déviant, l'itinérance, elle permet de saisir l'autonomie de contrôle dont fait preuve la sécurité privée dans ses pratiques à l'égard des personnes ou groupes de personnes avec lesquels elle est appelée à agir. Reconnaisant ainsi que la sécurité privée a sa propre place dans l'exercice du contrôle social, il convient d'aborder la question de ses pouvoirs. Nous le ferons ici à travers le service de sécurité qui nous intéresse plus particulièrement, soit celui du métro de Montréal.

Les pouvoirs des agents de surveillance du métro de Montréal

Alors même que la sécurité privée était envisagée de différentes manières au fil du temps, laissant finalement voir son autonomie, les pouvoirs octroyés aux agents de surveillance du métro évoluaient d'une façon, toutefois, totalement différente.

En effet, jusqu'en 1982, les agents du métro étaient statutairement des **constables spéciaux** et, à ce titre, détenaient les pouvoirs généraux de la police en tant qu'agents de la paix exerçant leur fonction dans un cadre précis délimité par la loi. Les agents du métro étaient alors armés, menaient des enquêtes et pouvaient procéder à l'arrestation de contrevenants. La description technicojuridique du statut des agents et le changement survenu en 1982 sont exprimés de la manière suivante par un agent. « Avant 1982, la surface,

c'était le terrain de la SPCUM [Service de police de la Communauté urbaine de Montréal] et nous avions le souterrain, tandis que depuis 1982, la SPCUM est la police du dessus et du dessous, et il nous reste le réglementaire. » (Entrevue avec Pascal)

Ainsi, l'année 1982 marque un changement dans la répartition des pouvoirs entre sécurité privée dans le métro et police publique. Depuis lors, et jusqu'à aujourd'hui, l'ensemble de la gestion des infractions criminelles appartient à la police de Montréal (SPCUM), les agents du métro voyant ainsi leurs pouvoirs de police limités sans être totalement supprimés³. Ils possèdent, par conséquent, les pouvoirs de police réglementaire accordés pour l'application du *Règlement Ca3*, règlement municipal relatif au transport en commun, et ceux **d'agent de la paix, en tant que personne chargée de l'application de la loi**, par exemple, pour l'application de la *loi anti-fumeur*. Ils peuvent, tout comme un agent de la paix, dresser et délivrer un constat d'infraction (art. 147 du *Code de procédure pénale*); exiger la déclaration d'identité d'un contrevenant ou des renseignements la confirmant (art. 72 du *Code de procédure pénale*) et procéder, au besoin, à l'arrestation sans mandat de la personne faisant défaut de se conformer à leur demande (art. 74 du *Code de procédure pénale*).

Moins que policiers, plus qu'agents de sécurité, les agents de surveillance du métro⁴ oscillent entre différents pouvoirs laissant planer le doute sur leur statut réel, doute qu'ils entretiennent d'ailleurs. La très forte ressemblance, par exemple, de leurs uniformes avec ceux de la police publique peut laisser croire aux usagers du métro qu'il s'agit de véritables policiers. En corollaire, les agents de surveillance du métro perçoivent leurs pouvoirs de différentes manières, alimentant là encore le doute.

La perception subjective des agents de surveillance quant à leurs pouvoirs

Si, juridiquement, les pouvoirs octroyés aux agents de surveillance sont clairs, « la réalité est tout autre, chacun se créant sa propre définition de ces pouvoirs sans qu'il y ait réellement de contrôle de la direction sur les interventions

3. Il s'agit d'ailleurs d'un indice dévoilant la nature hybride de ce service de sécurité puisque les agents de surveillance du métro ne sont pas soumis à la *Loi sur les agences d'investigation ou de sécurité* mais bien à l'article 87 du *Code de procédure pénale* définissant les pouvoirs d'une personne chargée de l'application de la loi. Pour plus de renseignements sur les services hybrides de sécurité, voir Tremblay (1995).

4. Le terme « agent de surveillance » est sciemment employé puisque tant la direction que les agents eux-mêmes affirment que le terme « agent de sécurité » est perçu comme péjoratif dans la mesure où il ne permet pas de rendre compte de l'ensemble des activités exercées par les agents. Nous veillerons à employer le vocabulaire qui traduit le point de vue des agents du métro.

légal et illégal réalisées par ses agents» (Bellot, 1995 :157). Il est ainsi frappant de constater les différentes conceptions que les interviewés ont du métier d'agent, passant d'un rôle de police du métro à celui d'agent d'information et d'assistance. Plus remarquable encore, nous le verrons ultérieurement, est le lien qui s'établit entre la conception du métier et la façon de l'exercer. Mais, d'ores et déjà, on peut noter que ces différentes conceptions contribuent à une utilisation divergente des pouvoirs réels des agents – parfois même à la limite de l'abus –, divergence qui mérite explication.

Le changement radical de statut des agents de surveillance du métro, opéré en 1982, ne s'est pas toujours accompagné d'un changement de leurs pratiques, d'autant que la direction laisse largement place à l'autonomie de son personnel en maintenant un flou sur les pouvoirs réels que possèdent ses agents. En outre, depuis ce changement, on note une revendication permanente du personnel pour un retour à l'ancien statut de **constable spécial**. Enfin, actuellement, le recrutement obligatoire d'un personnel jeune, formé au métier de policier, colore aussi la perception que se font les agents de leur métier et favorise l'utilisation des pouvoirs policiers au détriment des pouvoirs de conseil et d'assistance.

Mais, au-delà des changements réels de pouvoirs, des pratiques « policières » légales ou illégales, une des principales contraintes du travail des agents de surveillance du métro réside dans la présence – entendre l'omniprésence – du public sur les lieux mêmes de ce travail.

Une contrainte : la présence du public

Bien que les agents de surveillance aient à leur disposition un certain nombre de pouvoirs policiers, ils sont contraints dans leurs actions par la présence du public. Cette contrainte s'exprime de différentes manières. Tout d'abord, il sera question de la peur éprouvée par les agents de surveillance de travailler dans le public sans protection particulière (arme, gilet pare-balles, etc.), ensuite, de l'obligation d'intervention en cas de plainte du public et, enfin, des différentes réactions du public à leur intervention auprès des itinérants.

La peur de travailler dans le public

C'est en décrivant leurs patrouilles que les agents en viennent à dire qu'ils sont les derniers représentants d'une « police » s'exerçant directement dans le public puisque même les policiers de Montréal ne se déplacent plus qu'en voiture. Ils estiment que cette présence quotidienne dans le monde est relativement stressante notamment parce qu'ils doivent être à l'affût de manière permanente d'une violence éventuelle à leur égard. (Bellot, 1995 : 161)

Cette peur du public manifestée par les agents de surveillance du métro que nous avons rencontrés et que nous avons observés au cours de leur travail a été relevée indirectement de plusieurs façons. Tout d'abord, il faut dire que l'organisation du service de sécurité du métro repose sur deux réunions d'instruction au cours desquelles les agents choisissent leur assignation de la journée en fonction de leur ancienneté. Or, les quatre assignations choisies en premier sont celles visant un territoire à être parcouru dans des voitures de la STCUM ; les agents patrouillent entre les différentes stations et autres lieux de l'entreprise. Il est intéressant de constater que ce sont ces assignations, sans public, qui sont les plus convoitées. De la même façon, une décision de la direction, prise au cours de l'été 1995, établissant que les agents ne patrouilleraient plus deux par deux mais seuls, afin d'accroître leur visibilité, a soulevé un vent de colère chez les agents qui appréhendaient une augmentation des dangers qu'ils couraient. En effet, l'ensemble des agents nous ont parlé de leur tandem et de son importance, la plupart ayant un partenaire stable en qui ils ont toute confiance « pour affronter les dangers du métro », comme ils disent. Pour notre part, l'accompagnement des agents pendant de nombreuses heures nous a permis de constater à quel point, constamment scrutés et scrutateurs, les agents, en état d'alerte permanente, pouvaient ressentir la peur. Les entretiens nous l'ont confirmé :

Les policiers du métro, c'est différent parce qu'on est toujours en contact avec la foule. Nous, on est toujours en contact avec le public, si ça éclate, nous, on n'a pas grand-protection. Parce qu'on est à pied ou en train, si on a besoin d'aide, le train il peut être loin, deux minutes d'attente des fois, ça coûte la vie. C'est pourquoi, le métier est stressant, il faut toujours être sur nos gardes, surtout que l'uniforme peut provoquer la colère. (Entretien avec Julien)

Enfin, nous sommes frappées de voir comment les agents de surveillance, lorsqu'ils sont appelés à intervenir, cherchent à diriger les contrevenants dans des salles fermées, situées en retrait des zones des stations accessibles au public. Cette systématisation du retrait de la scène publique témoigne des tentatives des agents de se soustraire au regard du public. Cette observation ne permet pas automatiquement de conclure à l'existence « d'actes cachés » violents ou non, commis par les agents de surveillance. Il n'en faut pas moins reconnaître qu'en se soustrayant ainsi aux yeux du public ils se mettent à l'abri des jugements extérieurs tout en devenant les « maîtres » de l'intervention.

L'obligation de répondre aux plaintes du public

Malgré leur tolérance à l'égard des itinérants, les agents de surveillance du métro doivent intervenir, parfois contre leur gré ; car si leur proximité avec les itinérants n'est pas toujours pour eux synonyme de gêne, il en va autrement pour les usagers du métro qui ne souhaitent pas être importunés

par ces personnes qu'ils qualifieront d'*indésirables*. Or, comme les agents de surveillance doivent répondre aux plaintes des usagers comme à celles de l'ensemble du personnel de la STCUM, ils doivent parfois procéder à l'expulsion des personnes itinérantes hors des lieux du métro sans nécessairement être convaincus de la nécessité d'agir de la sorte. Ce dilemme est clairement ressenti par les agents :

Ceux qui vont contester, c'est parfois parce qu'il y a eu un accroc lors du contact avec l'itinérant, parce qu'ils n'ont pas aimé l'attitude de l'itinérant, et à ce moment-là ils vont se plaindre à l'échangeur qui nous appelle. Parfois aussi, ils vont appeler tout de suite parce qu'ils ont peur d'eux autres. Puis nous, on est obligés d'intervenir, alors que c'est peut-être l'itinérant le plus inoffensif, il n'est pas dangereux. (Entrevue avec Didier)

Les réactions multiples du public

Quel que soit le geste posé, l'agent de surveillance sent qu'il doit toujours prendre garde à la réaction du public. Trop agressif, il sera critiqué, voire conspué. Trop tolérant, on se pose des questions sur son travail. Or, à l'égard de la population itinérante, les sentiments du public oscillent entre le mépris et la pitié. En effet, l'opinion publique est changeante à l'égard des itinérants, considérés parfois comme des victimes de la société ou comme de véritables rebuts. Par conséquent, il en résulte des difficultés pour les agents tantôt obligés de les expulser du métro, tantôt amenés à tolérer leur présence. Le problème de l'itinérance les dépasse, mais ils doivent « faire avec » puisque c'est dans les lieux qu'ils sont chargés de contrôler que ces personnes itinérantes ont choisi d'être. L'intervention doit donc être dosée de façon à satisfaire tout le monde, ce qui amène les agents de surveillance à déclarer qu'ils font continuellement attention à leurs actes pour qu'ils ne leur valent pas de reproche ni d'une part, ni d'une autre :

Moi, je suis pris un peu entre l'arbre et l'écorce, ça fait que le citoyen, lui, il se plaint. Si admettons que je réponds à la plainte du citoyen, que je vais voir l'itinérant qui est agressif et puis que je parle avec et qu'il devient tranquille, le monsieur ou la madame qui a fait la plainte va repasser dans une demi-heure, trois quarts d'heure, et va voir que l'individu est encore là et puis qu'il fait le même manège. Le citoyen va me dire : « Mais je vous paye pourquoi monsieur l'agent ? Vous êtes payé pour me protéger. Moi, je me sens menacé par cet individu-là et puis vous faites pas votre travail. » Et puis moi, à ce moment-là, je me retrouve avec une plainte parce que j'ai pas fait le travail auquel le citoyen qui a porté plainte s'attendait. (Entrevue avec Nicolas)

Ainsi, les agents de surveillance du métro affirment user de diplomatie et de patience pour intervenir le plus calmement possible auprès des itinérants afin que ces derniers ne réagissent pas trop agressivement et n'utilisent pas le public comme soutien :

Je pense que tu peux t'enlever beaucoup de problèmes vis-à-vis de ton travail si tu le fais avec diplomatie. Car ben souvent t'auras pas de trouble avec l'itinérant, tu vas avoir des problèmes avec l'entourage. Les gens, ils ne regardent pas l'événement au complet, ils vont regarder juste le geste que tu commets, expulser une personne qui est en train de quêter. Ça fait que s'ils voient que tu discutes avec lui, qu'il y a une bonne entente, qu'il n'y a pas d'agressivité, c'est juste bon pour ton travail. (Entrevue avec Pascal)

Le décor des interventions étant dressé, il convient d'en présenter la réalité.

LE PORTRAIT DES INTERVENTIONS : UN CONTINUUM D'ACTIONS

Les interventions des agents de surveillance du métro auprès des itinérants peuvent être placées sur un continuum allant de la non-intervention à l'intervention apparemment la plus coercitive. Si l'analyse nous a permis d'en dresser une typologie, il n'en demeure pas moins que ces différentes façons de procéder recouvrent les différents aspects du métier d'agent de surveillance, si bien qu'elles ne s'observent que rarement à l'état pur, même si certains sont plus enclins à travailler de manière coercitive et d'autres, plus portés vers l'assistance et la prévention :

C'est dur à comprendre parce nous autres, il faut que, dans notre travail, il y ait un côté psychologique pour comprendre un peu tous ces gens-là. Mais, il y a aussi, si on veut, un côté un peu répressif, puis un côté conseiller, puis un côté un peu préventif qui fait qu'il faut que tu essayes d'éviter certaines situations qui peuvent dégénérer en acte criminel. (Entrevue avec Michel)

Notre intérêt pour cette question de recherche est d'ailleurs né d'une histoire, anecdotique – nous le savons maintenant – mais néanmoins largement médiatisée, d'un itinérant expulsé de manière assez brutale d'un centre commercial par les agents de sécurité de faction à ce moment-là, le tout ayant été filmé sur bande vidéo par les caméras de surveillance alors en fonction. Deux versions contradictoires ont été fournies au regard de cet événement. D'un côté, on a plaidé que l'itinérant avait fait preuve de harcèlement et de comportements déplacés, poussant les agents à intervenir, en refusant de se plier à un ordre d'évacuer les lieux. Ainsi interpellé, l'itinérant aurait alors manifesté de la violence, forçant les agents à le maîtriser. D'un autre côté, on a argué que les agents avaient fait preuve d'abus de pouvoir appliquant, au cours de cette intervention, plus que la force nécessaire. Travaillant parallèlement depuis un certain temps déjà sur les questions de sécurité privée et d'itinérance, il ne nous était pas apparu, jusqu'alors, que ces deux questions pourraient être étudiées conjointement. Or, assez rapidement à la

suite de cet incident, nous avons convenu que, quelle que fût la version des faits qui serait retenue, au-delà de la simple anecdote, cet incident témoignait d'une situation susceptible de se reproduire de plus en plus fréquemment, soit la rencontre de la sécurité privée et de l'itinérance ou, encore plus précisément, la rencontre entre les agents de sécurité privée œuvrant dans les endroits publics (ou endroits privés d'accès publics tels les centres commerciaux et les édifices à bureaux) et les itinérants vivant littéralement, pour un certain nombre, dans ces endroits.

Une non-intervention généralisée

Contre toute attente – ou plutôt comme le révèlent nos observations quotidiennes à titre d'usagers du métro sur lesquelles nous ne nous attardons guère ordinairement –, nous constatons, comme chercheuses, que le mode d'intervention utilisé le plus couramment par les agents de surveillance du métro est en fait la non-intervention :

Qu'est ce qu'on fait ? Ben là, il y a deux alternatives, soit on les fait circuler, soit on les expulse. Il y en a comme je te le dis, ça dépend tout le temps de leur attitude. Ceux qui sont là, qui se promènent, qui n'achalent pas le monde. À l'occasion, des fois, ils vont quêter un petit peu, ils ne sont pas arrogants, on les fait circuler surtout l'hiver parce que c'est plus dur de les expulser. Il faut vivre avec ça. (Entrevue avec Yannick)

Cette non-intervention s'impose pour deux raisons. D'une part, souvent les agents de surveillance du métro n'ont aucun motif d'intervenir auprès des itinérants, ces derniers adoptant un comportement proche de celui de l'usager habituel. Le mot d'ordre est alors : « Circulez ! » Tant et aussi longtemps que la personne itinérante circulera dans le métro, on considérera que, si son allure peut déranger, son comportement ne justifie en aucune façon qu'on intervienne auprès d'elle. Ainsi, nous avons pu observer que ce n'est pas tant l'itinérant comme tel qui risque de faire l'objet d'une intervention que la personne immobile ou carrément couchée dans le métro, ou encore celle qui, dans une certaine mesure, « agresse » les autres usagers en quêtant d'une manière insistante, en parlant haut et fort un peu à tort et à travers, en titubant dans les corridors ou sur les quais d'embarquement de la station...

D'autre part, bon nombre d'itinérants, conscients du fait que leur présence est indésirée dans le métro, pratiquent une certaine forme d'auto-expulsion, disparaissant du champ de vision des agents de surveillance dès qu'ils les voient s'approcher. Ce faisant, ils rendent caduque toute nécessité d'intervention. De fait, ils ne disparaissent que temporairement, le temps, le plus souvent, que les agents disparaissent à leur tour :

Le vieil itinérant, ce qui va se passer si on fait une approche, ben souvent il va s'en aller tout seul. On aura même pas besoin de lui parler. Il nous connaît, il connaît ses règlements, comparativement aux jeunes ; le jeune, il connaît le règlement, mais il y a plus d'affronts. (Entrevue avec Didier)

La distinction entre jeunes et vieux itinérants revient souvent dans le discours des agents de surveillance, notamment quant aux représentations mais aussi quant à la différenciation dans les pratiques (Bellot et Cousineau, 1996). D'autres variables jouent également un rôle important à cet égard. C'est pourquoi il convient maintenant d'examiner les interventions proprement dites, interventions qui sont la marque de l'exercice d'un contrôle social.

Des interventions de type relation-d'aide

Bien que, le plus souvent, les agents de surveillance du métro n'aient pas à intervenir auprès des itinérants ou choisissent de ne pas le faire, il arrive aussi qu'ils doivent intervenir ou qu'ils choisissent de le faire. Encore une fois, nous sommes surprises de constater que l'intervention ne tient pas nécessairement de la coercition, dont il sera question plus loin, mais qu'il arrive, au contraire, que cette intervention se donne des airs de « relation d'aide ». On a pu ainsi observer que des agents, engageant la conversation avec les itinérants rencontrés au hasard de leur ronde, se donnent une mission en quelque sorte « thérapeutique », cherchant à persuader l'itinérant de modifier son style de vie, de se faire traiter, de s'adresser à telle ou telle ressource connue d'eux :

Je pense que la façon d'être avec ces personnes-là, c'est d'être humain avec, c'est d'être gentil avec. Il faut les traiter en être humain. Tu vois, ce matin, par exemple, c'était un jeune homme. Ça sert à rien de lui donner un « bill » de 90 \$, il pourra pas le payer. Alors, je lui ai donné 2 \$ pour qu'il s'achète un café et lui ai dit d'aller au refuge des jeunes. (Entrevue avec Jean-Luc)

Cette pratique découle en grande partie du fait que les agents de surveillance et les itinérants du métro sont souvent appelés à se rencontrer quotidiennement sur d'assez longues périodes, le métro représentant le lieu de travail des uns et, dans une large mesure, le lieu de vie des autres. Ce faisant, ils en viennent à se connaître et, à la limite, à s'appivoiser. À cet égard, il est étonnant de voir à quel point les agents de surveillance connaissent bien certains des itinérants fréquentant le métro : ils les appellent par leur nom, peuvent facilement vous conter leur vie, sont au courant de leurs déboires, des traitements qu'ils ont suivis, de leur dernière visite en prison...

Mais pour les agents du métro, il s'agit aussi d'une façon de pouvoir maintenir un certain contrôle sur les itinérants fréquentant les espaces qu'ils sont chargés de surveiller :

Avec l'expérience, tu viens que c'est pas des amis mais c'est des personnes que tu cotoyes tous les jours, nous autres on sait quand ils travaillent. Comment je pourrais te dire ça, vu qu'ils sont aimables avec ces personnes-là, même s'ils les expulsent pas toujours, ils voient que tu es *cool* avec eux autres, donc ils te respectent, ils voient que tu les respectes, ils te respectent. (Entrevue avec Pascal)

Plus subtile que la coercition en tant que telle, cette forme d'intervention n'en est pas moins efficace en ce sens. Elle permet d'assurer une certaine mainmise sur les itinérants en les encourageant, *au nom de l'amitié*, à se plier aux règles d'usage dans le métro. Ce mode d'intervention pourrait aussi être associé à une certaine forme de régulation sociale dans la mesure où, en les encourageant à faire appel aux ressources, les agents de surveillance incitent les itinérants à quitter la marge de la société pour la réintégrer à part entière.

Il arrive cependant que le contrôle exercé sur les itinérants soit beaucoup moins subtil et qu'il relève carrément de la coercition.

Des interventions de nature coercitive

Lorsqu'il est question de l'intervention des agents de surveillance auprès des *indésirables du métro*, soit les itinérants qui s'y trouvent, l'image qui vient le plus spontanément à l'esprit est celle de l'expulsion pure et simple de l'itinérant hors de l'enceinte de ce lieu de transit. Mais, encore là, il ne s'agit pas de la seule forme d'intervention possible.

Une autre pratique, moins connue mais peut-être encore plus efficace, est celle qui consiste à émettre des contraventions. Cette pratique est rendue possible, et pour certains intéressante, du fait qu'elle conduit éventuellement, par un enchaînement de procédures de nature pénale, à l'emprisonnement. L'enchaînement est simple et, dans le cas des itinérants, entre autres, assez systématiquement réalisé : investi du pouvoir de dresser une contravention au regard d'un manquement au *Règlement Ca3* régissant le transport public à Montréal, ou encore à la *Loi anti-fumeur* qui interdit de fumer dans le métro, un agent de surveillance émet effectivement une contravention, laquelle s'adresse ici à une personne itinérante ; cette contravention s'assortit d'une amende dont le paiement doit être acquitté dans les délais prévus à défaut de quoi cette amende se traduit par un nombre fixé de jours d'emprisonnement ; le contrevenant incapable de payer son amende est ainsi emprisonné, au moins quelques jours, pour ne pas avoir payé l'amende initialement imposée⁵.

5. Il est certain que de donner des contraventions aux itinérants conduit très facilement à l'intervention du percepteur d'amendes et à l'émission d'un mandat direct d'emprisonnement puisque l'évaluation des autres modalités de paiement se fait soit en fonction de la capacité financière de la personne, soit en fonction de sa capacité à réaliser un travail bénévole.

Mon principe, c'est de donner des constats. Le gars va comprendre qu'il n'a plus d'affaires à mendier dans le métro, il n'a plus d'affaires à troubler la paix dans le métro. Ben, il aura ses constats, puis il les paiera, puis il fera la gestion de ces constats comme il le voudra. S'il veut pas les payer, ben il ira à Bordeaux, deux, trois jours. Dans le fond, il fera son temps. C'est la différence entre l'itinérant et un honnête citoyen, que l'honnête citoyen, va avoir un constat d'infraction, il va partir le lendemain matin, il va aller payer ça, son ticket. Alors que les itinérants, ils connaissent le système, ils vont *dealer* avec le système, ils vont tuffer ça jusqu'au bout. (Entrevue avec Gilles)

Cette pratique, nous le mentionnions, se révèle probablement encore plus efficace que l'expulsion pour chasser un itinérant du métro, bien qu'elle soit moins directe, car si la personne itinérante que l'on se contente de faire sortir de l'enceinte du métro peut toujours en faire le tour et entrer par une autre porte, celle emprisonnée disparaît des parages pour une période au moins un peu plus longue.

Cette dernière remarque nous amène à parler des limites des différentes interventions que nous venons de décrire.

LES LIMITES DES INTERVENTIONS

Une portée réduite

Quelle que soit la forme d'intervention choisie par les agents de surveillance du métro auprès des itinérants, celle-ci n'aura toujours qu'une portée réduite. La non-intervention, pratique la plus courante, nous l'avons vu, est certainement la plus limitée pour ce qui est des effets sur les itinérants. En effet, si elle leur permet de profiter d'un peu de chaleur, d'un abri contre les intempéries, d'un lieu où trouver un moment de repos, elle ne change en rien leur situation.

Les pratiques coercitives ont aussi leurs limites. L'expulsion, nous l'avons déjà mentionné, ne constitue toujours qu'un moyen de déplacer temporairement l'itinérant jugé dérangeant. Et comme nous le soulignons, faire sortir un itinérant par une porte ne l'empêche nullement d'entrer par une autre... ou de changer d'endroit sans véritablement quitter le métro. L'émission de contraventions, pour sa part, permet de retirer l'itinérant de la circulation pour une période un peu plus longue. Il n'en demeure pas moins qu'on peut difficilement garder en prison à perpétuité une personne accusée d'avoir troublé la paix ou d'avoir uriné en public ou encore d'avoir volé une bouteille de vin dans un dépanneur. L'itinérant soumis à un tel traitement reviendra donc inévitablement trouver refuge dans le métro, ressource qu'il connaît bien et qui ne lui demande rien sinon que de « circuler ».

Les interventions de relations d'aide ou d'assistance sont probablement celles qui risquent de donner les résultats les plus probants. Encore que leur portée soit limitée du fait que les agents de surveillance agissent de leur propre chef, un peu sur un coup de cœur, sans avoir de qualifications d'agent de relation d'aide, d'intervenant social, de professionnel médical ou autre... Leur intervention s'apparente plus à une suggestion qu'à autre chose. Il n'empêche qu'étant donné qu'ils parviennent souvent à entrer en contact avec certains itinérants, voire à développer un rapport de confiance avec eux, il est possible que leurs suggestions finissent par faire leur chemin et que ceux ainsi guidés s'adressent sinon à la ressource qui leur est mentionnée du moins à une ressource susceptible de leur venir en aide. C'est du moins la perception qu'en ont les agents de surveillance rencontrés qui déclarent pratiquer cette forme d'intervention.

Une nature discrétionnaire des pratiques

Comme il n'existe pas, à proprement parler, de directives strictes qui guident les interventions des agents de surveillance du métro, l'évaluation portant sur la manière d'assurer la sécurité aux usagers de ce mode de transport est suffisamment discrétionnaire pour que de multiples formes d'intervention coexistent. Si cette discrétion comporte de nombreux avantages, dont celui de permettre une action adaptée tant à la situation qu'à la personne, elle entraîne par ailleurs une certaine confusion quant au rôle et aux limites des pouvoirs des agents. Or, il semblerait que certains agents, surtout parmi les plus jeunes qui s'identifient davantage à des agents de la paix qu'à des agents d'assistance et d'information, profitent de la confusion pour user abondamment des pouvoirs qui leur sont investis, notamment en matière d'expulsion et d'émission de contravention. On a pu constater, en effet, que l'usage du pouvoir d'émettre des contraventions, en particulier, variait grandement d'un agent à l'autre, certains n'ayant pas émis plus de cinq contraventions au cours d'une année alors qu'à l'autre extrême un agent était responsable à lui seul de l'émission de plus de 500 contraventions pour une période semblable.

D'un autre côté, la pratique d'une intervention de type « relation d'aide » prend différentes formes et remplit divers objectifs. Ainsi, si certains agents se contentent de conseiller l'itinérant sur les mesures qu'il devrait prendre pour s'en sortir, d'autres vont jusqu'à lui donner de l'argent ou, encore, jusqu'à l'accompagner dans ses démarches auprès d'une ressource. La forme d'aide apportée varie ainsi en fonction de l'agent qui la pratique et de l'itinérant auprès duquel elle est pratiquée.

En définitive, nous pouvons dire qu'il s'instaure un climat d'incertitude, tant du côté des agents qui ne savent pas trop quelle attitude adopter avec

les itinérants ni quelle réaction leur intervention va susciter autant de la part de la direction et de leurs collègues que de celle des usagers du métro, que du côté des itinérants qui ne savent pas vraiment à quoi s'attendre lorsque, d'aventure, ils se retrouvent nez à nez avec les agents de surveillance du métro.

Un avenir inquiétant

Tout en rappelant que nos observations nous ont amenées à constater que les pratiques purement coercitives à l'endroit des itinérants de la part des agents de surveillance du métro étaient, à ce jour, plus l'exception que la règle, nous nous permettons d'émettre quelques inquiétudes quant à l'avenir. En effet, il nous est apparu que la pratique de l'expulsion, mais peut-être encore davantage celle de l'émission de contraventions visant le retrait temporaire des personnes itinérantes de l'enceinte du métro, était surtout le fait des jeunes agents. Cela s'explique en partie par la conjoncture actuelle qui fait que ces jeunes, formés à l'école de la police, n'arrivent plus à se caser sur le marché de l'emploi à titre d'agents de police. C'est alors qu'ils se tournent vers un secteur qui s'y apparente : celui de la sécurité privée. D'ailleurs, ils représentent des candidats de choix pour ce secteur qui profite de cette main-d'œuvre déjà formée.

Or, ce sont ces jeunes aspirants policiers qui sont appelés de plus en plus à remplacer les plus « vieux agents » qui partent à la retraite, vieux agents parmi lesquels on retrouve le plus grand nombre de ceux qui pratiquent une intervention de type « relation d'aide ». Il y a, par conséquent, tout lieu de croire que les positions à l'égard des itinérants adoptant le métro comme milieu de vie se durciront, compliquant de ce fait leurs conditions d'existence.

CONCLUSION

Nous avons pu constater la diversité des pratiques des agents de surveillance du métro auprès des itinérants. Si cette diversité permet d'atténuer l'idée qu'il existerait une forte coercition en matière de pratiques de la sécurité privée auprès des itinérants, elle témoigne cependant de l'exercice d'un contrôle social réel par les agents de surveillance. Certes, ce contrôle est très largement implicite, diffus et intégré par les membres de la population itinérante qui semblent y « adhérer » notamment en s'expulsant eux-mêmes des lieux contrôlés. Il faut tout de même s'interroger sur la nature de cette adhésion : s'agit-il d'une véritable adhésion ou serait-ce plutôt le reflet du simple renoncement à subir quotidiennement un contrôle social formalisé qui placerait

l'itinérant sous les feux de la rampe mettant du même coup en lumière son indésirabilité dans l'enceinte du métro ? Ce qu'on a pu déceler, c'est que, peu importe la forme des interventions privilégiées par les agents de surveillance du métro, leurs limites rendent impérieux l'examen de la gestion privée de l'itinérance dans les espaces accessibles au public.

En effet, loin de constituer un moyen efficace de contrôle, cette gestion semble, au contraire, d'une part, être soumise au jugement discrétionnaire des agents en ce qui a trait à leurs interventions et, d'autre part, s'orienter vers la coercition. Or, dans une période où l'exclusion croît et où l'espace public devient, au moins en partie pour un nombre grandissant de personnes, un espace de vie, il paraît dangereux au regard des droits de la personne d'encourager une réelle autonomie de la sécurité privée tant et aussi longtemps que les pratiques de cette dernière ne seront pas strictement encadrées.

Exclus socialement, les itinérants en utilisant comme espace de vie l'espace public surveillé par la sécurité privée semblent perdre encore un peu plus de leur qualité de citoyen puisqu'ils ont de moins en moins l'occasion d'être gérés dans le cadre d'un contrôle social public où les droits et les devoirs de chacun doivent être respectés selon les règles édictées par l'État et ses agents. Victimes alors d'un contrôle aléatoire, où la tolérance est exercée de manière discrétionnaire, les itinérants se voient une fois de plus privés de leur citoyenneté.

Bibliographie

- AUTÉS, M. (1995). « Genèse d'une nouvelle question sociale », *Lien social et politiques – RIAC*, n° 34, 43-54.
- BEAUCHEMIN, J., BOURQUE, G. et J. DUCHASTEL (1995). « Du providentialisme au néolibéralisme : De Marsh à Axworthy. Un nouveau discours de légitimation de la régulation sociale », *Cahier de recherche sociologique*, n° 24, 15-49.
- BELLOT, C. (1995). « Représentations et pratiques des agents de sécurité privée à l'égard des itinérants », Mémoire de maîtrise, document inédit, Montréal, Université de Montréal, École de criminologie, 177 pages.
- BELLOT, C. et M.-M. COUSINEAU (1996). « Le métro : espace de vie, espace de contrôle », *Déviance et société*, vol. 20, n° 4, 377-395.
- BOISMENU, G. et A. NOËL (1995). « La restructuration de la protection sociale en Amérique du Nord et en Europe », *Cahier de recherche sociologique*, n° 24, 49-87.
- BRODEUR, J.-P. (1988a). « Justice pénale et privatisation », dans BOISMENU, G. et J.J. GLEIZAL (dir.), *Les mécanismes de régulation sociale. La justice, l'administration, la police*, Montréal/Lyon, Presses universitaires de Lyon, 183-253.
- BRODEUR, J.-P. (1988b). « Ordre public et ordre privé », *Revue internationale de criminologie et de police technique*, vol. 41, n° 4, 383-391.

- CASTEL, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale, une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 490 pages.
- CASTEL, R. (1994). « La dynamique du processus de marginalisation : de la vulnérabilité à la désaffiliation », *Cahier de recherche sociologique*, n° 22, 11-24.
- EWALD, F. (1996). *Histoire de l'État-providence*, Paris, Grasset, 320 pages.
- FOURNIER, L. (1991). *Itinérance et santé mentale à Montréal. Étude descriptive de la clientèle des missions et refuges*, Verdun, Centre de recherche de l'Hôpital Douglas, Unité de recherche psychosociale, 78 pages.
- GAGNON, I. (1995). « Politiques et pratiques de renvoi au pénal : le cas d'une agence de sécurité privée à contrat », Mémoire de maîtrise, document inédit, Montréal, Université de Montréal, École de criminologie, 163 pages.
- KAKALIK, J. S. et S. WILDHORN (1977). *The Private Police : Security and Danger*, New York, Crone Russak, 509 pages.
- OCQUETEAU, F. (1986). « Police(s) privée(s), sécurité privée : nouveaux enjeux de l'ordre et du contrôle social », *Déviance et Société*, vol. 10, n° 3, 247-281.
- OUELLETTE, F. R. (1989). *Femmes sans toit ni voix*, Québec, Publications du Québec, 89 pages.
- PAUGAM, S. (dir.). (1995). *L'exclusion, l'état des savoirs*, Paris, La Découverte, 582 pages.
- PAUGAM, S. (1994). *La disqualification sociale*, 2^e éd., Paris, Presses universitaires de France, 255 pages.
- ROSANVALLON, P. (1995). *La nouvelle question sociale : repenser l'État-providence*, Paris, Seuil, 222 pages.
- ROSANVALLON, P. (1992). *La crise de l'État-providence*, Paris, Seuil, 185 pages.
- ROSANVALLON, P. et J.-P. FITOUSSI (1996). *Le nouvel âge des inégalités*, Paris, Seuil, 235 pages.
- ROY, S. (1988). *Seuls dans la rue*, Montréal, Éditions Saint-Martin, 175 pages.
- SHEARING, C. D. et P. C. STENNING (1983). « Private Security : Implications for Social Control », *Social Problems*, vol. 30, n° 5, 493-508.
- SIMARD, P. (1990). *Le clochard de Montréal : une histoire à coucher dehors*, Montréal, Éditions Saint-Martin, 176 pages.
- TREMBLAY, S. (1995). « Politiques et pratiques de règlement des incidents criminalisables par un service hybride de sécurité », Mémoire de maîtrise, document inédit, Montréal, Université de Montréal, École de criminologie, 180 pages.