

Université de Montréal

**Les organisations non gouvernementales (ONG) locales comme réseaux d'acteurs
hétérogènes: l'action quotidienne de l'Accueil Bonneau**

**Par
Karine Delisle**

**Département de communication
Faculté des arts et sciences**

**Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
maîtrise en science de la communication**



Avril 2005

© Karine Delisle, 2005

P

90

U54

2005

V. 013

Direction des bibliothèques

AVIS

L'auteur a autorisé l'Université de Montréal à reproduire et diffuser, en totalité ou en partie, par quelque moyen que ce soit et sur quelque support que ce soit, et exclusivement à des fins non lucratives d'enseignement et de recherche, des copies de ce mémoire ou de cette thèse.

L'auteur et les coauteurs le cas échéant conservent la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent ce document. Ni la thèse ou le mémoire, ni des extraits substantiels de ce document, ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans l'autorisation de l'auteur.

Afin de se conformer à la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels, quelques formulaires secondaires, coordonnées ou signatures intégrées au texte ont pu être enlevés de ce document. Bien que cela ait pu affecter la pagination, il n'y a aucun contenu manquant.

NOTICE

The author of this thesis or dissertation has granted a nonexclusive license allowing Université de Montréal to reproduce and publish the document, in part or in whole, and in any format, solely for noncommercial educational and research purposes.

The author and co-authors if applicable retain copyright ownership and moral rights in this document. Neither the whole thesis or dissertation, nor substantial extracts from it, may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms, contact information or signatures may have been removed from the document. While this may affect the document page count, it does not represent any loss of content from the document.

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :

Les organisations non gouvernementales (ONG) locales comme réseaux d'acteurs
hétérogènes: l'action quotidienne de l'Accueil Bonneau

Présenté par :

Karine Delisle

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

François Cooren

présent-rapporteur

Dominique Meunier

directrice de recherche

Line Grenier

membre du jury

Sommaire

Les organisations non gouvernementales (ONG) sont diverses par leur taille, par leur pouvoir et par leur forme de financement et d'interventions. Celles qui nous intéressent particulièrement sont les ONG humanitaires.

Bien que la littérature considère l'action humanitaire comme une action internationale, il existe toutefois des ONG humanitaires qui se mobilisent pour venir en aide à une population locale. Les ONG humanitaires locales sont différentes parce qu'elles prêtent assistance à une population d'ici, au lieu de se déplacer à l'étranger. De plus, ne recevant aucun financement, elles vivent et existent au quotidien et recourent, pour y parvenir, à divers moyens.

Nous avons voulu montrer qu'au-delà des événements médiatiques qui donnent de la visibilité à l'organisation, il existe aussi un travail quotidien des acteurs, moins spectaculaire et beaucoup moins médiatisé, mais qui pourtant permet tout autant de faire vivre l'organisation.

Pour ce faire, notre problématique s'est articulée autour de la constitution d'un réseau, selon une perspective particulière, notamment empruntée à des auteurs tels que Michel Callon et Bruno Latour. Ils ont pensé et développé une conception du réseau en tenant compte de l'hétérogénéité des acteurs. Selon eux, un réseau est constitué d'acteurs humains et non humains qui interagissent continuellement entre eux.

Il s'agissait pour nous, à travers une observation « micro » de l'organisation, de décrire et comprendre le fonctionnement d'un réseau, en prenant en compte les divers acteurs, humains et non humains, qui le constituent. C'est donc tous ensemble, qu'ils participent, au fil des ans, non seulement à la mise en place du réseau, à travers des tactiques, des savoir-faire particuliers, etc., mais aussi à son maintien et son évolution constante.

Mots clés : action humanitaire locale, acteurs humains et non humains, réseau.

Abstract

Non-Governmental Organisations (NGO) are diverse by their size, by the power they exercise, by the type of funding they receive and their interventions. We are particularly interested in humanitarian NGOs.

Even though literature considers a humanitarian action as one that is international, there exists nevertheless humanitarian NGOs that act to help a local population. Local humanitarian NGOs are different because they help a local population at home rather than travelling abroad. Furthermore, since they receive no type of financing, they must live and survive on a daily basis and must resort on a variety of means to succeed.

In this thesis, we want to show that beyond media events that provide visibility to the organisation, there also exists daily work by actors, less spectacular and much less within the media spotlight, but who are able just as much to ensure that the organisation survives.

To achieve this, our problematic is structured around the constitution of a network, according to a particular perspective, borrowed notably from authors such as Michel Callon and Bruno Latour. According to them, a network is made up of human actors and non human actors that interact continuously with each other.

For us, through a “micro” observation of the organisation, we had to describe and understand the workings of a network, while considering a variety of actors, human and non human, that constituted the network. Therefore it is together, through the years, that they participate, non only in setting up the network, through a tactics, particular knowledge, etc., but also in assuring its maintenance and constant evolution.

Keywords : local humanitarian action, human actors and non human actors, network.

Table des matières

Sommaire	i
Abstract.....	ii
Table des matières	iii
Liste des figures	v
Liste des sigles.....	vi
Liste des annexes.....	vii
Remerciements.....	viii
Introduction	x
CHAPITRE I. Problématique générale : les organismes gouvernementaux et l'action humanitaire	1
1.1. Les organismes non gouvernementaux (ONG)	1
1.1.2 <i>Les ONG d'urgence et les stratégies de marketing</i>	3
1.2. Une perspective socio-historique de l'action humanitaire	4
1.3 L'action humanitaire et l'action sociale	8
CHAPITRE II. Problématisation spécifique : de la théorie à la question de recherche.....	12
2.1 L'humanitaire, les médias et la communication	12
2.1.1 <i>La professionnalisation des bénévoles</i>	14
2.2 L'humanitaire spectacle comme rhétorique visuelle	16
2.3 L'humanitaire spectacle comme événement	18
En résumé.....	19
2.4 L'action humanitaire : une action du quotidien.....	20
2.5 L'action humanitaire : un réseau qui mobilise humains et non humains....	24
Résumé et question de recherche.....	28
CHAPITRE III. La méthodologie.....	30
3.1 Choix d'une approche méthodologique : l'étude de cas	30
3.1.1 <i>La validité interne</i>	32
3.1.2 <i>La validité externe</i>	34
3.2 Préparation du terrain et bénévolat	35
3.3.1 <i>L'observation sur le terrain</i>	36
3.3.2 <i>L'entrevue formelle semi-dirigée</i>	39
3.4 L'analyse des documents.....	42
3.5 La démarche d'analyse.....	44
En résumé	49
CHAPITRE IV. L'Accueil Bonneau : 128 ans voués à la bienfaisance	50
4.1 Le profil organisationnel de l'Accueil Bonneau.....	50
4.1.1 <i>L'Accueil Bonneau, une action humanitaire</i>	50
4.1.1.1 <i>L'explosion de l'Accueil Bonneau : un moment dramatique mais lucratif</i>	52

4.1.1.2 <i>Des chants, du cinéma et le temps des Fêtes</i>	55
4.1.2 <i>L'Accueil Bonneau, une action sociale</i>	59
4.2 Les principaux acteurs.....	61
4.2.1 <i>Marguerite d'Youville et ses principales héritières</i>	61
4.2.2 <i>Des bénévoles dévoués</i>	64
4.2.3 <i>Les professionnels de l'Accueil Bonneau</i>	67
4.2.4 <i>Les donateurs</i>	68
4.2.5 <i>Ces hommes dans le dénuement</i>	70
4.3 Les lieux de l'Accueil Bonneau.....	72
4.3.1 <i>La salle d'attente : un point de départ</i>	73
4.3.2 <i>La salle à manger, la cuisine, l'entrepôt, etc.</i>	74
4.3.3 <i>Le Service de la promotion humaine et sociale et certains lieux voués à la détente</i>	77
4.3.4 <i>De la podiatrie au salon de coiffure</i>	80
En résumé	81
CHAPITRE V. L'Accueil Bonneau, un réseau composé d'acteurs humains et non humains	83
5.1. Le vestiaire : le lieu où l'Accueil Bonneau donne priorité aux vêtements et à l'hygiène	84
5.1.1 <i>Le vestiaire : une valeur accordée à l'hygiène corporelle</i>	88
5.1.1.1 <i>Les vêtements et les produits sanitaires comme objet d'analyse : un statut qui se modifie</i>	91
En résumé	95
5.2 La boutique du cordonnier : un portrait des chaussures.....	96
5.2.1 <i>Un portrait des chaussures</i>	96
5.2.1.1 <i>La chaussure comme objet d'analyse</i>	102
5.2.1.1.1 <i>La chaussure comme instrument de contrôle</i>	102
5.2.1.1.2 <i>La chaussure comme instrument de transformation</i>	103
5.2.2 <i>la valeur accordée au temps et à la musique</i>	105
5.2.2.1 <i>De cordonnier à horloger : analyse d'un statut en mouvement</i> ..	107
En résumé	108
5.3 Portrait de l'atelier de bois	109
5.3.1 <i>Le bois comme objet d'analyse : un statut qui évolue</i>	115
En résumé	118
Conclusion	119
Bibliographie	123

Liste des figures

Figure 1 : Marc Favreau dans son rôle de Sol	92
Figure 2 : Les chanteurs de la chorale Bonneau lors d'une représentation.....	93
Figure 3 : L'atelier du cordonnier et sa boîte de chaussures usagées.....	100

Liste des sigles

ONG : Organisation non gouvernementale

Liste des annexes

Annexe 1 : Publicité du conseil canadien de la coopération internationale.....	xiii
Annexe 2 : Questions d’entrevue semi-dirigée	xiv
Annexe 3 : Liste des rôles qu’occupent les personnes rencontrées en entrevue semi-dirigée.....	xv
Annexe 4 : Perspective détaillée de chaque entrevue.....	xvi
Annexe 5 : Microréseau de l’Accueil Bonneau	xvii
Annexe 6 : Réseau de l’Accueil Bonneau.....	xviii
Annexe 7 : Sœur Bonneau.....	xix
Annexe 8 : Questionnaire rempli par Sœur Bonneau au sujet de la soupe populaire autour des années 30.....	xx
Annexe 9 : Réseau qui rend possible la distribution des vêtements.....	xxi
Annexe 10 : Réseau qui rend possible la distribution des produits de « beauté ».....	xxii
Annexe 11 : Réseau qui rend possible la réalisation quotidienne de la cordonnerie.....	xxiii
Annexe 12 : Réseau qui rend possible la réalisation quotidienne de l’atelier de bois.....	xxiv

Remerciements

Je tiens à exprimer ma grande gratitude à ma directrice Dominique Meunier. À toi Dominique, merci de ta disponibilité et de ta grande générosité. Tu m'as encouragée dans toutes les étapes de ce parcours et je t'en remercie. Chaque fois que je t'ai contactée au téléphone ou je me suis rendue à ton bureau, tu étais toujours souriante, pleine de vie et tu avais toujours les bons mots pour apaiser mes nombreuses craintes. Je suis très chanceuse et choyée de t'avoir eue comme directrice. Mille mercis!

Je tiens également à remercier ma famille qui a été présente à tout moment. Vous m'avez transmis d'importantes valeurs, entre autres, la persévérance. Cette dernière m'a permis d'aller jusqu'au bout, sans jamais lâcher prise. Par ailleurs, n'oubliez surtout pas que je suis très reconnaissante des efforts que vous avez faits et qui m'ont permis, après quelques années sur le marché du travail, de faire un retour à l'école. La réussite de ce projet n'aurait pu être possible sans vos encouragements continuels et votre soutien. Aussi, je tiens à vous remercier des nombreuses discussions enflammées et de nos débats philosophiques autour de la table. Ce sont des moments précieux qui m'ont permis de grandir!

Je voudrais également remercier mon amoureux. Merci de m'avoir épaulée, écoutée et encouragée tout au long de ce parcours. Aussi, je voudrais te remercier de ta patience surtout lorsque la mienne était particulièrement *fragile*. Bref, nous avons relevé un défi commun, notamment celui de retourner aux études, et aujourd'hui nous pouvons en être fiers puisque nous avons TERMINÉ. Je suis certaine que l'avenir nous réserve d'autres défis aussi intéressants que stimulants et je compte bien les réaliser à tes côtés. Aussi, je ne peux oublier ma p'tite Kapie, tu mérites amplement trois gros bisous et un gros « Milkbone »!

Enfin, je tiens à remercier mes amis avec qui j'ai entretenu des discussions animées autour d'un bon verre de rouge! Nos soirées bien arrosées et nos nombreux soupers ont contribué à me divertir, ainsi j'ai pu m'éclater à fond (et je compte bien continuer...). Merci pour votre soutien et vos encouragements.

Par ailleurs, je remercie tous les bénévoles, professionnels, ainsi que les Sœurs grises de Montréal de m'avoir laissé la chance de découvrir cet endroit si merveilleux. Vous faites preuve d'une générosité indescriptible envers les plus miséreux de Montréal. Vous m'avez permis de découvrir qu'au-delà des valeurs *prescrites* par notre société matérialiste et individualiste, il existe encore des gens qui se dévouent pour le bien-être des autres. Vous êtes véritablement une source d'inspiration!

Introduction

Depuis quelques décennies, les organisations non gouvernementales (ONG) humanitaires sont très actives sur la scène internationale. En effet, lorsqu'un affrontement éclate entre les régions internes d'un État ou encore lorsqu'un désastre naturel appauvrit une nation entière, les médias informent instantanément la population mondiale.

La littérature a grandement abordé ce lien entre l'action humanitaire et les médias en traitant surtout de l'humanitaire spectacle comme d'un moyen fréquemment utilisé pour sensibiliser le public à souscrire à une cause.

L'humanitaire spectacle, grâce au travail des médias, semble donc constituer aujourd'hui le recours principal des ONG pour rallier la population à leur cause. C'est du moins l'idée qui est défendue par les auteurs qui abordent le sujet.

Toutefois, nous sommes d'avis que l'humanitaire spectacle ne suffit pas, à lui seul, à nous faire comprendre comment une ONG parvient à rendre sa cause publique, mais surtout comment elle parvient à exister, à vivre au quotidien pour répondre aux objectifs qu'elle s'est fixée. En fait, il est étonnant de constater que la littérature sur le sujet fait peu mention de ce quotidien, de ce fonctionnement moins spectaculaire (du moins pour les médias), mais qui pourtant est essentiel aux ONG : le travail quotidien des personnes qui les font *exister*.

Pour mieux comprendre ce quotidien, nous avons retenu les travaux de Michel de Certeau (1980). Pour lui, les individus développent tous les jours des tactiques, soient des « manières de faire », qui constituent le quotidien. Ainsi, pour appréhender le quotidien des acteurs d'une organisation, nous avons entrepris une étude de cas au sein d'une ONG humanitaire locale. Même si la littérature traite davantage des ONG humanitaires internationales, nous allons voir qu'il existe effectivement des organisations non gouvernementales humanitaires situées à Montréal qui viennent en aide à une population locale.

Cette étude de cas nous permettra de constater entre autres qu'une ONG humanitaire locale vit et existe, d'une part parce qu'elle réalise des activités quotidiennes et, d'autre part, parce que des acteurs interagissent continuellement entre eux, permettant ainsi la constitution d'un réseau de relations.

Pour conceptualiser le réseau, nous avons retenu les travaux Michel Callon, Bruno Latour et d'autres. Nous verrons l'importance et le rôle qu'ils accordent aux acteurs du réseau.

Ce mémoire est composé de cinq chapitres. Dans un premier temps, nous expliquerons les raisons pour lesquelles nous avons choisi les ONG humanitaires locales plutôt qu'un autre type d'ONG. De plus, nous offrirons une perspective socio-historique de l'action humanitaire en tenant compte de la littérature développée à cet effet. Par ailleurs, nous verrons qu'il y a régulièrement confusion entre l'action humanitaire et l'action sociale. Nous exposerons les différences entre ces deux types d'actions.

Au cours du deuxième chapitre, nous présenterons le travail de problématisation. Ainsi, nous regarderons comment la littérature aborde le lien entre les médias et l'humanitaire. Nous verrons que cette hybridation est nécessaire puisque l'un alimente l'autre. Cependant, cette interdépendance est importante surtout pour les ONG humanitaires internationales, mais elle l'est moins pour les ONG humanitaires locales. Pour réaliser des activités quotidiennes, les ONG humanitaires locales mobilisent davantage un réseau d'acteurs. Bien qu'il y ait différentes façons de conceptualiser le réseau, nous avons opté, comme nous l'avons mentionné précédemment, pour les travaux de Callon et Latour. Ces auteurs mettent l'accent sur un aspect qui nous a semblé fondamental pour comprendre un réseau, celui de l'hétérogénéité des acteurs. En effet pour eux, comprendre comment fonctionne un réseau, c'est prendre en compte à la fois les acteurs humains et non humains qui interagissent continuellement entre eux.

Le troisième chapitre a pour but de présenter notre approche méthodologique. Nous discuterons des motifs qui nous ont incitée à entreprendre une étude de cas, en présentant les limites et les forces de cette démarche. Nous présenterons le terrain de notre étude et nous expliciterons notre méthode de cueillette de données. Nous justifierons les raisons pour lesquelles nous avons fait du bénévolat, des entrevues semi-dirigées et informelles, de l'observation et une analyse de documents. Au terme de ce chapitre, nous présenterons les étapes de notre analyse de données.

Dans le quatrième et le cinquième chapitre, nous présenterons les acteurs, les moments, les événements, les lieux, etc. qui constituent le réseau. Ensuite, nous présenterons l'analyse plus particulière de trois secteurs de l'Accueil Bonneau, soit le vestiaire, la cordonnerie et l'atelier de bois. Ces lieux sont intéressants notamment par le rôle qu'y jouent les acteurs. L'analyse de ces trois secteurs nous permettra ainsi de montrer comment les acteurs (humains et non humains) se mobilisent et jouent un rôle différent de celui qui leur est *prescrit* par l'organisme. Nous verrons que leur rôle n'est pas fixe dans la mesure où ils évoluent constamment, permettant au réseau de se transformer continuellement.

En guise de conclusion, nous ferons un retour sur les principaux éléments théoriques développés au cours de ce mémoire. De plus, nous présenterons certaines limites de notre démarche. Nous allons clore ce mémoire en présentant quelques avenues possibles qui permettraient de pousser la recherche au-delà du cadre que nous lui avons donné.

CHAPITRE I. Problématique générale : les organismes gouvernementaux et l'action humanitaire

1.1. Les organismes non gouvernementaux (ONG)

Notre intérêt pour les ONG réside dans le fait qu'il s'agit d'organisations composées d'acteurs qui se sont mobilisés autour d'une même cause. Dans ce chapitre, nous verrons que les ONG sont orientées vers différentes causes, qu'il s'agisse de l'urgence sanitaire, du développement durable, de l'environnement, etc. Nous verrons également par quels moyens les ONG parviennent à amasser des fonds monétaires, malgré qu'elles ne reçoivent aucun financement gouvernemental.

La principale caractéristique des organismes non gouvernementaux est qu'ils travaillent à l'extérieur du pouvoir étatique. La décision des ONG de ne pas dépendre des gouvernements relève d'un choix purement politique. En effet, les ONG sont constituées d'individus qui font continuellement pression sur ces mêmes instances politiques. De plus, elles n'aspirent pas à s'enrichir, car ce sont des organismes à but non lucratif. Par exemple, Greenpeace¹ s'est fait connaître en faisant d'énormes pressions sur les gouvernements de l'époque. En 1971, 12 Canadiens de Vancouver ont formé une alliance en vue de contrecarrer certains objectifs des États-Unis dans la réalisation d'essais nucléaires sur l'île d'Amchitka, en Alaska. Le but de Greenpeace n'était pas de récolter des fonds, mais plutôt de plaider pour la cause environnementale. Nous verrons plus loin que le mandat de chaque organisme non gouvernemental est différent, qu'il peut être environnemental, humanitaire, qu'il peut viser à la protection des droits de l'homme ou encore d'autres causes.

Dans la majorité des cas, ces groupes de pression, défenseurs d'une cause, se sont formés au cours du XX^e siècle. Hours (1998) explique que le terme « ONG » a été créé entre les années 1985 et 1992. Cependant, l'acronyme ONG s'est imposé

¹ http://www.greenpeace.org/france_fr/history/

dans la mentalité de tous vers la fin des années 70, toujours d'après Hours (1998). Cet auteur mentionne que les ONG sont très diverses par leur taille, par leur pouvoir et par leur forme de financement et d'interventions (Hours, 1998 : 68). À titre d'exemple, Médecins sans frontières n'a pas la même taille et n'octroie pas le même financement que la *SOPAR*, « société de partage », organisme oeuvrant à diminuer la pauvreté dans les pays en voie de développement. Ce sont néanmoins deux ONG qui travaillent à atteindre un objectif précis. L'objectif de la *SOPAR* vise le développement durable, alors que l'organisme Médecins sans frontières travaille lors de situations d'urgence. Il y a quelques années, une forte catégorisation s'est installée, donnant lieu à l'apparition d'ONG de développement et d'ONG d'urgence (on les nomme aujourd'hui ONGI, pour « Organisations non gouvernementales internationales »).

Habituellement, les ONG de développement travaillent à plus longue échéance, par exemple, à sensibiliser la population d'Afrique à l'utilisation du port du condom, afin de diminuer la propagation du sida. Par contre, les ONG d'urgence n'œuvrent que lors d'une catastrophe, par exemple à vacciner et à nourrir une population victime de la famine. Hours (1998) explique que l'importance de cette distinction entre l'urgence et le développement s'est quelque peu amoindrie. Cependant, dans la réalité, certaines ONG font encore la distinction entre ces deux domaines, lorsqu'on se réfère à leur site Web. En effet, certains organismes expliquent qu'il est essentiel de recourir à cette catégorisation lorsque vient le temps de faire des demandes de subventions auprès d'organismes publics ou privés.

Les représentants des organismes qui agissent dans l'urgence affirment devoir obtenir du financement rapide pour réagir lors de situations urgentes. Par exemple, l'ONG d'urgence doit intervenir lorsqu'une inondation majeure a lieu, en acheminant de la nourriture, des lits, des médicaments, etc. Ainsi, ce financement est obtenu à la condition que les ONG d'urgence utilisent des stratégies de marketing.

1.1.2 Les ONG d'urgence et les stratégies de marketing

En utilisant différents moyens, souvent médiatiques, les ONG d'urgence interpellent la population pour qu'elle contribue à la cause. La seule raison pour laquelle une ONG recourra à des stratégies de marketing est pour récolter des dons. Les contributions proviennent principalement de diverses institutions publiques ou privées. De plus, cette initiative informe le donateur sur les particularités de l'organisme. Par exemple, le Conseil canadien de la coopération internationale (CCCI) a créé une publicité servant à informer les donateurs dans laquelle l'organisme (voir annexe 1) explicite sa mission, son action, décrit ses membres, etc.

Pour la plupart, les organismes qui prennent part à ce type de stratégies sont constituées d'acteurs liés par des intérêts communs visant à défendre une cause précise. Voici quelques exemples d'organisations non gouvernementales dans lesquelles vont œuvrer ces activistes. Greenpeace défend ardemment le respect de l'environnement, Amnesty Internationale plaide pour le respect des droits de l'homme, le Comité olympique international amène toutes les cultures à prendre part à diverses compétitions sportives, Médecins sans frontières vole au secours des victimes de catastrophes humanitaires, l'Église proclame la parole de Dieu², etc. Au Québec, il existe quelques ONG, dont Action boréale, en Abitibi-Témiscamingue, qui lutte pour la sauvegarde de la forêt boréale. De même, l'Action pour la protection des Forêts du Québec est une ONG visant à sensibiliser la population à la problématique des coupes forestières excessives.

² 1775-1918 : « L'Église catholique romaine fut probablement la première organisation non gouvernementale (ONG) internationalement active. Mais c'est à partir de 1775 que des individus ayant des intérêts communs ont créé des ONG orientées sur des thématiques nationales pour influencer les prises de décisions politiques. »

(http://www.fsa.ulaval.ca/personnel/vernag/EH/F/ethique/lectures/ong_chronologie.htm)

Ainsi, plusieurs causes suscitent l'intérêt des ONG et elles doivent toutes être connues du public, afin d'obtenir le financement souhaité en vue de réaliser leurs objectifs. Toutefois, dans le cadre de ce mémoire, nous nous intéressons plus particulièrement à la cause humanitaire. Non seulement cette cause cible les individus, mais elle vient également en aide à l'exclu, afin qu'il obtienne les besoins essentiels lui permettant de survivre dans la société.

1.2. Une perspective socio-historique de l'action humanitaire

L'action humanitaire remonte à une époque lointaine. Il a fallu attendre le XX^e siècle pour que l'action humanitaire puisse se propager pour s'intégrer aux discours sociaux et étatiques (Ferré, 1995). Dès lors, l'action humanitaire est devenue une cause acceptée et défendue par tous. Cette évolution marquante est due à l'engagement de multiples acteurs, qui ont contribué à l'émancipation de l'action humanitaire. Dans les lignes qui suivent, nous verrons quels sont les principaux acteurs ayant participé au cheminement de l'action humanitaire. Nous constaterons que si l'action humanitaire s'est popularisée si rapidement au cours du dernier siècle, c'est en partie grâce à des acteurs qui se sont mobilisés autour d'une même cause, créant ainsi un réseau de solidarité.

D'abord, l'action humanitaire s'est orchestrée au VI^e siècle grâce au dévouement des grands ordres monastiques (Ferré, 1995). Ferré (1995) et Debré (1997) ont reconstitué l'historique de l'humanitaire. Ils soutiennent qu'à partir de ce siècle, les sociétés ont commencé à adhérer graduellement au principe de l'altruisme, c'est-à-dire à se tourner vers les autres. C'est ainsi que la charité a commencé à prendre une place importante dans la vie de chacun. Toutefois, les auteurs mentionnent qu'il a été impossible de retrouver dans les archives les données qui justifiaient concrètement les objectifs et les missions réalisés par ces grands ordres monastiques.

Pourtant, quelques siècles plus tard, les écrits sont plus nombreux et, selon Debré (1997), on peut voir à travers ces documents que la charité prend une ampleur

considérable. En effet, c'est en raison de la détresse due aux affrontements guerriers que s'est instauré l'Ordre Saint-Jean. L'Ordre St-Jean, fondé en 1113, est un ordre orienté autant vers les services hospitaliers que militaires et qui porte secours aux pèlerins et aux blessés (Ferré, 1995). Avec le temps, les actions de cet ordre se sont perpétuées. Ainsi, quelques décennies plus tard, l'Ordre St-Jean était toujours actif en prêtant assistance aux victimes de la guerre de Cent Ans (1346-1453). Cette guerre a été déclarée suite à l'invasion britannique du territoire français, contribuant à la multiplication massive de massacres et d'épidémies (Debré, 1997) ainsi qu'à une croissance de la misère et de la détresse physique.

Les membres de l'ordre Saint-Jean ont soigné beaucoup de victimes ; ils ont initié divers pays lointains aux différentes méthodes et pratiques d'intervention ; ils ont aussi tenté de vaincre plusieurs épidémies, en prodiguant des soins. Mais l'Ordre Saint-Jean n'était pas seul à secourir les victimes de ces épidémies. En effet, les oeuvres chrétiennes étaient également omniprésentes lorsque venait le temps de venir en aide aux victimes. En plus, elles ont permis l'effervescence et le progrès des techniques humanitaires (Ferré, 1995). C'est sous le règne du roi de France Henri II, en 1550, que sont apparus les premiers « hôpitaux ambulatoires », qui ont rendu possible la chirurgie médicale sur le terrain (Ferré, 1995).

De plus en plus d'acteurs s'engageaient à secourir les victimes, si bien qu'au XVII^e siècle, la conception de la charité est adoptée graduellement dans les territoires non-européens. Ainsi, il n'y a pas qu'un seul groupement local qui fait acte de bonté envers les pauvres, mais bien plusieurs collectivités étrangères qui se rassemblent autour d'un même discours, celui de soutenir les plus démunies. Si l'action humanitaire a connu une telle croissance, c'est en partie grâce à la détermination de Saint-Vincent de Paul. Saint-Vincent de Paul est un des premiers personnages connus de l'histoire à prendre la défense des plus démunis et à propager un discours charitable hors des frontières nationales. Les actions posées par Saint-Vincent de Paul ont été tellement importantes qu'il s'est vu décerner le premier titre « d'humanitaire chrétien » (Debré, 1997).

Bien que saint-Vincent de Paul ait exercé une grande influence sur l'émergence de l'action humanitaire, il a quand même fallu attendre le XIX^e siècle pour constater l'apparition du terme « humanitaire ». Depuis, on ne dit plus « avoir de l'humanité », mais bien plutôt « être humanitaire » (Debré, 1997 : 7).

Le XIX^e siècle a été marqué par la bataille de Solferino, qui a permis à Napoléon III de remporter la victoire au coût de plus de quarante mille morts et blessés (Debré, 1997). C'est en raison de cet événement tragique qu'a pris naissance l'important personnage d'Henri Dunant. La cruauté créée par l'affrontement de Solferino a sensibilisé Henri Dunant à l'importance de l'action humanitaire. Ce personnage, fondateur du Comité international de la Croix-Rouge (CICR), est le vrai père de l'action humanitaire moderne, selon Ninin (1991 : 28). En effet, l'apparition du CICR a suscité l'internationalisation de l'action humanitaire.

Lorsque la Première Guerre mondiale a éclaté, en 1914, le CICR a porté aussitôt secours aux victimes des affrontements : « Les médecins sont partout, ses brancardiers arpentent les champs de bataille, au cœur même des combats, entre les tranchées, dès la nuit tombée (...) », rapporte Debré (1997 : 115). La popularité du CICR a tellement gagné en importance depuis, que cette organisation a reçu, en 1917, le prix Nobel de la paix (Ninin, 1991). Par la suite, plusieurs organismes, comme l'Unicef, se sont formés en prenant exemple sur le CICR. Il est important de spécifier que le CICR n'adhère pas au statut d'« organisation non gouvernementale » (ONG) ou d'« organisation intergouvernementale », puisqu'il s'insère dans une catégorie à part³. En dépit de cette catégorisation, ce qui est important à retenir est que plusieurs organisations de l'époque ont été influencées par l'œuvre du CICR. En effet, c'est aux

³ « Le CICR est de nature hybride. En tant qu'association privée constituée au sens du Code civil suisse, son existence ne découle pas en soi d'un mandat conféré par des gouvernements. Par contre, ses fonctions et ses activités, qui ont pour but de fournir protection et assistance aux victimes de conflits armés, sont prescrites par la communauté internationale des États et fondées sur le droit international, en particulier sur les Conventions de Genève, qui font partie des traités les plus ratifiés dans le monde. En conséquence, on reconnaît au CICR, comme à toute organisation intergouvernementale, une « personnalité juridique internationale ou un statut à part. »
(<http://www.cicr.org/web/fre/sitefre0.nsf/iwplList109/4297587A4A4E678FC1256E52004870E3>)

États-Unis que sont apparues les premières grandes organisations non gouvernementales (ONG). À l'époque, ces ONG étaient alors gérées par des religieuses (Ninin, 1991 : 18).

En somme, nous venons de voir que l'action humanitaire a connu une ascension remarquable. Elle a débuté par la réalisation d'œuvres monastiques, suivies par l'engagement de personnages devenus légendaires, pour ainsi donner lieu à la création d'organisations humanitaires diverses. Ces acteurs, comme aujourd'hui Bernard Kouchner et Claude Malhuret⁴, se sont donné comme objectif de veiller au bien-être de l'humanité. C'est grâce à eux et à d'autres venus par la suite que nous avons une multitude d'ONG telles que Médecins sans frontière et Médecins du monde. Le cheminement qu'a vécu l'action humanitaire au cours du siècle dernier a donné lieu à de nombreuses études, permettant ainsi d'accroître les connaissances concernant l'action humanitaire.

La documentation sur le sujet décrit les catastrophes humanitaires (SenacLens, 1999), l'illusion humanitaire (Debré, 1997), les interventions humanitaires (Malboeuf, 1997, Martel, 2000, Cornoir & Verna, 2002), l'ingérence humanitaire (Kouchner, 1991, Martel, 2000), les médias et l'humanitaire (Boltanski, 1993, Brauman & Backmann 1996, Robinson, 2002, Lavoine, 2002), etc. Bien que les auteurs aient abondamment écrit sur le sujet, chacun suggère une vision différente du sujet, mais selon Alliot (2000), il existe très peu de bonnes définitions de l'action humanitaire. Tout comme ces auteurs, Alliot (2000) présente une définition générale qui nous semble conforme à ce que l'on peut retrouver dans la documentation sur le sujet :

[L'humanitaire] vise, sans aucune discrimination et avec des moyens pacifiques, à préserver la vie dans le respect de la dignité [...] afin d'aider les membres d'une communauté à traverser une période de crise ou la rupture d'un équilibre antérieur (Alliot, 200 : 4).

⁴Bernard Kouchner et Claude Malhuret ont fondé Médecins sans frontières (MSF), en 1971, à la suite d'une mission au Biafra. C'est suite à un conflit entre ces deux co-fondateurs que Bernard Kouchner quitte MSF, en 1979, pour fonder Médecins du monde en 1980.
(<http://www.denistouret.net/constit/kouchner.html>)

Toutefois, il existe énormément de confusion entre l'action humanitaire et l'action sociale. Si bien que les membres de l'Association nationale des assistants de services sociaux (ANAS)⁵ ont confronté et analysé les différences et les complémentarités existant entre l'action humanitaire et l'action sociale.

1.3 L'action humanitaire et l'action sociale

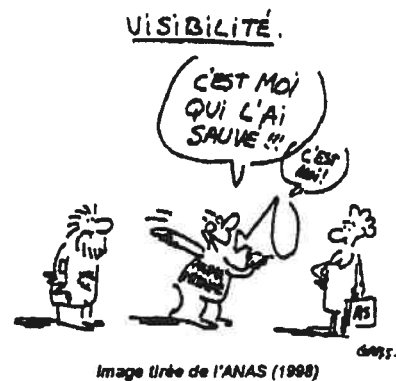
Dans les pages suivantes, nous nous pencherons sur les caractéristiques qui opposent ces deux types d'action. Sommairement, nous pouvons dire que, par opposition à l'action humanitaire, les auteurs de l'ANAS définissent l'action sociale comme une action financée par le gouvernement. Toutefois, ils conviennent que ces deux types d'action oeuvrent à un but commun, soit contrer l'exclusion sociale (ANAS, 1998). À ce stade-ci de notre recherche, nous décrirons comment les auteurs conceptualisent l'action humanitaire, pour ensuite présenter l'action sociale.

Selon L'ANAS (1998), il y a eu une multiplication d'organisations humanitaires au cours des dernières décennies. Les auteurs expliquent cette effervescence par la crise de l'État-providence. Le terme État-providence a été créé à la suite de la seconde Guerre mondiale, lors de la création de l'ONU. La crise de l'État-providence est en partie la conséquence du désengagement de l'État envers ses citoyens. Auparavant, l'État s'occupait des pauvres, des personnes itinérantes, de divers problèmes de société, etc. Or, l'État s'est progressivement déchargé de ses responsabilités. Comme nous l'avons vu précédemment, ce sont, entre autres, les ONG qui se sont alors portées à la défense des démunis.

Les auteurs de l'ANAS (1998) présentent l'action humanitaire comme étant une action menée par des ONG qui s'ouvre à l'aide médicale, sanitaire et sociale, et qui vise une population repérée comme étant dans « un ailleurs » (ANAS,

⁵ Association qui représente les assistants sociaux et les étudiants en sciences sociales. Voir <http://anas.travail-social.com/>

1998:25) . Ils ajoutent à cette définition que l'action humanitaire ne résout en rien **l'exclusion sociale**, puisqu'elle repose davantage sur des gestes techniques qui assureront la survie de tous. Par exemple, l'organisation *Médecins du monde* mettra sur pied une campagne de souscription, afin d'amasser suffisamment de financement pour contrer la crise actuelle en Haïti. Ces fonds répondront aux besoins de vaccination, de nourriture, de soins indispensables, etc. Il s'agit donc d'une intervention concrète et rapide, puisqu'elle va, par exemple, tenter de contrer la pénurie de ressources due à la pauvreté, en offrant une aide d'urgence à la population d'Haïti. Cette aide ne réglera pas entièrement la pauvreté, puisque pour régler ce problème, les efforts doivent être déployés sur une longue période. En somme, l'action humanitaire est une action menée par une ONG qui est exercée par des volontaires et par des bénévoles. Toutefois, depuis quelques années, il y a davantage de salariés au sein des ONG, tandis qu'autrefois, l'action humanitaire n'était mise en œuvre que par des bénévoles. Enfin, les auteurs de l'ANAS précisent que l'action humanitaire est connue en raison de sa visibilité et de son côté spectaculaire, car elle recourt régulièrement aux médias.



Même si l'action sociale ne se trouve pas entièrement au cœur de nos principales préoccupations dans le cadre de ce mémoire, il nous semble important de clarifier l'écart existant entre l'action humanitaire et l'action sociale. Les auteurs de l'ANAS se réfèrent à l'action sociale pour expliquer un travail qui requiert une continuité. L'intervention de l'action sociale se fait par des travailleurs sociaux et par des associations, en vue d'aider un individu aux prises avec un problème particulier. En fait, un intervenant social agira plus en profondeur et de façon durable. Les auteurs de l'ANAS (1998) ajoutent que l'action sociale dépend

généralement du financement gouvernemental, donc des pouvoirs publics. Ils précisent également que l'action sociale s'effectue davantage dans l'ombre, parce que ses instigateurs n'ont pas besoin de recourir à de grandes campagnes de marketing pour obtenir du financement, puisqu'ils obtiennent du financement gouvernemental.

Afin d'approfondir ce qui différencie l'action sociale de l'action humanitaire, nous avons consulté le dictionnaire critique de l'action sociale (Barreyre, 1995). Ce dictionnaire recense les mêmes caractéristiques que celles relevées par les auteurs de l'ANAS en ce qui a trait à l'action sociale. Par exemple, l'idée de la continuité et du long terme est exprimée ainsi : « [L'action sociale] montre une ambition de modifier, de transformer et d'influencer un fragment de la réalité sociale, d'améliorer un espace, une situation, de faire évoluer un individu ou un groupe » (Barreyre, 1995 : 26). Par contre, l'action humanitaire est définie comme étant une intervention menée par des organisations internationales non gouvernementales agissant en dehors de toute référence religieuse, politique ou culturelle, pour apporter une aide sanitaire et sociale à des populations civiles (Barreyre, 1995 : 24). Ce que nous retrouvons dans cette définition est l'accent qui est mis sur la dimension internationale. Barreyre (1995) souligne qu'il n'y a que les organisations non gouvernementales internationales qui s'affairent à intervenir de manière humanitaire.

Cette précision soulève un questionnement supplémentaire. Les organisations non gouvernementales locales peuvent-elles entreprendre des actions humanitaires ? À ce sujet, nous sommes confrontés à deux points de vue différents : d'une part, il y a la vision des auteurs de l'ANAS, pour qui l'action sociale est locale et ne se réalise pas par une ONG, et d'autre part, la vision de Barreyre (1995), qui énonce que l'action humanitaire est une action menée par une ONG internationale. Il est vrai que l'action humanitaire est souvent considérée par la documentation sur le sujet comme étant une action internationale. Pourtant, il existe certaines organisations non gouvernementales montréalaises qui oeuvrent pour une population locale, ce que nous expliquerons au cours de ce mémoire.

En fait, nous estimons que l'organisation non gouvernementale humanitaire peut être aussi bien **internationale que locale**. Elle peut naître dans une ville spécifique pour venir en aide à la population de cette ville ou pour subvenir aux besoins urgents d'une population étrangère.

Cette réflexion expose bien la difficulté qu'ont les auteurs quant à la manière de conceptualiser l'humanitaire. Cela vient confirmer la position de Alliot (2000), à savoir que l'ONG humanitaire n'a pas réellement de définition générale s'appliquant à toutes les ONG (Alliot, 2000). Il y a cependant une dimension qui fait l'unanimité chez les auteurs ayant contribué à la construction du terme « action humanitaire » : c'est celle de l'omniprésence des médias au sein des ONG humanitaires.

CHAPITRE II. Problématisation spécifique : de la théorie à la question de recherche.

2.1 L'humanitaire, les médias et la communication

Nous avons vu que les ONG humanitaires utilisent régulièrement les médias pour informer la population sur les spécificités de leur campagne de souscription. Barrat (1994) explique qu'une interdépendance s'est créée entre les médias et l'humanitaire ; ils s'alimentent l'un l'autre. Autant les médias sont incessamment à la recherche de sensationnalisme, autant les ONG ont besoin qu'on parle d'eux pour financer leurs actions.

Toutefois, cette interrelation entre les médias et l'humanitaire n'existe que depuis peu. Debré (1997) explique qu'un courant d'événements a contribué à ce que les médias s'associent à l'humanitaire. Historiquement, la guerre était le résultat d'affrontements entre États. Désormais, les affrontements se font plutôt entre les régions internes d'un État où, très souvent, se forme un groupuscule réfractaire au type de gouvernement en place (Debré, 1997). C'est ce qui s'est passé au Biafra dans les années 80, lorsque la guerre a commencé entre de petits groupes régionaux. À cette époque, la Croix-Rouge, qui oeuvrait dans ce pays, ne réussissait pas à obtenir d'accord entre les partis en conflit. Si la famine a eu lieu au Biafra, c'est en partie dû aux deux principales parties, qui n'acceptaient pas que la Croix-Rouge approvisionne les Biafrais. Lorsque les médias ont transmis cette information, ils ont sensibilisé la population mondiale au problème. Pour convaincre les gens de la gravité de la situation, ils ont diffusé des images d'enfants victimes de malnutrition. Ce sont ces événements qui ont engendré, par la suite, une hybridation entre les médias et l'humanitaire, ayant pour résultat que les médias sont devenus une arme exceptionnelle pour créer une mobilisation internationale.

Ainsi, comme le souligne Debré (1997), les médias sont devenus pour les ONG un outil déterminant dans la recherche de fonds. En effet, de nos jours, nous

pouvons difficilement parler d'humanitaire sans se référer à l'univers médiatique. À ce sujet, Olsen, Carstensen et Høyen (2003) affirment :

It is commonly assumed that massive media coverage of humanitarian crisis will lead to increased allocations of emergency funds, whereby humanitarian needs have a better chance of being met (110).

En effet, les médias sont essentiels pour mobiliser une aide humanitaire. Par exemple, les médias ont permis d'informer les gens sur l'état de la crise en Haïti, en 2003. C'est lorsque la nouvelle a été divulguée par des bulletins de nouvelles et par de grands quotidiens que les ONG humanitaires ont entamé leurs campagnes de souscription. Ainsi, la crise politique en Haïti, en 2003, a suscité beaucoup d'émois de la part des médias, faisant en sorte que plusieurs organisations et agences gouvernementales se sont jointes à la cause, afin de procurer un appui humanitaire à la population. De fait, l'Association québécoise des organismes de coopération internationale (AQOCI), en partenariat avec le Centre canadien d'étude et de coopération internationale (CECI), a entrepris une campagne de financement « De l'eau pour la vie en Haïti », permettant d'amasser près de six mille dollars canadiens en vue de construire des pompes d'approvisionnement d'eau au nord-est d'Haïti⁶.

Pour entreprendre ces campagnes de financement, certaines ONG humanitaires, telles que Médecins sans frontières et Médecins du monde, embauchent des professionnels en communication et marketing. Ces experts doivent élaborer des stratégies de persuasion adéquates, en vue de convaincre la population de souscrire à la cause et de faire des dons.

⁶ <http://www.aqoci.qc.ca>

2.1.1 La professionnalisation des bénévoles

Nous avons vu qu'autrefois, l'action humanitaire n'était opérée que par des bénévoles dévoués à une cause. Toutefois, de nos jours, les médias sont devenus des acteurs omniprésents dans la quête de financement. Ainsi, les ONG humanitaires doivent à la fois travailler de pair avec les médias, d'où l'importance de recourir à des professionnels, et elles doivent trouver des moyens d'inciter la population à souscrire, afin de venir en aide à une population démunie.

Bernard Kouchner, activiste des causes humanitaires et ancien président de Médecins sans frontières, s'exprime quant à l'embauche de professionnels au sein des ONG. Pour lui, les salaires et l'humanitaire, joints l'un à l'autre, forment un très mauvais ménage :

Je [Bernard Kouchner] n'ai jamais été payé pour ce genre de mission, sauf une fois au Biafra, par la Croix-Rouge internationale, et j'ai refusé le moindre salaire humanitaire jusqu'à ce que je devienne ministre (...) Volontaire, je le suis encore et, quant à la professionnalisation, on paye désormais les permanents (...) Cela a engendré toute une industrie. Il y a maintenant des spécialistes de la collecte de fonds. Certains sont sérieux et agissent par humanisme, et d'autres non (Kouchner, 1995 : 131).

Au même titre que Kouchner, Ferré (1995) critique la professionnalisation des membres au sein des ONG humanitaires :

Dans les années 80, les ONG se multiplient, elles ont besoin d'argent. Pour ce faire, la collecte de fonds se professionnalise, les ONG s'abonnent aux techniques de vente par correspondance et de marketing direct. Les campagnes de mailing constituent des fichiers de donateurs qu'elles s'échangent ou louent à d'autres organismes. L'humanitaire passe au stade industriel (Ferré, 1995 : 31).

Ainsi, la professionnalisation s'est accentuée au sein des ONG humanitaires depuis les années 80. Les ONG ont embauché des experts en communication, afin

de trouver de nouvelles approches pour influencer le donateur. À cause de cela, la question fondamentale pour les ONG humanitaires est maintenant de savoir ce qui pousse un individu à donner.

Olsen et Cartensen (2003) ont entrepris une étude dans le but d'explorer les principaux facteurs influençant le niveau de réponse à l'intervention d'urgence, lors d'une crise humanitaire. Ils ont commencé leur étude en partant de trois éléments qui influencent surtout les résultats d'une intervention : la présence des médias, les intérêts des donateurs et l'influence des organisations qui viennent en aide lors de crises. La conclusion de l'étude s'est révélée être conforme à la documentation sur le sujet et a confirmé que les médias jouent un rôle décisif quant au niveau d'intervention. Ce sont eux, en effet, qui sensibilisent les donateurs de fonds à l'importance de souscrire à la cause (Olsen, Cartensen, 2003).



Image tirée de l'ANAS (1998)

En réalité, les médias, les donateurs et les ONG sont tous des acteurs essentiels à l'intervention, lors d'une crise humanitaire. C'est ainsi que les médias écrits et audiovisuels doivent utiliser la force du visuel, les images, pour émouvoir l'auditoire.

Patricia Alliot (2000) reprend une des réflexions de Machiavel, qui dit que les gens doivent voir de leurs propres yeux pour se former un jugement. En effet, les médias sont conscients de ce phénomène et ils jouent sur le côté émotionnel des événements. Par exemple, la guerre au Biafra a été la première famine télévisée de l'histoire. En voyant les images diffusées par les médias, l'opinion mondiale a été choquée ; les médias diffusaient des scènes de jeunes enfants souffrant de

malnutrition, ce qui a permis de convaincre la population mondiale de l'importance d'acheminer des fonds pour venir en aide à ce peuple. Senaclens (1999) ajoute que ces images illustrent bien comment « les médias réussissent à aviver les grandes tragédies humanitaires et, ainsi, à nourrir le voyeurisme des pays occidentaux » (Senaclens, 1999 : 97).

Pour alimenter ce voyeurisme, certaines stratégies sont utilisées par les ONG humanitaires. Comme nous le verrons maintenant, Mellon (1994), Barrat (1994) et Debré (1997) parlent du concept d' « humanitaire spectacle ». Celui-ci peut être analysé selon deux points de vue : l'humanitaire spectacle comme rhétorique visuelle ou verbale, ou encore l'humanitaire spectacle comme événement.

2.2 L'humanitaire spectacle comme rhétorique visuelle

Pour Mellon (1994), l'action humanitaire a besoin constamment d'une rhétorique, c'est-à-dire d'un discours, que celui-ci soit visuel ou verbal. Selon l'auteur, pour mobiliser la charité des donateurs, il doit y avoir présence de discours ou d'images : « Il faut convaincre, expliquer les raisons d'agir, raconter des actions, si possible héroïques, montrer les résultats » (Mellon, 1994 : 98).



Barrat (1994) précise que nos sociétés ont de plus en plus besoin de nouveauté ainsi que d'images toujours plus provocatrices. À ce sujet, il élabore : « Il faudra un bombardement sans précédent des habitants d'une ville et quelque chose de

plus terrible que des camps de concentration ou des viols massifs pour que l'on parle à nouveau d'une crise ou d'une tragédie » (Barrat, 1994 : 58). Il ajoute que, quelques années après la famine d'Éthiopie de 1988, quelques 250 000 personnes sont mortes au Soudan. Pour faire connaître cet événement, les médias avaient montré la photo d'un gamin qui traversait un village dont le sol était couvert de cadavres humains. Cette photo, reflétant la situation sociale du Soudan, a été diffusée partout dans le monde. Pourtant, elle n'a suscité que très peu d'intérêt comparativement à la famine en Éthiopie. Barrat (1994) explique que la guerre du Soudan a été oubliée, parce que les images diffusées ne comportaient aucune nouveauté. La famine en Éthiopie avait « fait les choux gras des médias, du show-business et de l'action humanitaire pendant des mois » (Barrat, 1994 : 56). L'auteur ajoute que les médias voyaient la famine du Soudan comme étant du déjà vu, et, en tant que spectacle, elle n'offrait plus rien de nouveau.

Cette idée est partagée par Debré (1997). Pour lui, sauver un enfant mourant au Rwanda équivaut à une action très honorable. Toutefois, si plusieurs enfants meurent de la rougeole, aucune caméra ne s'y intéressera : « Le sang, l'accident, l'insoutenable sont tellement plus télévisuels » (Debré, 1997 : 14). En plus, il ajoute que l'humanitaire a menti à la population à maintes reprises dans son discours, en exagérant le nombre de morts lors de telle ou telle crise, afin de bouleverser davantage l'auditoire. Debré est d'avis que le recours au sensationnalisme est essentiel lors d'une crise humanitaire :

Oui, la presse est le miroir de nos émotions, de nos états d'âme. Il paraît impossible d'éviter le sensationnel, l'émotionnel. Beaucoup de journalistes, d'ailleurs, en sont pleinement conscients (...) le journaliste cherche le sensationnel parce que le téléspectateur ne fonctionne qu'à l'émotion (Debré, 1997 : 198).

En somme, l'humanitaire spectacle comme rhétorique visuelle est une stratégie utilisée par les ONG humanitaires. Celle-ci vise à influencer le public, en lui présentant un contenu qui soutient la logique du « jamais vu », tout en stimulant les émotions du téléspectateur, dans le but que celui-ci souscrive à la cause.

Toutefois, cette stratégie n'est pas unique lorsqu'on se réfère à la documentation sur ce sujet. Il existe en effet un second moyen d'influencer le public, celui de l'humanitaire spectacle comme événement. Nous verrons que cette stratégie prend la forme d'un spectacle-bénéfice ou encore d'un événement à grand déploiement.

2.3 L'humanitaire spectacle comme événement

L'humanitaire spectacle en tant qu'événement a connu ses premières heures de gloire dans les années 80 (Ferré, 1995). Entre 1983 et 1984, il y a eu une énorme sécheresse en Éthiopie, donnant lieu à l'appauvrissement d'une population entière. À la suite de la transmission d'images témoignant de la détresse de ce peuple, Bob Geldof, du groupe populaire britannique Boomtown Rats, a été choqué par le contexte social de l'Éthiopie. Ainsi, il a entamé la plus gigantesque campagne de charité connue à ce jour. Ce chanteur, ainsi que d'autres vedettes de l'époque, dont Michael Jackson, Stevie Wonder, etc., ont présenté un double concert à Philadelphie et en Angleterre. Cet événement médiatique, *Feed the World*, a été vu par plus de trois milliards de téléspectateurs (Ferré, 1995). Ensuite a été créé le disque intitulé *We are the world, we are the children*, qui s'est vendu à près de 16 millions d'exemplaires. Tous les fonds récoltés ont servi à contrer la famine en Éthiopie. À la suite de cet événement, l'humanitaire va continuer à s'afficher ou encore à participer à la réalisation d'événements multiples, en vue d'amasser le plus de financement possible. Les ONG humanitaires venaient de réaliser à quel point il est lucratif de recourir à l'événement pour obtenir des dons.

En résumé

Nous venons d'explorer, à travers la documentation sur le sujet, les caractéristiques propres à l'action humanitaire. Cette documentation nous a permis de comprendre l'importance de la notoriété publique dans l'accomplissement de cette action.

Étant réalisée par l'entremise d'une organisation non gouvernementale (ONG), l'action humanitaire doit acquérir d'abord une certaine visibilité auprès de la population, pour ensuite s'appuyer sur sa notoriété publique pour récolter le plus de dons possible, en vue de prêter assistance à une population démunie. Pour obtenir cette visibilité, l'ONG humanitaire doit recourir à diverses stratégies de communication, dont l'utilisation régulière des médias. D'ailleurs, de plus en plus d'ONG humanitaires ont recours aux services d'un porte-parole, chargé de créer leur liaison avec les médias, tout en les informant de la raison d'être de l'ONG.

De plus, comme nous venons de le voir, lorsque la documentation sur le sujet aborde le lien entre l'action humanitaire et les médias, elle traite surtout de **l'humanitaire spectacle** comme moyen fréquemment utilisé pour sensibiliser le public à souscrire à une cause, à travers deux grandes stratégies communicationnelles : la rhétorique visuelle et l'événement.

L'humanitaire spectacle, grâce au travail des médias, semble donc constituer aujourd'hui le recours principal des ONG pour rallier la population à leur cause. C'est du moins l'idée défendue par les auteurs précédemment cités.

Toutefois, nous sommes d'avis que **l'humanitaire spectacle ne suffit pas, à lui seul, à nous faire comprendre non seulement comment une ONG parvient à rendre sa cause publique, mais surtout comment celle-ci parvient à exister, à vivre au quotidien pour répondre aux objectifs qu'elle s'est fixée.** En fait, il

est surprenant de constater que dans la documentation, il est très peu fait mention de ce quotidien, de ce fonctionnement moins spectaculaire (du moins pour les médias), mais qui pourtant est essentiel aux ONG : le travail quotidien des personnes qui les font exister.

À notre connaissance, la majorité des chercheurs qui s'intéressent au fonctionnement des ONG concentrent leur attention sur le niveau macroscopique de celles-ci, c'est-à-dire sur les liens qu'elles entretiennent avec certaines structures ou institutions au niveau national et international. Toutefois, peu de recherches ont permis jusqu'ici d'explicitier le niveau microscopique de l'ONG, celui qui concerne **le processus** par lequel une action humanitaire parvient à exister et à vivre au quotidien. Comment se réalise le travail quotidien des personnes qui font exister l'action humanitaire? Quelles sont les pratiques, les moyens utilisés ? Qui est mobilisé, et au nom de quoi ?

Pour comprendre et bien saisir l'importance de ces questions, et avec elles le niveau plus micro des ONG, la littérature sur le sujet n'est pas suffisante. Il nous faut donc à présent nous tourner vers d'autres personnes, celles qui ont pensé et théorisé le quotidien de ces organisations.

2.4 L'action humanitaire : une action du quotidien

Pour comprendre comment une action humanitaire parvient à exister et à vivre au quotidien, nous avons retenu les travaux de Michel de Certeau (1980). Ce qui est intéressant des propos de cet auteur est particulièrement son intérêt marqué pour les habitudes de vie des gens ordinaires. Non seulement il explore leurs habitudes de vie, mais il analyse également la manière dont elles sont vécues au quotidien.

Michel de Certeau pense que les gens ont tendance à construire leurs propres habitudes quotidiennes à l'aide des produits culturels, notamment ceux offerts sur le marché. À ce sujet, il nous explique :

À la passivité supposée des consommateurs s'est substituée la conviction [argumentée] qu'il y a une créativité des gens ordinaires. Une créativité cachée dans un enchevêtrement de ruses silencieuses et subtiles, efficaces, par laquelle chacun s'invente une « manière propre » de cheminer à travers la forêt de produits imposés (De Certeau, 1980 : page de garde).

Toutefois, ce n'est pas tant les « produits imposés » qui intéressent l'auteur que le fait de comprendre comment chaque individu utilise quotidiennement les produits culturels. En effet, l'auteur soulève différents questionnements à ce sujet, traitant à la fois de l'usage et de la consommation des produits culturels :

L'analyse des images diffusées par la télévision (des représentations) et des temps passés en stationnement devant le poste (un comportement) doit être complétée par l'étude de ce que le consommateur culturel « fabrique » pendant ces heures et avec ces images. Il en va de même en ce qui concerne l'usage de l'espace urbain, des produits achetés au supermarché, ou des récits et légendes que le journal distribue (De Certeau, 1980 : 11).

Les cinq cent mille acheteurs *d'Information-santé*, les usagers du supermarché, les pratiquants de l'espace urbain, les consommateurs des récits et légendes journalistiques, que fabriquent-ils avec ce qu'ils « absorbent », reçoivent et paient ? Qu'est-ce qu'ils en font ? (De Certeau, 1980 : 78)

Si ces questionnements nous intéressent tant, c'est que nous voulons saisir le quotidien des acteurs au sein d'une ONG humanitaire. Or, nous sommes d'avis que pour comprendre le quotidien d'une organisation, il est important de s'interroger sur les pratiques quotidiennes des acteurs, qui correspondent aux tactiques personnelles de ceux-ci. Une tactique, selon de Certeau (1980), est une action entreprise par l'être humain, telle que lire, parler, cuisiner, marcher, etc. Or, chacun d'entre nous n'utilise pas les tactiques de la même manière. Un

comportement qui diffère d'une personne à l'autre est attribuable à plusieurs facteurs personnels, mais également aux stratégies développées par diverses instances qui tentent de dicter nos comportements.

En consultant les travaux de Michel de Certeau (1980), nous avons compris qu'une stratégie se distingue d'une tactique. En fait, une stratégie est en quelque sorte une intervention qui est développée afin qu'un producteur de produits culturels puisse parvenir à influencer le consommateur (de Certeau : 1980). Par exemple, un producteur développera une stratégie en déterminant ses adversaires, sa clientèle, sa cible, etc., en vue de persuader le consommateur de faire l'acquisition du produit en question. Toutefois, bien qu'il existe une multitude de stratégies permettant d'influencer le consommateur, de Certeau (1980) est d'avis que la décision du consommateur sera avant tout influencée par ses propres tactiques quotidiennes. Pour mieux illustrer cette théorie, de Certeau (1980) donne l'exemple d'une ménagère dans un marché d'alimentation. Malgré les stratégies imposées par « les plus forts », l'auteur croit que cette ménagère se procurera un produit spécifique, puisqu'elle a différentes intentions, que ce soit d'approvisionner son réfrigérateur, de surprendre les humeurs de ses hôtes, d'étudier certains goûts, etc. (de Certeau : 1980)

Ces propos sont intéressants, puisqu'ils soulèvent le fait que les gens ordinaires font usage de différents objets de consommation, mais aussi celui que ces usagers parviennent à déjouer le comportement attendu par les différentes instances. Par exemple, Serge Proulx (1994) explique que, malgré toutes les tentatives des télédiffuseurs pour éviter les pratiques de « zapping », les usagers naviguent à leur guise entre les différents canaux de télévision. Selon de Certeau (1980), ce comportement de « contestation » est un bel exemple d'activité quotidienne. Toutefois, ce n'est pas tant le phénomène de contestation qu'il cherche à comprendre, comme pourquoi les usagers naviguent à leur guise.

Si nous avons retenu les travaux de Certeau (1980), c'est parce que notre but, dans le cadre de ce mémoire, est, entre autres, d'essayer de comprendre comment une organisation réussit à exister et à vivre au quotidien, sachant qu'elle ne reçoit aucun financement gouvernemental. Aussi, nous estimons que pour saisir le quotidien, il est essentiel d'identifier les tactiques quotidiennes des acteurs. Par exemple, même si l'achat d'un livre résulte d'une stratégie éloquente construite par de quelconques instances, nous voulons comprendre quel sera l'usage que fera l'acteur de ce livre. De plus, selon ce qu'il a absorbé du contenu du livre, qu'en fera cet acteur ?

Bref, tous ces questionnements nous permettent de comprendre que les individus développent tous les jours des tactiques, soit des « manières de faire » qui constituent le quotidien.

Toutefois, nous jugeons qu'il est erroné de croire qu'une organisation peut vivre et exister seulement parce que des acteurs mettent au point différentes tactiques. En effet, nous estimons que si une organisation vit et existe, c'est à la fois parce qu'elle réalise des activités quotidiennes et parce que des acteurs interagissent continuellement entre eux, permettant ainsi la constitution d'un réseau de relations. De plus, là où le réseau de relations et le quotidien se conjuguent, c'est lorsque des acteurs utilisent quotidiennement différentes tactiques entre eux pour faire progresser leur relation. C'est ce que nous comptons observer et analyser au cours de ce mémoire.

Dans les lignes suivantes, nous verrons que la composition d'un réseau est essentielle pour qu'une organisation puisse exister et vivre au quotidien. De plus, nous constaterons qu'il existe différentes manières de conceptualiser le réseau. En effet, pour certains auteurs, un réseau est composé strictement d'acteurs humains, tandis que pour d'autres, il est la composition d'acteurs humains et non humains interagissant continuellement entre eux.

2.5 L'action humanitaire : un réseau qui mobilise humains et non humains

Au cours du chapitre précédent, nous avons explicité le rôle des organisations non gouvernementales humanitaires, particulièrement l'engagement entrepris par les différents acteurs, entre autres, dans la défense des plus démunis. Pour se faire entendre et afin de recevoir des dons, les ONG participent à différentes activités quotidiennes, qui consistent à mobiliser des événements, des images et des discours. Toutefois, derrière ces activités, il existe un réseau d'acteurs qui oeuvrent quotidiennement à faire vivre la cause et à la faire connaître. Nous verrons maintenant comment le réseau peut se définir différemment selon les auteurs. En effet, parfois le réseau implique la communication entre acteurs humains, parfois il consiste plutôt en une interaction entre acteurs hétérogènes.

Keck et Sikkink (1998) traitent particulièrement des réseaux transnationaux pour expliquer comment ils ont favorisé l'émancipation de différentes causes. À ce sujet, elles attribuent l'abolition de l'esclavage à l'intervention massive des réseaux. « Advocacy networks are not new. We can find examples as far back as the nineteenth-century campaign for the abolition of slavery » (Keck & Sikkink, 1998 : 10). Mais au cours du siècle dernier, il n'y a pas que l'esclavage qui ait été proscrit au sein de nos pratiques courantes, il y a également plusieurs autres causes qui ont été défendues grâce au dévouement d'acteurs qui se sont identifiés à des groupes de défenseurs, souvent reconnus comme étant sous l'égide d'une ONG. Keck et Sikkink (1998) estiment que la réussite et la croissance de ces mouvements de défense et de contestation ont été rendues possibles grâce au travail acharné des acteurs qui travaillent en réseau.

Over the last two decades, individuals and organizations have consciously formed and named transnational networks, developed and shared networking strategies and techniques, and assessed the advantages and limits.

(...)

NGOs play a central role in all advocacy networks, usually initiating actions and pressuring more powerful actors to take positions. NGOs introduce new ideas, provide

information, and lobby for policy changes (Keck & Sikkink, 1998 : 11).

C'est d'ailleurs grâce au réseautage que les organisations réussissent à diffuser tant d'information au public. Keck et Sikkink (1998) parlent d' « activistes » pour identifier les individus qui travaillent au sein des ONG. En effet, ces acteurs sont sensibilisés à une mission et ils sont suffisamment prêts à investir de l'argent et du temps pour atteindre les objectifs fixés (Keck et Sikkink, 1998). Toutefois, pour atteindre ces buts, le réseau est essentiel, non seulement parce qu'il équivaut à une communication horizontale et informelle, mais également parce qu'il permet à une organisation d'échanger sur des valeurs et d'obtenir de l'information et des services (Keck et Sikkink, 1998).

Cependant, selon Keck et Sikkink (1998), le réseau se compose que d'acteurs humains, c'est-à-dire d'activistes qui travaillent quotidiennement à rendre une cause existante. En ce qui nous concerne, nous attribuons une grande importance aux acteurs humains, mais également aux lieux, aux moments, aux événements, aux objets, etc. Et, comme nous l'avons mentionné précédemment, pour bien saisir le quotidien, il faut aussi tenir compte d'un autre facteur : les tactiques des acteurs. Nous estimons que les tactiques se développent par l'interaction avec des acteurs humains, mais également grâce aux relations que nous entretenons quotidiennement avec des acteurs non humains. Par exemple, quel usage en fera un individu qui se procure une chemise ? L'usage dépassera-t-il le rôle instrumental de cet objet qu'est l'habillement ? Ce que nous voulons comprendre en réalité, c'est l'usage quotidien de ce morceau de vêtement. Ainsi, nous estimons que pour créer une certaine « manière de faire », il est essentiel de considérer la relation entre un individu et l'objet comme formant une partie prenante du réseau.

Il y a certains auteurs qui ont pensé et développé le réseau en tenant compte de l'hétérogénéité des acteurs. Ces auteurs viennent du Centre de sociologie de

l'innovation (CSI), fondé en 1967⁷. Selon eux, un réseau : « est constitué d'intermédiaires et s'instaure dès que 3 acteurs entrent en action en s'incorporant les uns aux autres, peu importe leur hétérogénéité » (Callon, 1991 : 24).

Cette idée d'hétérogénéité est défendue par les auteurs du CSI, entre autres par Michel Callon et Bruno Latour, qui croient *qu'on ne peut séparer le social du technique*. Cette prémisse, qui constitue le cœur de la théorie de l'acteur réseau, permet de comprendre qu'un réseau est un système dans lequel s'insèrent un monde social et un monde technique. À ce sujet, John Law (1992), du centre des *Sciences Studies* de l'Université de Lancaster⁸, est d'avis que le monde social est composé d'individus, tandis que le monde technique est constitué de machines, d'animaux, de textes, d'argent, d'architecture et de bien d'autres éléments (Law, 1992).

À première vue, cette idée de réseau hétérogène peut paraître plutôt incohérente, étant donné que les auteurs soutiennent que des humains interagissent avec des non humains. Cependant, nous estimons qu'il est important de clarifier le rôle des intermédiaires dans le réseau, afin de mieux comprendre l'étendue de leurs explications. Selon Callon (1991), le concept d'intermédiaire, c'est : « tout ce qui se passe d'un acteur à un autre et qui constitue la forme et la matière des relations qui s'instaurent entre eux » (5). Concrètement, les intermédiaires sont des liens sur lesquels se construit une interaction entre les acteurs. Par exemple, ce qui crée la relation entre une caissière dans une institution financière et son client, c'est principalement l'argent. Or, l'argent est l'intermédiaire, puisqu'il permet à ces deux acteurs d'engager une discussion.

⁷ Les principales orientations de recherche du Centre de sociologie de l'innovation (CSI) concernent l'analyse sociotechnique de l'innovation, l'évaluation et l'analyse des politiques de recherche, la culture, les médias et les usagers. Voir : <http://www.csi.ensmp.fr/csi/admin/index.php?count=14>

⁸ Le centre des Sciences Studies de l'Université de Lancaster a été largement influencé par les travaux du CSI.

En somme, comme nous venons de le voir, l'acteur, dans la théorie de l'acteur réseau, n'est pas seulement un individu, il est également un objet. Durant plusieurs années, et même encore aujourd'hui, l'acteur non humain a fait l'objet d'une multitude de recherches de la part des auteurs du CSI et des *Sciences Studies*. Pour eux, l'objet se définit autrement que par une forme physique qui occupe un volume (Law, 2000). Si bien que Latour (1994) va même jusqu'à définir l'objet comme étant un fait social. Dans le même ordre d'idées, les auteurs du CSI argumentent qu'il est inconcevable que des humains, des sujets, des goûts se construisent et évoluent sans l'influence des objets.

Elizabeth B. Silva (2000) a réalisé une étude qui est arrivée aux mêmes conclusions que celles de Latour (1994) au sujet de l'objet. Son étude porte sur l'innovation technologique dans le domaine des modes de cuisson culinaire. L'auteur explique comment deux inventions, soit le fourneau, incluant un régulateur de température (1920-1930), et le four à micro-onde (1980-1990) sont des objets qui ont contribué activement à construire l'aspect social en ce qui a trait à l'évolution identitaire de la femme. Par exemple, l'auteur explique comment le four à micro-onde, contrairement au four conventionnel, a facilité le quotidien de la femme. Autrefois, les méthodes de cuisson au fourneau étaient interminables, si on les compare à celles des nouvelles technologies. À ce sujet, l'auteur précise :

Newer categories of cooks, are identified in advertisements towards the end of the twentieth century, in connection to particular life styles and families practices: "*microwave cooking comes into its own, whether you're a busy professional coming home late from work, or an overworked parent...on those days when everyone seems to want a different meal served at a different time*" (Silva, 2000: 622).

Cet exemple montre bien comment le four à micro-onde a permis à la femme de modifier ses habitudes de vie quotidienne. Grâce à ces objets, elle peut désormais vaquer à ses principales occupations, sa famille et sa carrière.

Nous venons de voir qu'un réseau doit être défini autrement que comme formant un tout homogène. Autant les auteurs du CSI, les auteurs des *Sciences Studies*, que B. Silva nous ont fait voir qu'un réseau est composé d'acteurs hétérogènes. En effet, l'objet ou le non humain ne doit pas être pensé comme formant un élément distinct au sein d'une société, mais bien comme une étant une composante qui constitue le réseau.

Bref, en ce qui nous concerne, nous considérons essentiel d'analyser le réseau de manière à tenir compte de l'hétérogénéité des acteurs. Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous estimons qu'une organisation doit se prévaloir d'un réseau composé d'acteurs humains et d'acteurs non humains. Ainsi, nous estimons que la contribution de chacun des acteurs au réseau permet à l'organisation de croître, mais surtout d'exister et de vivre au quotidien.

Résumé et question de recherche

Au cours de ces pages, nous avons conceptualisé les ONG humanitaires et nous avons expliqué qu'elles doivent inévitablement recourir à différentes stratégies pour être visibles par le public. Nous avons vu que ces stratégies sont essentielles, étant donné que les ONG n'obtiennent aucun financement des gouvernements. De plus, ces stratégies sont déterminantes, puisqu'elles permettent à l'organisation d'exister et de vivre au quotidien.

Cependant, que signifie le quotidien ? Nous avons vu que, dans le quotidien, les individus créent des tactiques qui leur sont propres, c'est-à-dire « des manières de faire ». Certains auteurs, dont de Certeau (1980), ont même expliqué que ces tactiques se créent malgré toutes les stratégies qui sont développées.

Toutefois, « ces manières de faire » ne peuvent à elles seules assurer la croissance et l'existence d'une ONG humanitaire. Nous estimons que le réseau, tel qu'expliqué par Callon, Latour et Law, c'est-à-dire la constitution d'acteurs hétérogènes qui interagissent entre eux, peut assurer la survie quotidienne et la croissance d'une ONG.

En somme, notre étude tentera de répondre à la **question de recherche** suivante : *Comment les personnes, les objets, les événements, les lieux, etc., participent-ils à faire vivre au quotidien une ONG humanitaire locale ?*

Pour répondre à notre questionnement, il nous a paru important de privilégier une approche méthodologique nous permettant d'analyser minutieusement un réseau d'acteurs hétérogènes.

Au cours du chapitre suivant, nous constituerons notre approche méthodologique en présentant les avantages et les limites de nos choix. De plus, nous justifierons ces choix en explicitant le processus par lequel nous avons récolté nos données. Ensuite, nous expliquerons la démarche analytique qui nous a permis d'analyser la composition d'un réseau formé d'acteurs hétérogènes qui entretiennent quotidiennement des relations entre eux.

CHAPITRE III. La méthodologie

Dans ce chapitre, nous présenterons nos choix méthodologiques, qui consistent notamment à réaliser une étude de cas dans un organisme bien précis, l'Accueil Bonneau. À cet effet, nous justifierons la pertinence, l'intérêt, les forces et les faiblesses d'opter pour l'étude de cas comme approche méthodologique. Par la suite, nous ferons valoir le fait que pour recueillir nos données, nous avons effectué du bénévolat, de l'observation, des entrevues semi-dirigées et informelles ainsi qu'une analyse de documents. Tous ces outils ont permis d'amasser un grand nombre de données. Enfin, nous expliciterons la démarche que nous avons entreprise pour analyser nos données, démarche qui fût à la fois complexe et enrichissante.

3.1 Choix d'une approche méthodologique : l'étude de cas

Nous avons choisi l'étude de cas afin d'analyser une situation très précise dans un contexte particulier et peu connu. Yin (1994) précise que l'étude de cas sert avant tout à analyser un phénomène qui se situe à l'intérieur d'un « real-life context » (23), là où plusieurs sources sont accessibles. En effet, l'étude de cas peut consister en l'étude d'une personne, d'une communauté, d'une organisation, d'une société individuelle, etc. (Stoecker : 1991, 88)

Outre le fait qu'il s'agit d'une démarche de découverte servant à comprendre la réalité et le particulier d'une situation, nous avons opté pour l'étude de cas, puisque en plus, celle-ci permet de récolter des données riches et détaillées :

A case study is an exploration of a "bounded system" or case (or "multiple case") over time through detailed, in depth data collection involving multiple sources of information rich in context. This bounded system is bounded by time and place, and is the case being studied – a program, an event, an activity, or individual (Cresswell, 1998: 61).

Dans la mesure où nous nous intéressons à savoir *comment* une organisation non gouvernementale humanitaire vit au quotidien, nous avons décidé de nous joindre à titre de bénévole à une ONG, en l'occurrence à l'Accueil Bonneau.

À ce sujet, Giroux (2003) traite de l'étude de cas, en précisant qu'elle sert à : « découvrir, explorer, comprendre la réalité de tous les jours [...] Elle constitue davantage une démarche de découverte qu'une démarche de vérification (Giroux, 2003 : 45) ». Pour comprendre la composition du réseau d'acteurs, nous estimons qu'il était essentiel de nous joindre à une organisation à titre de bénévole, de manière à saisir le quotidien pour ainsi comprendre son fonctionnement intégral.

De plus, nous avons favorisé l'approche monographique, qui consiste à établir : « une description exhaustive d'une situation, d'un problème, d'une unité géographique [...] Ce qui importe, c'est de recueillir des informations sur tous les aspects de la question, et de la traiter comme une totalité opérante » (Roy, 2003 : 165).

Toutefois, avant d'entamer cette démarche exploratoire, nous avons jugé qu'il était incontournable d'identifier quelques acteurs clés de l'organisation, afin qu'ils puissent nous donner accès aux différents services, mais également pour qu'ils nous orientent adéquatement tout au long de cette démarche de découverte.

Selon Roy (2003), la préparation du terrain est essentielle avant d'entamer l'étude de cas. Celui-ci précise l'importance d'identifier quelques personnages clés au sein d'une organisation : « ces personnes sauront brosser un tableau global de la situation et indiquer des sources d'information, y compris les personnes et les ressources écrites ou matérielles » (176). À ce sujet, lors de notre première rencontre, la directrice de l'Accueil Bonneau nous a offert un livre intitulé *115 ans de partage* (Fournier et Filion : 1992), dans lequel les auteurs expliquent l'historique ainsi que les principaux acteurs ayant contribué à l'évolution de

l'organisation. Ce qui est intéressant, c'est que ce livre nous a permis de nous construire une vision globale de l'organisation et d'identifier préalablement quelques acteurs clés composant le réseau de l'Accueil Bonneau.

Toutefois, nous verrons, dans les lignes qui suivent, que cette méthode d'analyse comporte certaines limites quant à sa validité interne et externe. Malgré le fait qu'elle fasse l'objet de nombreuses critiques, nous retenons cependant que l'étude de cas comporte de multiples avantages :

Les principaux avantages de la méthode de cas dont [le chercheur] doit tirer profit sont le caractère adaptatif et la forte validité interne de la démarche, la richesse de données diachroniques et processuelles qui permettent de développer une réflexion plus nuancée et une théorisation tenant compte de la complexité de son objet (Giroux, 2003 : 74).

3.1.1 La validité interne

Nous venons de voir que l'étude de cas présente de nombreux avantages. Toutefois, il existe de nombreuses critiques quant à la validité interne des résultats ainsi obtenus. Un des questionnements régulièrement soulevés dans la documentation sur le sujet se situe au niveau de la validité interne : « Do scientist research actually observe or measure what they think they are observing or measuring? » (LeCompte and Goetz, 1982 : 43). Consciente de cette réflexion et pour nous assurer de la validité de nos données, nous avons acquis une foule d'informations sur l'organisation. Afin d'y parvenir, nous avons participé aux activités de l'organisation durant plus de 3 mois, période durant laquelle nous avons réalisé des entrevues informelles, des entrevues semi-dirigées, fait des observations et même du bénévolat. Nous croyons que notre participation à toutes ces sphères d'activité nous a permis d'enrichir nos données qualitatives. Nous estimons ainsi avoir créé un portrait de l'organisation, en présentant différents angles de l'organisme, ce qui va à l'encontre de certaines critiques voulant que « l'étude de cas ne représente pas la réalité du cas réel » (Roy, 2003 : 166).

Outre le fait d'avoir eu recours à différentes méthodes de collecte de données, dont l'entrevue semi-dirigée, les discussions informelles et l'analyse de documents, la diversité de nos sources de données a sans doute permis, grâce à un regroupement et à un recoupement d'informations, de combler certains oublis éventuels de la part des personnes rencontrées en entrevue.

De plus, nous avons fait preuve de grande minutie quant à la sélection de nos candidats à rencontrer en entrevue. Nous n'avons pas sélectionné nos candidats en raison de leur fonction, de leur responsabilité ou de leur popularité. En effet, nous avons diversifié nos rencontres : « the disciplined investigator seeks and maintains contacts with a diversity of participants - despite personal preferences and prejudices - as a strategy for correcting bias and distortion » (LeCompte & Goetz, 1982 : 48).

Pour déterminer les sujets à rencontrer lors d'entrevues semi-dirigées, il a fallu que leur nom ressorte parmi de nombreux discours. Par exemple, leur nom a dû apparaître soit lors d'entrevues informelles, lors du bénévolat ou encore lorsque nous avons effectué de l'observation. Nous avons évidemment dû procéder à des choix difficiles, puisque plusieurs noms et sujets intéressants sont ressortis des discours. Il a donc fallu opérer une sélection.

Toutefois, nous avons été très vigilante quant à ces choix, puisque nous estimions qu'il était très important de saisir le quotidien des acteurs qui travaillent autant à l'interne qu'à l'externe : « ethnographers commonly initiate investigations by establishing the range of possible informants and participants in a group so as to obtain data from all participant types » (Dean, Eichhorn & Dean, 1967, dans LeCompte & Goetz, 1982 : 48).

Nous sommes d'avis que nos entrevues ont été diversifiées, dans la mesure où nous avons obtenu, à la fin de la recherche, un portrait sous des angles différents du réseau de l'Accueil Bonneau. Bref, la richesse des données que comporte

l'étude de cas nous a permis de comprendre comment les différents acteurs de ce réseau parviennent à faire vivre l'organisation au quotidien.

3.1.2 La validité externe

Par ailleurs, il n'y a pas que la validité interne qui doit être considérée, mais également la validité externe. Selon Roy (2003), la critique de la validité externe est très sérieuse, puisqu'on reproche à l'étude de cas de ne pas représenter un ensemble, mais seulement un cas en particulier. Ainsi, si l'étude de cas fait l'objet de maintes critiques, c'est qu'elle reflète l'exhaustivité d'un seul cas, et qu'il devient impossible de transférer nos données à un autre : « le reproche est donc de nature *statistique* dans le sens où l'on critique l'unicité des cas. Le cas n'est pas un échantillon représentatif qui permettrait de tirer des conclusions globales » (Roy, 2003 : 166).

Or, nous sommes consciente que nos résultats ont une validité externe restreinte, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas généralisables d'une population à une autre. Cependant, d'emblée notre but n'est pas de transférer nos données vers une population semblable, mais plutôt **de découvrir** de manière exhaustive la composition du réseau d'une ONG locale. De plus, nous voulons découvrir la nature des liens qui lient les différents acteurs (individus, objets, etc.) entre eux.

Nous venons d'exposer les forces et les limites inhérentes à l'étude de cas. Avant de présenter les techniques de collectes de données auxquelles nous avons eu recours, nous expliquerons dans quelles circonstances nous nous sommes jointe à l'organisation.

3.2 Préparation du terrain et bénévolat

Nous avons d'abord pris rendez-vous avec la directrice générale, afin de lui expliquer sommairement le contenu de la recherche ainsi que notre engagement au sein de l'organisation durant la réalisation de l'étude. Roy (2003) traite de l'importance d'établir des mesures préparatoires avant d'intégrer l'organisation. Comme mesures préparatoires, nous avons consulté le site Web de l'organisation, qui explique que la majorité des individus présents dans l'organisation agissent à titre de bénévoles. Par conséquent, nous avons proposé à la directrice d'entreprendre du bénévolat d'une manière constante, estimant que cette mesure nous permettrait de réaliser quelques entrevues informelles et de côtoyer les acteurs comme de connaître les lieux.

Le bénévolat s'est avéré effectivement une expérience très riche, puisque nous accomplissions des tâches variées, ce qui nous permettait de discuter avec différents acteurs sans que ce soit dans le cadre rigide d'une entrevue. De plus, le bénévolat a facilité notre insertion dans l'organisation, puisque nous avons rencontré de manière formelle et informelle toutes les personnes responsables des divers secteurs organisationnels. Laperrière (2003) précise l'importance que le chercheur établisse de bons liens avec les personnes clés de l'organisation. L'auteur ajoute qu'un comportement semblable permet de diminuer les chances de créer des différends entre le chercheur et les sujets observés⁹.

En plus de nous entretenir de manière informelle avec différents acteurs, nous avons fait de l'observation durant nos heures de bénévolat. Les données récoltées au cours de cette période ont été extrêmement riches, car elles ont été cueillies dans le vif de l'action. À force de nous intégrer au groupe, nous avons réussi à nous faire oublier en tant qu'observatrice.

⁹ Nous tenons à mentionner que les personnes observées étaient au courant de notre double statut bénévole / observatrice.

Le bénévolat s'est échelonné sur une période de trois (3) mois et demi. Nous estimons que la durée de notre séjour a contribué favorablement à la qualité des données recueillies. Cependant, l'effet contraire aurait pu se produire. En effet, selon Grawitz (1990), en demeurant trop longtemps au sein de l'organisation, il est possible de s'accoutumer aux habitudes du groupe quant à sa façon de vivre et de réagir quotidiennement. Ainsi, en poursuivant notre étude, nous augmentons nos risques de ne plus poser les bonnes questions.

Nous pensons avoir mesuré notre temps convenablement en amorçant notre séjour par du bénévolat sur une base hebdomadaire et en participant à quelques entrevues informelles ainsi qu'en faisant de l'observation. Ensuite, après avoir identifié quelques acteurs intéressants au sein de l'organisation, nous avons entamé nos entrevues formelles. Le fait d'avoir commencé notre étude en faisant du bénévolat, des entrevues informelles et l'observation nous a permis de faciliter notre intégration, mais également de nous familiariser avec le fonctionnement de l'organisation. Nous estimons que chacune des personnes rencontrées en entrevue semi-dirigée a été le sujet d'un choix justifié, à cause du degré de familiarisation avec notre terrain d'étude.

3.3 La méthode de cueillette de données

Trois techniques de collectes de données ont été utilisées dans le cadre de notre étude de cas, soit l'observation, l'entrevue semi-dirigée et l'analyse documentaire.

3.3.1 *L'observation sur le terrain*

D'abord, l'observation s'est effectuée de façon récurrente dans plusieurs divisions organisationnelles, de manière à approfondir nos connaissances des acteurs et des lieux (Laperrière, 2003). La direction nous a autorisée à observer tous les secteurs d'activités de l'organisation, et ce, même en dehors des heures de bénévolat.

Dans la plupart des cas, la relation entre l'observé et l'observatrice s'est très bien déroulée, à l'exception d'une situation précise. Celle-ci a constitué l'une de nos faiblesses dans l'étude. Elle est survenue lors de notre étude sur le terrain, puisque nous avons alors involontairement perturbé le déroulement des activités d'un secteur de cette organisation.

En effet, nous nous sommes délogée de notre rôle d'observatrice non participante dans la salle d'attente¹⁰, en discutant de manière informelle avec un bénévole. En fait, le bénévole avec qui nous avons parlé était un ancien bénéficiaire. Il tenait absolument à nous faire part de ce qui se passe généralement dans la salle d'attente. Ses explications, riches et exhaustives, ont facilité grandement notre compréhension de ce lieu. Cependant, cette situation a eu des répercussions sur la productivité de ce travailleur bénévole. Il était évidemment moins efficace lors de sa distribution de billets, c'est pourquoi le responsable de la salle d'attente nous a fortement suggéré de poursuivre nos observations dans un autre endroit. Cette situation inconfortable nous a amenée à être plus prudente dans nos temps d'observation, car un tel événement pouvait se reproduire à n'importe quel moment.

Lors de l'observation sur le terrain, nous avons pris différentes sortes de notes, entre autres des notes cursives : « (...) elles sont en conséquence nécessairement brèves et ne comprennent que des mots ou des phrases clés, qui servent de repères aux notes plus élaborées qui suivront » (Laperrière, 2003 : 283). Nous avons utilisé à maintes reprises ce type de notes, dans des situations où, par exemple, il n'était pas possible de réaliser de longues périodes d'observation, ou encore dans des lieux où il était important de ne pas entraver le déroulement des activités. En

¹⁰ Avant l'explosion, il n'y avait pas de salle d'attente. Les bénéficiaires devaient attendre alignés à l'extérieur (face à rue de la Commune), avant d'intégrer la salle à manger. Après la reconstruction, l'Accueil Bonneau s'est munie d'une salle d'attente, où les bénéficiaires peuvent attendre au chaud avant de pouvoir intégrer la salle à manger. Toutefois, chacun d'eux doit se procurer un billet sur lequel on retrouve un numéro qui précise quand le bénéficiaire pourra prendre place et obtenir son repas chaud. Si nous avons entrepris de faire de l'observation, c'est pour comprendre le déroulement des activités de ce lieu. N'étant pas un endroit où les activités sont complexes, nous estimions que quelques heures d'observation seraient suffisantes pour obtenir une vision globale du déroulement de celles-ci.

ayant recours à ce type de notes rapides, nous avons recueilli de nombreuses informations ayant trait aux moments, aux lieux, aux acteurs, aux événements, etc., sans avoir à sélectionner un groupe d'acteurs en particulier ni certains événements, etc.

Par ailleurs, à la fin de la journée, nous effectuons un compte rendu synthétique (Laperrière : 2003) de celles-ci, en inscrivant différents points de repère, dont la date, l'heure et le ou les événements ayant suscité notre attention tout au long de la journée. Enfin, à quelques reprises, nous sommes parvenue à prendre en note un compte rendu extensif, c'est-à-dire à décrire fidèlement la situation observée dans toutes ses dimensions (Laperrière, 2003 : 284). En plus, nous avons dessiné quelques secteurs organisationnels, en reproduisant fidèlement un plan des lieux, des acteurs et du rôle joué par ceux-ci.

Nous estimons que les informations récoltées par l'observation sont valides, puisque nos notes expliquent honnêtement toutes les situations que nous avons observées. En effet, chaque fois que nous prenions des notes, nous nous trouvions à proximité de nos sources (Laperrière, 2003). De plus, nous tenons à mentionner qu'en aucun cas nos notes ne résultent de l'interprétation d'une tierce personne. En effet, lorsque nous prenions en note, par exemple, un événement, c'est que nous avons été présente sur les lieux, afin de constater *de visu* la situation.

Par ailleurs, nous estimons avoir été très rigoureuse dans notre façon de recueillir les notes d'observations. En gros, l'observation a augmenté nos connaissances quant au fonctionnement de l'organisation. De plus, nous avons ciblé plusieurs acteurs-clés qui opèrent dans l'organisation.

Comme nous le verrons à présent, l'entrevue semi-dirigée, quant à elle, a permis de récolter un ensemble d'informations différentes venant compléter nos observations.

3.3.2 L'entrevue formelle semi-dirigée

À un premier niveau, l'entrevue semi-dirigée peut se définir simplement comme étant une interaction entre un interviewé et un intervieweur (Blanchet, 2000 dans Savoie-Zajc : 2003). Cependant, Erlandson *et al.* (1995), adoptant une perspective socioconstructiviste, mentionnent que l'entrevue semi-dirigée permet de construire une histoire qui reflète la situation interpersonnelle, culturelle et sociale de la personne interviewée.

Savoie-Zajc (2003), pour sa part, considère que l'entrevue semi-dirigée est une interaction verbale entre des personnes qui s'engagent volontairement dans pareille relation, afin de partager un savoir d'expertise, et ce, pour mieux dégager conjointement la compréhension d'un phénomène d'intérêt pour les personnes en présence (Savoie-Zajc, 2003 : 295). Mentionnons que nous nous situons dans cette perspective, soit la perspective socioconstructiviste, puisque nous voulons comprendre la réalité quotidienne d'une organisation et que nous estimons que cette réalité se construit grâce aux acteurs qui interagissent quotidiennement entre eux. En effet, nous avons eu recours à différentes méthodes de collecte de données, dont l'entrevue semi-dirigée, pour comprendre la réalité (construite) de cette organisation.

Ce qui distingue, entre autres, l'entrevue semi-dirigée de l'entrevue informelle, c'est que l'entrevue semi-dirigée permet d'explorer en détail le savoir d'un individu concernant son rôle et sa participation, contrairement à l'entrevue informelle qui, elle, procure une vision plus globale des acteurs et de leur rôle dans l'organisation.

En tant que chercheure, nous avons dirigé toutes les rencontres, en expliquant les objectifs, le contexte de la recherche ainsi que l'importance que nous accordons à l'anonymat. Toutefois, en cours d'analyse, nous allons expliquer le rôle de quelques participants (p. ex. : le cordonnier, le responsable de l'atelier de bois, etc.), et nous sommes consciente des répercussions que peut occasionner le fait de mentionner les fonctions respectives de ces personnes. Pour remédier à cette

situation, nous avons demandé l'accord de chacun des participants, afin de pouvoir insérer ici certains passages de leur entrevue. En aucun temps la divulgation des rôles n'aura eu pour but d'accuser une pratique ou « une manière de faire ». Rappelons que ce qui guide notre recherche est de vouloir comprendre la réalité d'une organisation et la nature des liens qui lient les différents acteurs entre eux (individus, objets, etc.).

Dans le cadre des entrevues, nous avons obtenu des renseignements pertinents, en étant à la fois attentive aux explications de l'autre et en précisant continuellement notre intérêt par rapport à ses explications. L'interviewé a agi en tant que participant actif, puisque ses réflexions ont évolué grâce à la direction que nous avons donnée à l'entrevue (Savoie-Zajc, 2003). En effet, nous avons guidé l'interviewé en créant régulièrement des liens avec ses explications précédentes. C'est en prenant des notes *in situ* que nous avons réussi à cibler certains éléments importants, qui ont ainsi pu être clarifiés en cours d'entrevue. De plus, la prise de notes a permis de relever les intonations, les mimiques, la posture, etc., des interviewés, éléments qui se sont avérés parfois très utiles pour mieux comprendre les propos de la personne interviewée.

Savoie-Zajc (2003) traite de compétence professionnelle pour désigner l'habileté que possède le chercheur à structurer ses entrevues. Avant d'amorcer celles-ci, nous avons développé les thèmes centraux provenant de notre problématique. Par exemple, nous avons identifié les ONG, l'humanitaire spectacle et le réseau comme thèmes centraux. De ces thèmes, nous avons créé quelques questions ouvertes en vue d'orienter nos entrevues (voir annexe 2).

Lors de l'entrevue, nous avons utilisé une terminologie adéquate, c'est-à-dire que nous avons d'abord vulgarisé le contenu de nos entrevues, de manière à utiliser un langage simple, afin d'être bien comprise par l'interviewé. De plus, nous avons informé l'interviewé de la nécessité d'utiliser un magnétophone durant l'entrevue, afin de pouvoir retranscrire le plus fidèlement possible l'entrevue textuellement (*verbatim*).

Nous avons favorisé l'entrevue semi-dirigée, parce qu'il s'agit d'une stratégie qui permet de rendre évident l'univers de l'autre et de comprendre la composition de « son » univers (Savoie-Zajc, 2003). Effectivement, c'est en communiquant avec une diversité d'acteurs que nous avons amélioré nos connaissances concernant leurs expériences, leur savoir, leurs sentiments, leurs intentions, leurs perceptions, etc. Tout ceci nous a alors permis d'identifier les tensions individuelles ou de groupe, les agissements d'une personne ou d'un groupe donné ainsi que certaines contradictions qui ont lieu entre divers phénomènes (Savoie-Zajc, 2003).

Le dernier but que cherche à atteindre l'entrevue semi-dirigée est « d'organiser et de structurer la pensée de l'autre » (Savoie-Zajc, 2003 : 299). En tant que chercheuse, nous avons construit la réalité d'un phénomène, grâce aux informations tirées des explications de l'interviewé. En fait, c'est à travers les différents propos des personnes interviewées et leur analyse que nous avons « reconstruit » la réalité du phénomène à l'étude. Par exemple, nous avons appris que l'organisation a développé, au cours des années, une approche médiatique. Et à partir des données, nous avons tenté de comprendre comment les dirigeants en sont venus à choisir cette approche plutôt qu'une autre. Bref, nous voulions comprendre ce que signifiait pour eux la médiatisation de l'Accueil Bonneau.

En tout, nous avons rencontré 12 personnes en entrevue semi-dirigée, et lors de la dernière entrevue, nous nous sommes aperçue que nous avons atteint un certain seuil de connaissances sur notre sujet. C'est ce que plusieurs auteurs appellent la « saturation théorique » (Glazer et Strauss, 1967 ; Savoie-Zajc, 1996 ; Laperrière, 1997). La saturation théorique est le moment où une nouvelle entrevue n'ajoute rien à la compréhension que l'on se fait d'un phénomène. Alors, le phénomène étudié est assimilé « intégralement » (Savoie-Zajc, 2003 : 305). Lors de la dernière entrevue, il y a eu effectivement beaucoup de redondances qui ressortaient des discours de l'interviewé. C'est ainsi que nous avons mis fin aux entrevues.

Bien que l'entrevue comme instrument de recherche soit très riche, elle comporte également certaines faiblesses, dont l'exactitude des données transmises par l'interviewé. Or, dans ce cas-ci, nous ne cherchions pas à connaître « la vérité », nous cherchions plutôt à comprendre un phénomène du point de vue de ceux et celles qui le vivent. Par ailleurs, une autre faiblesse propre au chercheur mérite d'être soulignée, c'est celle qui consiste à être trop rigide dans le déroulement de l'entrevue et d'ainsi vouloir la mener telle qu'elle a été planifiée, quelles que soient les circonstances (Savoie-Zajc : 2003). En ce qui nous concerne, nous sommes demeurée constamment ouverte à toutes éventualités, prête à saisir les pistes proposées par l'interviewé, afin d'obtenir le plus de renseignements possibles de la part de celui-ci.

En somme, nous avons opté pour l'entrevue semi-dirigée, parce que notre recherche se situe dans un paradigme constructiviste qui vise à comprendre la réalité d'un phénomène qui se construit au fil du temps. À la suite des 12 entrevues, nous estimons avoir construit un sens précis de la réalité organisationnelle qui s'appuie sur des éléments plausibles provenant du discours des divers participants.

3.4 L'analyse des documents

Pour récolter divers éléments afin de bâtir un cas, il existe plusieurs sources, comme les documents, les archives, les entrevues, l'observation directe, les artefacts physiques et enfin le fait d'être observateur-participant (Yin, 1994). Outre les entrevues, l'observation et le rôle d'observateur-participant, nous avons fait de la recherche en consultant certains documents, entre autres plusieurs articles qui figurent dans le quotidien *La Presse*. Nous avons choisi ce quotidien, car il traite régulièrement, dans son cahier Arts et Spectacles, des activités de l'Accueil Bonneau. De plus, il s'agit du principal quotidien francophone généraliste montréalais à fort tirage. Pour récolter le maximum de renseignements,

nous avons consulté ses archives de 1992 à aujourd'hui¹¹. Selon Yin (1994), faire usage des archives des quotidiens permet de récolter une multitude de données explicites qui sont pertinentes à l'étude de cas.

Turgeon et Bernatchez (2003) traitent des données secondaires pour faire référence à l'analyse de divers documents. Ils croient, entre autres, que ces données permettent de se familiariser avec un nouveau domaine (434). En ce qui nous concerne, ces données nous ont permis d'accroître nos connaissances sur l'organisation, avant même d'amorcer nos entrevues. En effet, afin de nous préparer pour la rencontre initiale avec la directrice de l'Accueil Bonneau, nous nous sommes informée sur plusieurs composantes de l'organisation, en ayant recours à divers documents, dont plusieurs articles parus dans le quotidien *La Presse*.

La lecture du livre *Accueil Bonneau, 115 ans de partage* (Fournier et Filion : 1992) nous a permis d'avoir une perspective socio-historique de l'organisation et de recueillir des informations factuelles, telles que les principaux acteurs, les dates importantes, la mission de l'organisation, ses objectifs, etc.

Soulignons également que ce qui rend l'analyse des données secondaires intéressante est leur grande accessibilité à peu de frais (Turgeon et Bernatchez, 2003 : 434). En effet, nous avons consulté la base de données *Biblio branchée*, dans laquelle nous avons recensé en ligne tous les articles écrits par le journal *La Presse* depuis 1992 concernant l'Accueil Bonneau.

Bref, l'analyse des documents nous a permis d'assimiler en détail certains volets de l'organisation, entre autres le volet le plus spectaculaire de l'Accueil Bonneau relatant les différents événements qui ont eu lieu depuis 1992. Cependant, pour entamer notre démarche d'analyse, nous avons tenté de nous pencher sur toutes

¹¹ Comme nous l'avons mentionné précédemment, pour les années antérieures à 1992, nous avons le livre *115 ans de partage* (Fournier et Filion : 1992), qui nous avait été offert par la directrice de l'Accueil Bonneau.

les sources de renseignements que nous avons recueillies dans le cadre de notre étude de cas, qu'il s'agisse de nos notes d'observations, de nos notes d'entrevues informelles ou semi-dirigées, des notes provenant de nos entrevues, de nos analyses de documents, etc.

3.5 La démarche d'analyse

Notre démarche d'analyse résulte d'un processus long et complexe. D'abord, nous avons commencé notre analyse en établissant un portrait global de nos entrevues en lisant et en relisant les données récoltées. De plus, nous nous sommes inspirée de Morse (1994), qui précise : « It is crucial that the researcher keeps the literature "in abeyance" and at all times separate from the data to prevent this information from contaminating the data or the researcher's perspective (26) ». En effet, une fois rassemblées toutes nos données, nous les avons lues et relues en vue de comprendre l'essentiel. Durant cette période, nous avons tenté de mettre de côté toute la documentation qui nous avait permis de construire notre problématique, puisque nous ne voulions pas qu'elle influence notre manière de comprendre nos données. Nous avons porté une attention semblable à l'ensemble de nos données, sans accorder de priorité aux propos d'une personne en particulier. Cette phase a duré environ un mois, durant laquelle nous avons acquis une grande familiarité avec l'ensemble de l'information recueillie. Ainsi, à force de lire et de relire, nous avons jugé que nous étions suffisamment à l'aise avec nos données. C'est alors que nous avons amorcé la seconde étape de notre analyse.

Pour entreprendre la seconde étape, nous nous sommes inspirée de la méthode de Strauss et Corbin (1990), qui consiste, entre autres, à accorder une signification à un mot, à une phrase ou à un paragraphe en vue de l'insérer dans une catégorie précise. Par exemple, dans l'extrait qui suit, nous constatons que cette bénévole fait entièrement référence à elle-même : « Moi, je suis Anglaise et je ne connaissais pas l'Accueil Bonneau comme tel » (entrevue Mme. D : 2004). Nous avons donc inséré cette phrase dans une catégorie que nous avons créée et nommée « personne ». Nous avons procédé de cette manière pour distinguer, de

façon détaillée et à l'aide de différentes couleurs, les phrases qui concernaient les objets, les personnes, les lieux, les moments, les événements, etc., susceptibles de participer à la constitution du réseau. Nous avons ainsi décomposé chaque entrevue, en différentes catégories à l'aide d'un surligneur.

Toutefois, il est important de préciser que toutes les catégories que nous avons créées n'étaient pas fixes et constituaient une première tentative de regroupement en fonction de chaque entrevue. De même, il faut souligner que plusieurs phrases pouvaient se retrouver dans plus d'une catégorie.

Pour créer ces catégories, nous nous sommes inspirée des quatre grandes catégories de Callon (1991), lorsqu'il traite des intermédiaires, pour développer nos propres catégories. Par exemple, lors d'une entrevue avec un bénéficiaire, celui-ci faisait référence à certaines chansons interprétées par la chorale Bonneau : *Happy day, l'Oiseau, Quand les hommes vivront d'amour, Petit papa Noël, etc.* Nous avons alors inscrit ces titres de chansons dans une catégorie qui nous avons intitulée « inscription littéraire ». Nous avons également entré dans cette catégorie tous les éléments qui faisaient référence à des documents, à des rapports, des livres, etc. Nous avons aussi créé une catégorie qui représentait la « monnaie », au sens large, dans laquelle nous avons inclus, par exemple, les dons monétaires, les nombreux chèques envoyés à l'Accueil Bonneau dans le cadre de la campagne de levée de fonds, le budget alloué à cette campagne, etc.

Bien que Callon (1991) ait été utile pour constituer quelques catégories, nous nous sommes surtout fiée à notre problématique et aux données recueillies pour créer nos propres catégories. Nous avons ainsi créé, parmi d'autres, la catégorie « objectif de financement ». Nous avons en effet remarqué que plusieurs personnes faisaient référence au financement de certaines activités quotidiennes, comme dans cet extrait d'entrevue : « ça nous permet d'atteindre nos objectifs. Nous avons des sources de financement au niveau de l'argent, mais aussi nous avons des sources de financement au niveau des biens » (entrevue M. R : 2004).

De plus, en relisant nos entrevues, nous avons constaté que plusieurs personnes rencontrées exprimaient ce qu'elles ressentait :

Soyons franc, je ne me sens pas la capacité de faire ça (en faisant référence à un spectacle d'envergure pour amasser des fonds). Peut-être une autre personne que moi va y trouver beaucoup d'intérêt, mais moi, mes habiletés ne sont pas à cet endroit (entrevue M. R: 2004).

À partir de cet extrait d'entrevue, nous avons créé la catégorie « état d'une personne ». Les éléments contenus dans cette catégorie étaient notamment des faits ou des propos qui faisaient référence aux sentiments de l'interviewée.

Une catégorie « occupation » s'est également ajoutée. Celle-ci incluait toutes les phrases ou les mots qui portaient sur l'occupation de la personne interviewée : « J'ai débuté ici comme bénévole à la cuisine, à la salle à manger, servir des repas à l'itinérant » (entrevue M.R : 2004).

En plus de la catégorie « occupation », nous en avons ajouté une qui correspond aux « phénomènes sociaux » et qui concerne les personnes interviewées traitant de l'itinérance, de la pauvreté, de la misère sociale, etc.

Bref, chaque *verbatim* des 12 entrevues semi-dirigées a été surligné à l'aide de différentes couleurs, et chacune des couleurs représentait une catégorie bien précise.

L'étape suivante a consisté à repasser de manière transversale toutes nos données, en identifiant les catégories qui traversaient les entrevues. Nous avons de la sorte identifié les éléments qui réapparaissaient régulièrement dans les propos des acteurs ainsi que le contexte dans lequel ils s'intégraient. Nous avons alors effectué des choix analytiques en tenant compte des objets, des lieux, des événements, des phénomènes sociaux, etc., qui étaient récurrents. Puis, nous avons identifié les récurrences auxquelles nous accordions plus d'importance.

Pour distinguer celles qui étaient importantes de celles qui l'étaient moins, nous avons posé, pour chaque élément, cette question : « Si j'enlève cet humain, cet objet, ce lieu, cet événement, etc., du réseau de l'Accueil Bonneau, le réseau tient-il encore, c'est-à-dire que l'Accueil Bonneau peut-il encore réaliser des activités quotidiennes ? »

Par exemple, lors d'une entrevue, un des salariés des maisons de chambres nous expliquait : « À toutes les années, il y a un vérificateur (de la régie du logement) qui vient voir si nos baux sont remplis conformément aux lois » (entrevue M.EB : 2004). Même si ce fait semble être important, il ne s'est pas avéré récurrent lorsque nous avons parcouru nos entrevues. De plus, nous considérons davantage le vérificateur en question comme étant un acteur de second plan, puisque même en son absence, l'Accueil Bonneau continue de réaliser ses activités quotidiennes. À l'inverse, nous estimons qu'il est essentiel de considérer le responsable de la levée de fonds, les bénévoles, les dons, les vêtements, la nourriture, le budget, etc., puisqu'ils sont des acteurs, humains ou non, qui réapparaissent constamment dans nos entrevues. Bref, puisqu'ils sont des acteurs importants et récurrents, nous estimons qu'ils constituent la pierre angulaire du réseau de l'Accueil Bonneau.

À partir de ces choix, nous avons jugé qu'il serait intéressant de créer un tableau par entrevue, de manière à n'y insérer que les éléments importants et récurrents que nous avons identifiés. Ce tableau a permis d'obtenir une perspective détaillée de chaque entrevue (voir annexe 3). Une fois que nous avons recommencé ce même processus pour l'ensemble des entrevues, nous avons obtenu 12 tableaux, chacun représentant tous les éléments importants qui constituent le quotidien de l'Accueil Bonneau du point de vue de la personne interrogée. Soulignons le fait que ces 12 tableaux ont grandement été utilisés à titre d'aide-mémoire en cours d'analyse, afin de pouvoir faire des allers-retours au sein des données que nous avons sélectionnées, sans pour autant être perdue dans cette multitude de données.

Ensuite, nous avons repris nos notes d'observations, nos notes d'entrevues et l'information provenant de notre analyse de documents, afin d'insérer ces données dans nos tableaux. Nous avons à nouveau fait des choix analytiques, puisque certains éléments nous ont semblé secondaires. Le fait d'incorporer ces données à nos tableaux nous a permis d'obtenir 12 tableaux détaillés.

Cependant, à force d'analyser ces tableaux, nous nous sommes rendue compte que nous ne pouvions pas toujours créer de liens entre les acteurs, les lieux, les événements, etc. Cette situation nous a semblé quelque peu paradoxale, puisque notre objectif était de pouvoir recomposer le réseau en le repeuplant des différents acteurs et en établissant les liens et les connexions entre eux, afin de mieux comprendre son fonctionnement. Nous avons alors lié, au moyen de flèches, tous les éléments que nous avons insérés dans un tableau (voir annexe 4). Nous avons recommencé ce processus pour les 12 tableaux. Par cette démarche, nous avons pu comprendre les liens entre les acteurs, humains ou non, mais également entre les événements, les lieux, etc. Ces 12 figures équivalaient, d'après nous, à 12 microréseaux. L'avantage des microréseaux, contrairement au tableau, est que nous pouvons apercevoir concrètement les relations qui existent entre les acteurs, les événements, les lieux, etc.

Bien que nous avons 12 microréseaux, il nous semblait important de dresser aussi le portrait global du réseau de l'Accueil Bonneau.

Pour ce faire, il a fallu jouer longuement avec nos microréseaux. À cette étape, notre objectif était de comprendre comment ces microréseaux pouvaient se tenir ensemble pour constituer un réseau plus global représentant l'Accueil Bonneau. Nous avons alors repris nos entrevues et, en effectuant des allers-retours entre celles-ci et nos microréseaux, nous nous sommes posée les questions suivantes :

- Quels sont tous les acteurs non humains qui participent au réseau de l'AB ?
- Quelle relation existe-t-il entre les acteurs humains et non humains, et de quelle nature est cette relation ?

C'est ainsi que nous avons finalement obtenu un seul et unique réseau de l'Accueil Bonneau (voir annexe 5).

En résumé

Dans ce chapitre méthodologique, nous avons voulu expliquer le processus par lequel nous sommes parvenue à recueillir et à analyser nos données. Pour ce qui est de la cueillette, nous avons utilisé plusieurs moyens, passant notamment par l'entrevue informelle et semi-dirigée, par l'observation et par le bénévolat. Quant à l'analyse proprement dite, c'est par des allers-retours entre les données recueillies, les regroupements successifs et les catégories élaborées que peu à peu nous avons pu ordonner et faire vivre l'ensemble du processus.

Dans le chapitre suivant, nous décrirons le réseau de l'Accueil Bonneau et nous verrons comment nos analyses ont permis de mieux comprendre comment les différents acteurs, humains et non humains, travaillent ensemble à faire vivre et à réaliser les activités quotidiennes d'une organisation non gouvernementale humanitaire locale.

CHAPITRE IV. L'Accueil Bonneau : 128 ans voués à la bienfaisance

*« Il se faut entraider : c'est la loi de nature. »
(La Fontaine)*

Dans ce chapitre, nous présenterons l'Accueil Bonneau d'aujourd'hui, mais à travers une mise en contexte socio-historique de l'organisation. Nous tenterons en effet de dresser un portrait exhaustif des principaux acteurs et de leurs activités tels que nous les avons rencontrés lors de notre étude sur le terrain.

En accord avec la littérature parcourue dans l'exposé du sujet, nos analyses nous permettent de constater que l'Accueil Bonneau répond à des mandats d'action humanitaire et sociale. Dans les lignes qui suivent, nous expliquerons les raisons pour lesquelles nous estimons que cet organisme répond à ces deux types d'action, d'une part, en s'occupant d'urgence et, d'autre part, en s'investissant dans des actions à plus long terme.

4.1 Le profil organisationnel de l'Accueil Bonneau

4.1.1 L'Accueil Bonneau, une action humanitaire

L'accueil Bonneau est une organisation non gouvernementale locale. Située à proximité du Vieux-Port de Montréal, elle invite une clientèle masculine et démunie¹² à bénéficier de repas quotidiens gratuits et à se procurer des vêtements usagés afin de braver les intempéries.

L'Accueil Bonneau est une organisation non gouvernementale, parce qu'elle ne vit que de dons provenant du public : elle réalise fréquemment différentes activités dans le but de récolter du financement. Que ce soit pour obtenir des dons

¹² La directrice de l'Accueil Bonneau et certains bénévoles utilisent l'appellation « bénéficiaires » pour désigner ces hommes démunis qui fréquentent l'organisme (entrevue informelle bénévole : 2004).

monétaires ou des dons matériels (vêtements, nourriture, etc.), l'organisme fait appel à la population par différents moyens, entre autres en la sollicitant à souscrire lors de sa campagne annuelle de financement. Par exemple, dans le cadre de sa campagne de financement de 2005, l'Accueil Bonneau a créé une nouvelle stratégie : l'organisme a fait appel au milieu juridique pour mobiliser la participation de juristes, afin que ces derniers fassent don de la valeur d'une heure de leur salaire au profit de l'Accueil Bonneau¹³. À ce jour, il y a plus d'une quarantaine de cabinets de juristes de la région de Montréal qui ont accepté de participer à cet événement.

Outre cette activité de financement, le responsable de la campagne de la levée de fonds fait régulièrement appel à diverses entreprises afin de les inciter à souscrire. À ce sujet, il nous a expliqué comment il appelait certaines organisations à souscrire à la cause :

Lorsque je téléphone aux organisations, je dois leur mentionner que l'Accueil Bonneau est un organisme qui s'occupe de l'itinérance et qui ne vit que par les dons. À cela, j'ajoute que nous ne recevons aucune subvention gouvernementale, aucune subvention municipale. On ne vit que de la générosité des gens. Je mentionne que si je les appelle, c'est que l'Accueil Bonneau a besoin de leur soutien. On a besoin de leur générosité, parce qu'on a besoin de quelque chose. Cela dit, je précise que, puisqu'ils sont des spécialistes dans un domaine ou un autre, leur soutien et leur aide financière seraient grandement appréciés dans un avenir rapproché (entrevue M. R : 2004).

Par ailleurs, nous considérons que l'Accueil Bonneau est une organisation humanitaire, parce qu'elle réalise quotidiennement des gestes techniques qui assurent la survie des bénéficiaires. À titre d'exemple, en 2002, l'organisme a servi 278 540 repas et a donné à sa clientèle 46 651 pièces de vêtement¹⁴. Ces gestes comblent certains besoins immédiats, dont celui d'assouvir la faim des bénéficiaires. De plus, en recevant des vêtements adaptés aux changements climatiques, le bénéficiaire est à même de braver les intempéries quotidiennes.

¹³ Site internet de l'Accueil Bonneau : <http://www.accueilbonneau.com>

¹⁴ Site internet de l'Accueil Bonneau : <http://www.accueilbonneau.com/apropos/bienvenue.html>

En dernier lieu, nous jugeons que l'Accueil Bonneau est une organisation humanitaire en raison de sa visibilité et son côté spectaculaire, car elle recourt régulièrement aux médias. Nous allons voir qu'au cours de la dernière décennie, différents événements majeurs sont survenus, notamment l'explosion de l'Accueil Bonneau et la création de la chorale Bonneau. En effet, ces deux événements ont été largement médiatisés, ce qui a permis à l'Accueil Bonneau d'accroître sa visibilité et de multiplier les dons qu'elle reçoit.

4.1.1.1 L'explosion de l'Accueil Bonneau : un moment dramatique mais lucratif

L'explosion de l'Accueil Bonneau a eu lieu, le 9 juin 1998, peu après le dîner du midi. L'explosion a été provoquée à la suite d'une rupture accidentelle d'une conduite de gaz lors de travaux effectués à l'intérieur de l'Accueil Bonneau. Ainsi, la façade de l'édifice a volé en éclats, provoquant le décès de trois personnes, dont deux bénévoles et une sœur de la congrégation des sœurs grises de Montréal.

Un salarié de l'Accueil Bonneau nous expliquait l'horreur qu'a suscitée l'événement :

C'était désastreux. La bâtisse ne s'est pas écroulée, mais le mur en avant est parti en éclat au complet. C'était l'enfer, puisque nous ne pouvions pas passer. La police nous interdisait de passer, même si nous disions que nous travaillions ici. On a quand même sorti du monde sur les tables, parce qu'il n'y avait pas de civière. C'était l'enfer. C'était dégueulasse. Ce n'était pas beau du tout (entrevue : M. AR : 2004).

Aussitôt que l'événement est survenu, la population a été informée, entre autres par l'entremise du réseau d'information RDI¹⁵ :

On va avoir RDI avec nous tout le temps ainsi que le National, compagnie de communication et relations publiques. Cette compagnie va nous donner un

¹⁵ RDI : Réseau de l'information : <http://www.radiocanada.ca/nouvelles>

professionnel en communication afin d'écrire bénévolement nos communiqués de presse et préparer nos entrevues (entrevue Mme. F : 2004).

En effet, la solidarité et l'entraide étaient telles qu'un salarié de l'Accueil Bonneau a comparé les retombées de l'explosion à celles de l'inondation survenue au Saguenay en 1996 :

Tu as vu le déluge au Saguenay, alors moi, c'est le même principe, basé sur la solidarité. L'image de l'Accueil Bonneau n'était pas annuelle, les médias s'y intéressaient qu'une fois par année, particulièrement dans le temps des fêtes (entrevue M. J: 2004) .

En effet, c'est en constatant les profits générés par cette solidarité que l'Accueil Bonneau a, par la suite, créé une approche médiatique :

Avant l'explosion, l'Accueil Bonneau n'avait jamais fait appel aux médias, n'avait jamais convoqué de conférence de presse. C'était une nouvelle approche qui arrivait pour l'Accueil Bonneau, et le conseil d'administration a facilement adhéré à cette nouvelle façon de faire, voyant très bien l'impact que ça l'a provoqué auprès du public. Écoute, nous avons été chercher près de 5 millions. Les gens nous avaient fait une centrale téléphonique, les gens donnaient, et ça finissait plus (entrevue M.J : 2004).

Depuis l'explosion, l'Accueil Bonneau ne cesse d'élargir son réseau de donateurs. En dépit du décès de trois personnes¹⁶, plusieurs ont conclu que l'explosion constituait malgré tout un bien pour un mal. En effet, les retombées économiques ont permis à l'Accueil Bonneau d'accroître largement ses activités : « L'explosion, c'est quelque chose qui aurait pu nous tuer, mais ça nous a propulsés au sommet (...) les dons ne cessaient d'être envoyés, si bien que nous avons pu accomplir maintes et une choses avec cet argent, entre autres, rebâtir les lieux » (entrevue Mme. F : 2004).

¹⁶ En effet, trois personnes ont péri dans l'explosion : deux bénévoles et Sœur Claire Ménard. À ce sujet, la directrice de l'Accueil Bonneau nous a fait part de la relation qu'elle entretenait avec Sœur Ménard : « Claire Ménard, c'est pour moi une personne qui a été très précieuse, c'est une personne avec qui j'ai vécu, et nous avons fait plusieurs choses ensemble. Je ne pouvais pas m'imaginer que ce matin-là, c'était le dernier matin qu'on déjeunait ensemble. » (entrevue directrice : 2004)

La journée de l'explosion, plusieurs acteurs influents de la scène politique, entre autres, M. Lucien Bouchard, se sont mobilisés afin de trouver un endroit propice permettant à l'Accueil Bonneau de poursuivre ses activités durant la reconstruction des lieux. Lors de notre bénévolat, plusieurs bénévoles et salariés nous ont expliqué que ce désir de trouver un endroit rapidement et à proximité de l'Accueil Bonneau avait pour but d'empêcher que les bénéficiaires ne se dispersent dans la ville de Montréal (entrevue informelle bénévole : 2004).

Grâce aux pressions politiques, l'Accueil Bonneau s'est installé temporairement au marché Bonsecours, le temps de rebâtir les lieux :

Le lendemain matin, le 9 juin à 9 heures, nous étions au marché Bonsecours dans une salle. Plusieurs y étaient, dont le responsable de la police, le représentant des pompiers, la Croix-Rouge, la Régie régionale des services sociaux, la direction générale de la Ville de Montréal. Le but de cette rencontre était de projeter à court et à moyen terme les choses qui étaient à faire. Par exemple, qu'est-ce que ça prend pour construire le marché Bonsecours, qu'est-ce que vous avez besoin ? Nous leur avons répondu que nous devions avoir une salle à manger, une salle de bain. Une femme est arrivée avec un grand cahier et son équerre, elle était architecte, elle nous a fait les dessins de la salle à manger pour 200 personnes, une cuisine avec une marmite, une chambre froide. Elle est partie avec ça, et en 3 jours, ils ont construit la salle à manger dans le sous-sol et ils ont travaillé 24 heures sur 24 (entrevue Mme. F : 2004).

En effet, en attendant la fin de la reconstruction, les activités quotidiennes de l'Accueil Bonneau se sont poursuivies au Marché Bonsecours. Ce n'est que le 15 octobre 1998 que les activités ont repris à l'Accueil Bonneau, au grand bonheur des marchands de Bonsecours :

Il y avait une volonté politique qu'on fasse vite, puisque les marchands de Bonsecours ne voulaient pas nous avoir plus longtemps que le 15 octobre. Eux, ça leur prenait tout leur petit change pour nous endurer là, même si l'Accueil Bonneau est situé depuis toujours à proximité du marché Bonsecours. Ils s'imaginaient un tas de choses, comme le vol à l'étalage, les gens qui allaient dans leur toilette. Eux, ils avaient beaucoup peur. Ils vont en profiter, puisque la Ville de Montréal va leur donner pas loin de 60 000 \$ en publicité (aux marchands) en contrepartie. Ils

disaient qu'ils payaient un loyer à la ville et qu'auparavant, ils n'avaient pas ces problèmes-là, mais que depuis l'explosion, ils faisant face à de nombreux problèmes. Ainsi, pour avoir la paix, la Ville leur a payé une campagne de publicité (entrevue Mme. F : 2004).

Somme toute, l'explosion a contribué largement à accroître la visibilité et les dons de l'Accueil Bonneau, grâce, notamment, aux médias. En effet, comme nous l'avons vu précédemment, l'hybridation entre l'humanitaire et les médias constitue une arme exceptionnelle pour recueillir du financement, si bien qu'un bénévole de l'Accueil Bonneau a décidé de créer une chorale réunissant des bénéficiaires de l'Accueil Bonneau, pour ensuite reconvertir ces chanteurs en acteurs.

4.1.1.2 Des chants, du cinéma et le temps des Fêtes

La chorale Bonneau, c'est le rassemblement d'une vingtaine de bénéficiaires de l'Accueil Bonneau qui chantent en chœur à différents endroits, entre autres, dans le métro de Montréal, afin d'amasser de l'argent.

La chorale a été fondée en 1998, grâce au dévouement de Pierre Anthian¹⁷, directeur, à l'époque, de la chorale Bonneau :

J'ai commencé à faire du bénévolat à l'Accueil Bonneau, mais après un an, j'en avais marre de servir à manger, je voulais faire autre chose. Je voulais leur donner une occasion, vous voyez, au lieu de leur servir du poisson, je voulais leur apprendre à pêcher eux-mêmes. Alors, j'ai trouvé une idée pour les faire travailler. Donc, j'ai opté pour le chant, puisqu'au Québec, c'est un peuple qui chante, c'est la culture, les familles, à l'église. C'est là que j'ai décidé de créer une chorale. Je me suis dit que tous ceux qui étaient intéressés pouvaient venir (entrevue M.A : 2004).

¹⁷ Pierre Anthian a débuté à titre de bénévole à l'Accueil Bonneau. Outre son statut de bénévole, il est également prothésiste dentaire dans la région de Montréal : « Les dentistes avec qui je travaille sont très conciliants. Ils savent que je suis très occupé, ils entendent parler de moi dans les journaux, ils sont très fiers d'avoir un technicien dentaire qui est un peu original. » (entrevue chorale : 2004)

La chorale Bonneau est connue, notamment à cause des nombreuses prestations données dans le métro de Montréal. Outre le métro, les membres de la chorale ont chanté dans les prisons du Québec, dans les écoles, dans les organismes qui venaient en aide aux femmes battues, aux enfants sidéens, aux joueurs compulsifs, etc. :

Nous avons donné 1200 concerts. En six ans, nous avons été partout, à l'Assemblée nationale, à Toronto, à la télévision, nous avons fait soixante plateaux de télévision, nous avons fait une tournée québécoise partout dans les régions : Chicoutimi, Lac-Saint-Jean, la Côte-Nord, La Beauce, partout, partout. Aussi, il ne faut pas oublier Paris. Nous avons chanté pour l'ambassadeur du Canada, à la télévision française, nous avons fait de gros spectacles où les salles étaient combles. Nous avons eu un gros succès à Paris (entrevue M.A : 2004).

Bref, plusieurs médias se sont intéressés à la chorale Bonneau. Ils s'y intéressaient particulièrement, parce qu'elle était composée uniquement de bénéficiaires et qu'elle constituait un phénomène nouveau (notes d'entrevue M. A: 2004). En effet, elle avait pour objectif de permettre à des gens de survivre, mais également, elle leur permettait de jouer un rôle dans la société.

Paul Lapointe et Manus Issacson se sont grandement intéressés à ce phénomène, à un point tel qu'ils ont créé un documentaire intitulé *Les enfants de chœur*¹⁸, qui traite, notamment, de la réalité quotidienne des chanteurs de la chorale Bonneau. À ce sujet, un ancien chanteur de la chorale nous expliquait :

¹⁸ Un film de Magnus Isacson, produit par Paul Lapointe, raconte que « [...] les problèmes vécus rendent parfois les rapports difficiles entre les participants ou avec les responsables. À travers les répétitions, les spectacles, on rencontre des hommes fragiles partageant leurs peines et leurs joies. Cette activité qui permet à des sans-abris de se prendre en main, suscite l'enthousiasme mais provoque aussi la déception. Il y a des avantages et des inconvénients à faire partie de la chorale. Ils apprennent à développer la tolérance et le respect ainsi que la solidarité et l'amitié. » (information tirée du résumé, affichage de la notice dans ATRIUM, Université de Montréal)
<http://www-atrrium.bib.umontreal.ca:8000/WebZ/GeacFETCH?sessionId=01-60333-183995501&recno=8&resultset=3&format=F&next=html/geacnffull.html&bad=error/badfetch.html&&entitytoprecno=8&entitycurrecno=8>

Les enfants de chœur ont passé à Radio-Canada cinq ou six fois, et lorsque le documentaire devait passer à la télévision, j'ai dit à ma maman, tu écouteras ça. Et le lendemain, je lui ai demandé comment elle l'avait trouvé. C'est à ce moment qu'elle m'a dit : « Des bouts, c'était drôle, et d'autres que je n'ai pas aimés beaucoup. » Tu vois, ma mère n'était pas trop contente, puisqu'à une certaine partie, *j'suis ben magané* et j'ai une bouteille de bière dans les mains (entrevue M.T : 2004).

Après avoir visité plusieurs régions et avoir été à maintes reprises la cible des médias, la chorale Bonneau a offert son dernier concert en 2003¹⁹.

Toutefois, même si la chorale a cessé, le directeur de la chorale Bonneau, M. Anthian, ainsi que certains bénéficiaires se sont à nouveau unis pour entreprendre un projet différent, mais tout aussi intéressant. En effet, certains bénéficiaires se sont transformés en acteurs depuis que M. Anthian les a intégrés à un projet cinématographique. Il nous a expliqué les raisons qui l'ont motivé à entreprendre un projet de cette envergure :

Je veux démystifier l'itinérance, on ne veut plus faire pitié, on ne veut plus envoyer un message de pitié. Vous savez, lorsqu'on regarde des films sur des itinérants, des causes, des levées de fonds, on voit toujours des gens misérables. Je veux donner une autre image de la marginalité, une autre image dynamique, mais pas une image misérabiliste. C'est aussi pour rentrer dans la porte des grands. Il y aura deux mondes, les sans-abri et les stars, alors aller dans le monde des stars c'est un peut faire un pied de nez aux inégalités et aux grandes différences qu'il y a dans la société. J'essaie de montrer n'importe quoi, mais de montrer. Le cinéma, c'est seulement un prétexte, une excuse. L'important, c'est de donner une image dynamique des gens qui tentent de s'en sortir. Ça veut dire que lorsqu'ils font du cinéma, c'est parce qu'ils sont fiables, travaillants et sobres (entrevue M.A : 2004).

En plus de convaincre certains bénéficiaires de participer au projet, l'ancien directeur de la chorale Bonneau a convaincu plusieurs artistes de renommée

¹⁹ La chorale a pris fin pour différentes raisons, notamment parce que la vision du directeur de la chorale et celle de la direction de l'Accueil Bonneau divergeaient parfois. La principale cause de ce désaccord était l'argent. La direction de l'Accueil Bonneau estimait que les profits de la chorale appartenaient à l'Accueil Bonneau, tandis que le directeur de la chorale croyait que ces profits devaient aller aux bénéficiaires.

nationale, voire internationale, de participer bénévolement au film²⁰ : entre autres, Pascale Bussière, Marc Labrèche, Marc Favreau, Bruni Surin, Pierre Legault, Pierrette Robitaille, Louis-José Houde et Luc Picard (entrevue M.A : 2004). D'ailleurs, il n'y a pas que les acteurs qui participent bénévolement au film, il y a également les réalisateurs, les preneurs de son, les éclairagistes, etc.

Bref, tous ces artisans du milieu artistique se sont joints à un projet commun. Nous estimons que la sortie de ce film permettra à l'Accueil Bonneau de connaître un nouvel essor important lui permettant d'accroître sa visibilité à un niveau plus grand, soit national ou international.

Outre ces événements, les médias se sont, pendant plusieurs années, mobilisés durant le temps des Fêtes. En effet, comme nous l'a expliqué un salarié lors d'une entrevue, le temps des Fêtes était autrefois un moment où les médias avaient la possibilité de se procurer des images intéressantes :

À Noël, je te parle, l'image de l'Accueil était toujours là. Moi, je me rappelle que j'allais en visite dans les Fêtes, et les gens me disaient : « Ah oui, l'Accueil Bonneau, je connais », puisqu'on entendait parler de ça surtout durant les Fêtes. C'était toujours relié aux Fêtes, et la file d'attente. Là, les médias trouvent ça bien plate, parce qu'il n'en a plus de file d'attente, il n'y a plus de file sur La Commune » (entrevue M.J : 2004).

Ces images, diffusées pendant le temps des Fêtes, ciblaient surtout les activités de la salle à manger, si bien que pendant longtemps, la population croyait que la mission de l'Accueil Bonneau était principalement orientée vers la distribution de la soupe (entrevue informelle bénévole : 2004). À ce sujet, une bénévole nous expliquait :

Chaque année, les médias montraient la salle à manger et la file d'attente. C'est lorsque j'ai commencé à faire du bénévolat que j'ai découvert l'envergure de cette organisation. C'est génial de constater l'ampleur des services offerts aux bénéficiaires, ils ne

²⁰ Le film doit s'intituler « Recyclage » et doit paraître sur les grands écrans en 2005. L'objectif est d'offrir un certain salaire aux bénéficiaires pour le travail qu'ils ont accompli depuis tant d'années (notes d'entrevue : 2004)

sont véritablement pas seuls ; s'ils veulent s'en sortir, ils peuvent (entrevue Mme. D: 2004).

Bien que l'Accueil Bonneau soit une action humanitaire visible qui travaille dans l'urgence, elle est également une organisation qui oeuvre à longue échéance. En effet, par leurs efforts continus, les intervenants sociaux de l'Accueil Bonneau aident les bénéficiaires à vaincre l'itinérance.

4.1.2 L'Accueil Bonneau, une action sociale

L'action sociale de l'Accueil Bonneau est peu visible. En effet, nous avons parcouru les archives du quotidien la Presse de 1992 à aujourd'hui, afin de retrouver les activités de cet organisme, mais en aucun temps elles ne font mention du Service de la promotion humaine et sociale.

Nous avons davantage découvert ce service en consultant *Accueil Bonneau, 115 ans de partage* (Fournier et Filion : 1992) et en entreprenant notre étude sur le terrain. En effet, le Service de la promotion humaine et sociale a été créé il y a plusieurs années, afin de : « travailler plus en profondeur et rejoindre les causes qui amènent les gens, un jour, à l'Accueil Bonneau » (Fournier et Filion, 1992 : 100). Les principales activités de ce secteur ont été constituées en vue d'offrir aux bénéficiaires un suivi psychosocial qui s'échelonne parfois sur plusieurs mois, voire sur plusieurs années :

Notre mission est d'amener les personnes itinérantes à quitter la rue et les refuges et à se donner de meilleures conditions de vie. De ce fait, nous offrons des services pour améliorer les conditions de vie et de santé des personnes itinérantes, afin de prévoir l'incidence et les conséquences de l'itinérance. Nous facilitons leur démarche pour une réinsertion sociale avec des programmes de suivi psychosocial assurés par des intervenants compétents (Fournier et Filion, 1992 : 111).

Ce service se compose d'une équipe d'intervenants qui travaille quotidiennement à aider le bénéficiaire, afin qu'il puisse se reloger, retrouver une identité et établir à nouveau le contact avec la société (Fournier et Filion, 1992 : 102).

Bien que l'action sociale se distingue de l'action humanitaire, elles ont tout de même un point en commun : le bien-être du bénéficiaire. Même si notre intérêt concerne davantage l'action humanitaire, nous devons présenter ces deux types d'action, parce qu'elles constituent l'essence même de l'Accueil Bonneau. En effet, nous avons vu que l'Accueil Bonneau travaille dans l'urgence et qu'elle a recours aux médias pour accroître sa visibilité : « Tu sais, le monde des médias, c'est une grande puissance. La façon de présenter un événement ou de parler des gens, ça vient beaucoup déterminer la réponse qu'ils vont avoir » (entrevue Mme. F : 2004). De plus, nous avons vu que l'Accueil Bonneau a créé, depuis quelques années, le Service de la promotion sociale et humaine, un service peu connu du public qui aide essentiellement le bénéficiaire à obtenir à nouveau son identité et une stabilité résidentielle. À ce sujet, nous verrons, au cours du chapitre suivant, qu'en obtenant la stabilité résidentielle, le bénéficiaire peut intégrer d'autres secteurs de l'Accueil Bonneau, notamment l'atelier de bois.

Somme toute, nous estimons que l'Accueil Bonneau est désormais un organisme viable et prospère, entre autres, à cause des différents événements qui sont survenus dans le passé.

En effet, il est important de mentionner que l'histoire a contribué à ce que l'Accueil Bonneau puisse obtenir cette réputation. Nous verrons, en parcourant rapidement l'historique de l'Accueil Bonneau, les nombreux acteurs qui se sont engagés, depuis plus de 128 ans, à faire vivre l'organisme au quotidien. Dans les lignes suivantes, nous retracerons le cheminement de l'Accueil Bonneau en identifiant les acteurs qui ont marqué sa progression et ceux qui continuent à parfaire cette œuvre.

4.2 Les principaux acteurs

4.2.1. Marguerite d'Youville et ses principales héritières

Depuis 1737, la congrégation des Sœurs grises de Montréal a pour mission d'assister les plus démunis. Mère Marguerite d'Youville, fondatrice de cette communauté, a inspiré plus d'une génération de femmes à faire don de soi. À ce sujet, la directrice de l'Accueil Bonneau nous a expliqué :

Elle (Marguerite d'Youville) est la fondatrice des Sœurs grises, un peu comme l'image ou l'inspiration ou un mentor par rapport à la spiritualité, à la vision des personnes. Elle est une femme qui a fait partie des œuvres de Montréal et de Québec. C'est la fondatrice des Sœurs grises de Montréal et elle a habité ici. Si tu vas sur la rue St-Pierre, il y a la maison où elle a passé une grande partie de sa vie, où elle a fini sa vie. Tout ça, c'est comme l'ancêtre de l'Accueil Bonneau. Dans le temps de la colonie française, il y avait l'Hôtel-Dieu pour les malades et il y avait l'Hôpital général qui recevait toutes les autres détresses, les personnes aveugles, les vieillards, les sans famille. L'hôpital général, c'était comme un carrefour où l'on gardait les personnes en difficulté ou en détresse, alors Marguerite d'Youville a été l'âme ou la pierre angulaire d'une œuvre qui commençait localement dans le Vieux Montréal. Ça va donner de l'inspiration à tellement de gens que ça va être le début d'une congrégation qui va devenir importante qui est les Sœurs grises de Montréal. Aussi, ça va donner une inspiration aussi à beaucoup d'engagement auprès des pauvres ou des démunis qui inspirent jusqu'aux gens d'ici (entrevue Mme. F : 2004).

Autour des années 1877, une inondation a lieu dans le Vieux-Montréal, entraînant ainsi le déplacement de quelques résidents. Toutefois, cet événement malheureux n'a pas empêché la communauté des Sœurs grises de poursuivre son œuvre et de demeurer active dans les quartiers démunis de Montréal (Fournier et Filion : 1992).

À cette époque, il y avait un point d'appui où elles venaient en aide aux pauvres, qui se situait dans *les coins de la caserne*, entre la rue Berri et la Brasserie Molson. En 1904, ce point d'appui est alors appelé *Œuvre des sans foyer, le vestiaire des pauvres* (Fournier et Filion : 1992).

Autour des années 1909, Sœur Bonneau (voir annexe 6) entame sa mission, celle de servir les plus pauvres, en les hébergeant et en les nourrissant. Son influence, sa générosité, sa bienveillance envers ces miséreux ont été remarquables, si bien que quelques années plus tard, *l'Oeuvre des sans foyer, le vestiaire des pauvres* a modifié son nom, devenant alors l'Accueil Bonneau. La directrice de l'Accueil Bonneau parle longuement de cette dame qui a marqué une partie de l'évolution de cet organisme :

Soeur Bonneau prononce ses vœux en 1881. À 20 ans, elle s'occupe d'un groupe de 60 orphelines à l'hospice Saint-Joseph, et 14 ans plus tard, en 1895, elle dirige les destinés de l'hospice de Saint-Antoine de Longueuil, et ce, jusqu'en 1905, s'occupant d'une famille de 7 religieuses, 15 dames âgées et 60 enfants (...) En 1910, on la retrouve à l'hospice de Bonsecours en charge d'un énorme chaudron de soupe qu'elle distribue aux mendiants du quartier. Les Prêtres de Saint Sulpice la nomment intendante de l'hospice. C'est le début d'une activité qui va se prolonger au-delà de sa mort (...) Soeur Bonneau faisait des miracles avec des moyens de fortune. Elle servait jusqu'à 700 repas par jour. Elle en donna plus de 60 000 durant l'été 1931, année de crise et de dépression²¹. Les pauvres affluaient vers la ruelle « du bord de l'eau », où soeur Bonneau tenait ces assises de la charité. La petite rue où ces gens venaient chercher leur soupe et quelques vivres, parfois des vêtements, s'appelait alors la rue Friponne... rue Bonneau (Fournier et Filion, 1992 : 14).

Sa remarquable personnalité et son dévouement envers les plus démunis étaient reconnus et appréciés de tous. Le jour de son décès, en 1934, les médias de plusieurs régions avoisinantes se sont mobilisés afin de couvrir la triste nouvelle (Fournier et Filion : 1992).

Nous avons découvert, en consultant *l'Accueil Bonneau, 115 ans de partage* (Fournier et Filion : 1992), que suite à son décès, plusieurs directrices ont succédé à sœur Bonneau, en l'occurrence Sœur Sainte-Madeleine (Régina Gagnon), Sœur Delphine Gervais, Sœur Madeleine Dupont, etc. Toutefois, Soeur Bernier est

²¹ Nous pouvons consulter, à l'annexe 7, un questionnaire qui fût rempli par Sœur Bonneau, au début des années 1930, et par ce questionnaire, nous découvrons à quel point cette crise a été difficile.

celle, parmi tant d'autres, qui a marqué une partie de l'évolution de l'Accueil Bonneau par sa contribution et par son dévouement quotidien :

Chaque mercredi matin, elle allait sur la Rive-Sud de Montréal chercher le pain que nous donnait la compagnie Weston²². Pendant longtemps, à l'Accueil, on offrait du pain et de la soupe en hiver, et des sandwichs l'été. Sœur Bernier a toujours été responsable de la cueillette du pain (...) Pendant des années, elle a fait vivre Bonneau. Sa plus grande joie était de revenir avec une camionnette pleine de nourriture, pleine d'habits pour nourrir et habiller ceux qui en avaient besoin. Sa charité se faisait inventive, prévenante, créatrice pour soulager les blessés de la vie (Fournier et Filion, 1992 : 22 et 28).

Pendant plus de 21 ans, Sœur Bernier s'est dévouée entièrement pour aider les plus démunis. Elle est décédée en 1986.

Quelques années plus tard, Sœur Nicole Fournier, directrice actuelle de l'Accueil Bonneau, s'est jointe à l'organisme. Lors d'une entrevue, elle nous a mentionné qu'elle avait été missionnaire en Afrique, avant d'intégrer l'Accueil Bonneau. Au cours de son parcours, elle a enseigné pendant treize ans (notes d'entrevue Mme. F: 2004). De retour au Québec, elle a pris part aux activités de l'Accueil Bonneau à titre de bénévole à la salle à manger. Ce n'est que par la suite qu'elle est devenue directrice de l'Accueil Bonneau.

D'ailleurs, pendant notre séjour à l'Accueil Bonneau, nous avons rencontré plusieurs personnes en entrevue semi-dirigée, et plusieurs d'entre elles ont largement complimenté le travail de Sœur Fournier :

Elle sera probablement la personne dont on parlera le plus longtemps. Selon moi, c'est la femme qui a été le plus longtemps. Pour elle, l'Accueil Bonneau ça coule dans ses veines (...) Ce sont²³ des femmes extrêmement simples et probablement aussi simples que Marguerite d'Youville pouvait l'être à l'époque. Ce sont des femmes qui avaient de quoi donner

²² Encore de nos jours, la boulangerie Weston offre plus de 900 pains par semaine à l'Accueil Bonneau, afin que cet organisme puisse nourrir les plus démunis de notre société.

²³ En faisant référence également à la coordonnatrice du bénévolat, qui est aussi considérée comme étant une figure d'inspiration.

dans leur vie et elles l'ont fait avec une grande simplicité et générosité (entrevue M. J : 2004).

Elle dirige l'Accueil Bonneau très bien. Elle est une personne excessivement discrète qui réfléchit à tête reposée, toutefois il va falloir penser à une relève. C'est évident qu'elle vieillit et le problème sera éventuellement de trouver une personne suffisamment « humaine »²⁴ pour la remplacer (entrevue Mme. H : 2004).

Or, jusqu'à présent, nous avons vu que l'Accueil Bonneau provient de l'accomplissement et du dévouement de plusieurs actrices²⁵, dont Marguerite d'Youville, qui a influencé, entre autres, Sœur Bonneau, Sœur Bernier et Sœur Fournier.

Outre ces religieuses, nous verrons qu'il y a également une multitude de bénévoles qui ont marqué l'Accueil Bonneau par le passé. En effet, ces dernières participent depuis très longtemps aux activités de l'Accueil Bonneau, permettant ainsi à l'organisme de vivre et d'exister au quotidien.

4.2.2 Des bénévoles dévoués

Le bénévolat est en quelque sorte la raison d'être, le pilier, de l'Accueil Bonneau. En effet, en 2002, l'organisme a bénéficié de 86 465 heures de bénévolat²⁶. Lors de notre séjour à l'Accueil Bonneau, nous avons constaté que les bénévoles varient selon le genre, l'âge et le type de travail qu'ils accomplissent.

En effet, nous avons remarqué qu'il y a tous les jours de nouvelles figures qui s'ajoutent à l'équipe, entre autres, des étudiants. Ainsi, une étudiante nous

²⁴ En entrevue informelle, l'interviewé nous a longuement parlé de la relève. En effet, le fait de trouver une relève qui assurera le fonctionnement de l'Accueil Bonneau s'avérera extrêmement difficile, puisqu'il ne suffit pas de trouver quelqu'un qui a des compétences et de l'expertise en gestion, il faut également une personne humaine qui adhère aux principes et à la philosophie de Marguerite d'Youville. (notes d'entrevue : 2004)

²⁵ Soulignons qu'il y a également plusieurs autres acteurs dont nous ne faisons pas mention dans le cadre de ce mémoire, puisque, faute de temps, nous n'avons pas eu la chance de tous les rencontrer.

²⁶ Statistique provenant du site Web de l'Accueil Bonneau : <http://www.accueilbonneau.com/apropos/bienvenue.html>

expliquait qu'elle devait, dans le cadre d'un cours au secondaire, choisir un organisme dans lequel elle devait accomplir un nombre déterminé d'heures de bénévolat. (notes entrevue informelle étudiante : 2004)

Cependant, les étudiants ne constituent pas la majorité des bénévoles à l'Accueil Bonneau. Les personnes retraitées, âgées de 55 à 80 ans, y sont majoritaires. Nous avons discuté longuement avec ces bénévoles et nous avons découvert que les raisons qui les incitent à entreprendre du bénévolat à l'Accueil Bonneau diffèrent d'une personne à l'autre. Nous avons retenu le témoignage de quelques bénévoles :

En 1984, j'ai passé une période difficile dans ma vie et j'ai vu dans le journal, précisément le Journal de Montréal, qu'ils cherchaient des bénévoles pour les personnes sans-abri. Je suis quelqu'un de très positive dans la vie, donc, j'ai dit que je ne resterais pas là et j'ai décidé de contacter Soeur Fournier (...) Vous savez, j'ai fait une promesse que si je commence une chose, je vais la continuer jusqu'au bout. Je voulais continuer pendant vingt ans, maintenant, ça fait dix-sept ans que je fais ça (entrevue Mme. D : 2004).

Lorsque j'ai eu 67 ans, une amie à moi m'a dite : « Moi, j'ai une place pour toi. » J'ai quand même travaillé jusqu'à 67 ans à l'hôpital, et avant de partir, elle m'a dit : « Viens travailler avec moi à l'Accueil Bonneau. » Là, j'ai dit : « Tu ne me verras pas à l'Accueil Bonneau. » Déjà, je travaillais avec beaucoup de cirrhose du foie, collègues mentales, j'avais le plancher du cancer, l'étage des derniers recours. Donc, j'ai dit : « Je n'irai pas à l'Accueil Bonneau avec tout ce monde malade encore. ». Elle m'a répondu qu'il fallait venir pour savoir ce qu'il se passe. Alors, je suis venu une journée, ça l'a été final, depuis ce temps-là que je travail ici. J'ai aujourd'hui 85 ans, et ça fait 18 ans que je travaille ici (entrevue M. C : 2004).

À notre grand étonnement, nous avons constaté que les bénévoles de l'Accueil Bonneau sont actifs au sein de cet organisme depuis très longtemps. En effet, il n'est pas rare de rencontrer des bénévoles qui travaillent à l'Accueil Bonneau depuis plus de 25 ans (entrevue informelle bénévole: 2004).

Toutefois, l'Accueil Bonneau n'est pas composé uniquement de gens qui participent volontairement à venir en aide aux plus démunis. Parfois, certains obtiennent un jugement de la cour stipulant qu'ils doivent accomplir un nombre déterminé d'heures de bénévolat dans la collectivité (entrevue informelle bénévole: 2004). Qu'ils soient volontaires ou non, les bénévoles de l'Accueil Bonneau se démarquent par leur dévouement et par le travail exceptionnel qu'ils accomplissent.

Par ailleurs, il y a une autre catégorie de bénévoles qui offrent leur temps à l'Accueil Bonneau. Ils ne travaillent pas directement auprès du bénéficiaire, puisque ce sont pour la plupart des professionnels qui offrent leur expertise à l'organisme. À titre d'exemple, Gaston l'Heureux est porte-parole de l'Accueil Bonneau depuis près de trois ans :

Le rôle de Gaston devient important surtout lorsqu'on organise des soirées, comme notre soirée-bénéfice que l'on vient de faire, ça prend quelqu'un qui anime la soirée. Étant donné que Gaston est un excellent communicateur dans les différents médias du Québec, c'est Gaston l'animateur de la soirée (entrevue M. R : 2004).

Bref, quelle que soit sa forme, le bénévolat est essentiel pour veiller à la réalisation quotidienne des activités de l'Accueil Bonneau. Cette participation assure la continuité de l'action humanitaire, c'est-à-dire la cueillette et la distribution des vivres et l'attribution des vêtements. Toutefois, les bénévoles ne sont pas actifs partout à l'Accueil Bonneau, puisque le Service de la promotion humaine et sociale est constitué principalement de professionnels qui font usage de leurs compétences pour venir en aide aux bénéficiaires. Nous verrons, dans les lignes qui suivent, que ces salariés sont tout aussi essentiels pour faire vivre l'organisme au quotidien.

4.2.3 Les professionnels de l'Accueil Bonneau

Depuis quelques années, l'Accueil Bonneau a embauché une trentaine de salariés. Certains travaillent au niveau des services, c'est-à-dire à l'atelier de bois, à la cuisine, à la cueillette des denrées, à la salle de jour, etc. D'autres ont été embauchés à titre d'intervenants, afin d'aider les bénéficiaires à retrouver une certaine stabilité personnelle. En 1992, le Service de promotion humaine et sociale employait deux travailleurs sociaux, un intervenant en toxicomanie et deux travailleurs communautaires (Fournier et Filion, 1992).

En règle générale, les salariés possèdent tous une expertise dans un domaine en particulier, c'est-à-dire en sciences sociales, en toxicomanie, en ébénisterie, en comptabilité, etc. (note d'observation et entrevue informelle salarié: 2004)

Il y a également ceux qui, par le passé, étaient d'anciens bénéficiaires de l'Accueil Bonneau. Ayant réussi à vaincre l'itinérance, ils ont désormais un emploi stable :

Il y a différentes sortes d'implications. En effet, dans nos employés, il y a des gens qui proviennent de la clientèle. Il y a des attachements avec certaines personnes, et c'est là notre grande force aussi. Des fois, si on regarde le personnel salarié, il y a des engagements de vie et de cœur (entrevue Mme. F : 2004).

Jusqu'à présent, nous avons présenté ceux et celles qui travaillent, de près ou de loin, à venir en aide aux bénéficiaires. Qu'ils soient salariés ou bénévoles, ou encore qu'elles fassent partie de la communauté des Sœurs grises de Montréal, tous se mobilisent vers un objectif commun :

Notre optique est de donner à manger, puisque pour les gens, le fait de pouvoir manger tous les jours donne la garantie que s'ils (les bénéficiaires) investissent leur argent dans un logement et une passe de métro, et qu'en fin de compte, il ne leur reste rien pour manger, ils ont quand même une place à manger quelque part. Notre visée à long terme, c'est d'amener les gens à

retrouver une place où vivre et s'y maintenir (entrevue Mme. F : 2004).

L'Accueil Bonneau ne pourrait survivre sans financement, sans dons. En effet, les donateurs permettent également à l'Accueil Bonneau de survivre et d'exister au quotidien. Sans eux, les bénéficiaires ne pourraient en aucune façon bénéficier quotidiennement d'un repas, de vêtements, de produits hygiéniques, de services, etc.

4.2.4 Les donateurs

Il y a différents types de donateurs, entre autres, ceux qui acheminent de l'argent et des denrées et ceux qui s'associent généreusement à l'organisme à titre de présidents de la campagne annuelle de levée de fonds.

En effet, l'Accueil Bonneau a recours à différents moyens pour amasser des dons monétaires, entre autres, ses dirigeants invitent différentes compagnies à participer aux soirées bénéfiques. Grâce à ce type d'événements, l'organisme a récolté l'an passé plusieurs milliers de dollars. À ce sujet, le responsable de la levée de fonds nous expliquait :

Nous avons organisé une soirée bénéfice homard et vin blanc. Cette soirée-bénéfice a eu lieu justement jeudi dernier, le 27 mai. Soirée qui a regroupé pas loin de 500 personnes. Qui a généré des revenus de 113 000 \$. C'était un souper à 200 \$ le couvert. Au cours de la soirée, nous avons eu un encan crié, un encan silencieux, un tirage, et le tout a remporté 113 000 \$ (...) les donateurs étaient généreux. Comme prix à l'encan crié et silencieux, il y avait des forfaits dans les hôtels du Québec. Nous avons eu des voyages en bateau. Par exemple, une croisière aux Îles-de-la-Madeleine. Nous avons eu des fins de semaines de pêche dans des pourvoiries. Nous avons eu une bouteille de vin à 3 000 \$. Un collectionneur qui nous a même donné un château Margot 1959 (...) Pour obtenir ça, il a fallu solliciter les compagnies. Ça, c'est mon travail avec une équipe. Ce n'est pas un travail que nous faisons seuls (entrevue M. R : 2004).

En plus, depuis quelques années, différentes organisations se sont associées à l'Accueil Bonneau à titre de présidents de la campagne de financement. En

2001-2002, M. Robert Dutton, président de Rona, a été le premier à agir à titre de président de la campagne annuelle de financement de l'Accueil Bonneau :

M. Dutton nous a aidés beaucoup en ce qui a trait aux besoins de quincaillerie. Nous avons obtenu une marge de crédit dans un magasin Rona. C'est la générosité de Rona. S'il décide de nous donner 10-000 \$ dans une année, bien nous pouvons acheter pour 10 000 \$ chez Rona gratuitement (entrevue M. R : 2004).

À la suite d'un terme de deux ans, M. Dutton a laissé la place à la relève. Depuis, le président des Rôtisseries St-Hubert, M. Léger, préside la campagne annuelle de financement de l'Accueil Bonneau :

Ici, chez St-Hubert, ils ont toujours cru et croient encore fondamentalement qu'une entreprise comme St-Hubert, qui est en affaire depuis 53 ans, doit redonner à la société, parce que depuis 53 ans, des générations entières ont grandi avec St-Hubert. Donc, c'est tout naturel pour une entreprise de redonner à des causes humanitaires. L'entreprise va jouer en bon père de famille dans la société (entrevue Mme.H : 2004).

Outre M. Dutton, président de Rona, et M. Léger, président des Rôtisseries St-Hubert, il y a d'autres donateurs qui sont tout aussi importants. En effet, l'Accueil Bonneau s'est créé, depuis plusieurs années, une banque de donateurs qui envoient annuellement des dons à l'organisme :

Il y a des gens qui sont très sensibles à l'Accueil Bonneau, très sensibles à l'itinérance, très sensibles à la pauvreté. Il y a des gens qui se considèrent chanceux dans la vie. Aussi, il y a des gens qui vont donner selon leurs moyens. Y en a qui vont nous donner 100 \$, 200 \$, 500 \$, 1000 \$, et y en a qui vont donner 10 \$. Quelqu'un qui donne 10 \$, c'est comme quelqu'un d'autre qui a les moyens et qui donne 1000 \$. Elle donne selon son bon cœur. Alors, cette banque là s'est créée il y a 15-20 ans, où des groupes de gens se sont dit, nous allons aider l'Accueil Bonneau. Tous les ans, nous les sollicitons. Il y a aussi beaucoup de bouche à oreille qui se fait (entrevue M. R : 2004).

Outre les dons monétaires, il y a l'ensemble des denrées alimentaires et des provisions qui sont envoyées à l'Accueil Bonneau. À ce sujet, le responsable de la levée de fonds nous a fourni quelques exemples : le marché d'alimentation Métro

donne environ trois cent mille dollars de fruits et de légumes par année ; Weston fournit près de 900 pains par semaine ; Lafleur offre le jambon à longueur d'année ; la pâtisserie Gaumont fournit des pâtisseries tous les jours ; Cordon Bleu, Moisson Montréal et plusieurs autres organisations souscrivent régulièrement à l'Accueil Bonneau (entrevue M. R : 2004).

Bref, l'Accueil Bonneau parvient à vivre, entre autres, grâce à la générosité des donateurs. Tous ces gens se mobilisent afin de venir en aide à une population dans le besoin. Cette population constitue en fait la clientèle de l'Accueil Bonneau, celle qui, tous les jours, se pourvoit de vêtements chauds, de nourriture et d'une multitude de services.

4.2.5 Ces hommes dans le dénuement

La clientèle de l'Accueil Bonneau est majoritairement masculine, quoique l'Accueil Bonneau ne refuse aucune femme qui désire obtenir un repas à la salle à manger. À notre grand étonnement, l'âge de la clientèle varie beaucoup (notes d'observation : 2004). En règle générale, l'âge des bénéficiaires gravite autour de trente cinq à soixante ans. Toutefois, nous avons constaté qu'il y a plusieurs jeunes qui fréquentent l'Accueil Bonneau et qui sont âgés de seize à trente ans. Lors d'une entrevue informelle, une bénévole expliquait que ces jeunes sont, dans certains cas, des voyageurs qui se déplacent à peu de frais, donc ils fréquentent l'Accueil Bonneau pour obtenir un repas gratuit. Mais elle mentionnait que, même si l'administration est consciente de la présence des voyageurs, notamment durant de la période estivale, elle ne refuse pas quiconque veut obtenir un repas (entrevue informelle bénévole : 2004). En fait, la direction de l'Accueil Bonneau maintient les mêmes principes que Sœur Bonneau :

Cette porte ouverte de 1930 est encore à ce jour ouverte dans le même esprit : sans restriction religieuse, raciale ou autre. L'Accueil porte un nom qui en caractérise l'ouverture d'esprit. Nous y recevons toute personne dans le besoin, qui est, pour un temps plus ou moins long, incapable de subvenir aux besoins essentiels de sa survie et qui veut s'aider à reconstruire son

identité ou son rapport à un groupe social, familial ou de travail (Fournier et Filion, 1992 : 20).

La clientèle de l'Accueil Bonneau est composée de gens sans identité, malades, victimes de drames personnels ou familiaux, etc (Fournier et Filion : 1992). Lors d'une entrevue avec le responsable du Service de promotion humaine et sociale, nous avons découvert que la clientèle s'est modifiée avec les années, ainsi les mesures et les partenaires ont changé :

En 1987, on retrouvait environ 60 à 70 % de gens qui présentaient des problèmes de consommation de drogues et d'alcool, et 25 % qui présentaient un problème de santé mentale majeur. Tranquillement, les années ont passé, je dirais qu'au milieu des années 90, il y avait un fort courant de gens qui venaient ici pour chercher de l'aide. Ils étaient référés par des hôpitaux, ainsi la direction a accepté d'aller dans ce courant-là, c'est-à-dire d'offrir des services à ces gens-là. Le fait que la problématique de l'itinérance a changé beaucoup, on a dû modifier nos pratiques tranquillement. On a vécu des pressions de l'État, de la part des réseaux publics. Les hôpitaux sont devenus des partenaires, c'est-à-dire qui ouvraient la porte à des gens qui avaient besoin de services de soins en santé mentale. Il y a eu la désinstitutionnalisation, et maintenant, il y a la non-institutionnalisation. Alors, c'est de ça que nous devons nous battre avec les hôpitaux, soit la difficulté pour les gens de se faire soigner. On joue un rôle de défenseurs de droits, pour s'assurer que tous les gens qui fréquentent l'itinérance et qui ont des problèmes de santé mentale puissent l'être (soignés), s'ils le veulent bien. Il faut accepter le choix des gens, mais toujours en pensant que finalement, s'ils se mettent en danger pour eux même ou pour les autres, on peut intervenir. Tranquillement, avec la non-institutionnalisation, c'est un échange de partenariat (entrevue M.J : 2004).

En effet, les CLSC et les organismes non gouvernementaux et à but non lucratif se sont mobilisés pour venir en aide à une population dans le besoin, délaissée par les instances gouvernementales. Malgré le peu de ressources financières, ces organismes doivent se renouveler, étant donné que la problématique de la clientèle se modifie constamment (entrevue informelle salarié : 2004). En effet, la clientèle a toujours été aux prises avec des problèmes de santé mentale, de

drogues, d'alcool. Cependant, de nouvelles problématiques se sont ajoutées, entre autres un dossier judiciaire lourd et de nombreux problèmes liés au jeu :

Nous avons une clientèle très hypothéquée, avec un lourd casier judiciaire, et ce n'est pas tous les employeurs qui veulent ça. L'employeur ne veut pas la personne qui a une grosse tache noire sur son dossier (...) depuis 5-6 ans on fait face autant à la santé mentale qu'au jeu, qui est extrêmement important à ce jour. C'est un problème majeur, et nous possédons peu d'outils d'intervention. Les maisons de thérapies qui donnent les services, ça coûte très cher. Penses-tu qu'un gars sans aucun sous peut se faire soigner dans une maison de thérapie? (entrevue M.J : 2004)

Somme toute, la clientèle de l'Accueil Bonneau présente plusieurs problématiques, c'est pourquoi les intervenants doivent être au fait des nouvelles contingences. Bien que les ressources monétaires soient rares, l'Accueil Bonneau parvient tout de même à offrir un support quotidien à sa clientèle.

Dans les lignes qui suivent, nous verrons que l'Accueil Bonneau dispose d'une multitude de services pour satisfaire les besoins essentiels de sa clientèle en ce qui a trait à la nourriture, à l'habillement et au logement. En plus de combler les besoins essentiels, la clientèle de l'Accueil Bonneau bénéficie également de certains soins de toilette, de beauté et d'hygiène.

4.3 Les lieux de l'Accueil Bonneau

Dans les lignes qui suivent, nous visiterons l'Accueil Bonneau. Toutefois, nous tenons à souligner que certains secteurs, en l'occurrence le vestiaire, la cordonnerie et l'atelier de bois seront davantage expliqués au cours du chapitre suivant. En effet, dans le cadre de ce mémoire, il nous était impossible d'entreprendre le même niveau d'analyse avec tous les secteurs. Devant l'ampleur de la tâche, nous avons fait des choix analytiques et avons retenu plus particulièrement ces trois secteurs. Ce choix nous a été dicté par la richesse des données que nous avons pu y recueillir. Comme nous le verrons bientôt, une analyse plus fine de ces secteurs nous permet de montrer comment les humains

tissent des liens étroits et participent ainsi, ensemble, à construire et à faire vivre le réseau de l'Accueil Bonneau.

Ce qui suit correspond à une description des lieux de l'Accueil Bonneau. Pour en dresser un portrait exhaustif, nous avons récolté nos données à partir de notre bénévolat, de nos entrevues, de nos observations ainsi que de plusieurs sources documentaires.

4.3.1 La salle d'attente : un point de départ

Avant d'arriver à la salle d'attente, les bénéficiaires viennent de différents milieux. Nous avons entrepris de l'observation à l'extérieur de l'Accueil Bonneau et nous avons fait quelques entrevues informelles auprès des bénéficiaires, ce qui nous a permis de constater qu'ils proviennent en grande partie des maisons de chambres de l'Accueil Bonneau²⁷ ou encore des centres d'hébergement pour sans-abri, c'est-à-dire principalement de la Maison du Père²⁸.

Une fois arrivé à l'Accueil Bonneau, le bénéficiaire est accueilli par différents bénévoles à la salle d'attente. Le bénévole lui offre un billet numéroté, afin qu'il puisse se déplacer dans différents secteurs lorsque son tour est venu. Un bénévole de la salle d'attente nous expliquait que ce billet est essentiel au fonctionnement de l'Accueil Bonneau, parce qu'il permet à la fois de comptabiliser le nombre de repas servis et de gérer l'accès des bénéficiaires aux différents points de service²⁹. Le bénéficiaire doit attendre pour accéder à la salle à manger, car il y a environ une centaine de sièges pour accueillir près de 700 bénéficiaires entre 9 h 30 et 11 heures.

²⁷ Nous allons expliciter ce secteur au cours de ce chapitre.

²⁸ La Maison du Père est un refuge de nuit situé au 550, René-Levesques Est, Montréal. Elle possède également un comptoir de vêtements.

²⁹ De la salle d'attente, le bénéficiaire peut se rendre soit à la salle à manger, au vestiaire ou au salon de coiffure.

4.3.2 La salle à manger, la cuisine, l'entrepôt, etc.

*« Le pauvre cherche la nourriture, le riche cherche l'appétit. »
(proverbe indien).*

La distribution de la nourriture est à l'origine des activités de l'Accueil Bonneau : « Marguerite d'Youville était celle qui à l'époque ramassait les gens pauvres, les aidait, l'image est très représentative. Marguerite d'Youville avec des enfants, un père, une mère, qui donnent un bol de soupe. » (entrevue M.J : 2004) Plus les années avançaient, plus la nourriture constituait une des activités principales de l'Accueil Bonneau. En effet, à l'époque, des familles entières prenaient part aux repas quotidiens : « Autrefois, les familles comptaient 21 enfants, donc les grosses familles allaient manger à l'Accueil Bonneau, surtout durant la crise des années 1930 » (entrevue M. EB : 2004).

De fait, la nourriture créait, depuis longtemps, le pont entre l'organisation et ces familles montréalaises victimes de pauvreté, et elle continue au moment présent à nourrir ces derniers. Si bien que, présentement, l'Accueil Bonneau distribue quotidiennement deux repas aux bénéficiaires : un repas chaud, servi en matinée et constitué d'une portion de viande, de légumes variés, d'un dessert et d'un breuvage, et une collation servie en après-midi, constituée de légumes, de fruits, de pâtisseries, de breuvages ainsi que les restants du repas du matin (notes d'observation salle à manger: 2004).

Avant que le repas soit servi en matinée, une prière est dédiée aux bénéficiaires. L'accueil Bonneau profite de ce recueillement pour annoncer le menu du jour. Lorsque la prière est terminée, les bénévoles entreprennent le service aux tables. Toutefois, le travail du bénévole va au-delà du service aux tables, puisqu'il y a tout un travail qui doit être accompli au préalable pour assurer un service adéquat aux bénéficiaires.

En effet, très tôt en matinée, le cuisinier apporte différents plats aux bénévoles, afin qu'ils puissent les séparer en portion individuelle. Ainsi, chaque portion est

offerte aux bénéficiaires en après-midi. En plus d'avoir à répartir ces provisions, les bénévoles préparent les desserts et les boissons. Ensuite, ils dressent les tables, en mettant les ustensiles nécessaires au repas chaud. Ce sont les chefs d'équipe qui assignent ces tâches. Ces derniers délèguent et s'assurent que chaque section ait suffisamment de bénévoles pour offrir un service adéquat aux bénéficiaires. Les bénévoles agissent à titre de serveurs, mais également à titre de répartiteurs de nourriture. Les répartiteurs doivent s'assurer que les assiettes soient combles, en attribuant une portion de nourriture équivalente pour chaque personne. Aussi, comme nous l'a expliqué une des répartitrices, la distribution des desserts et des boissons est rationnée adéquatement, dans le but d'éviter un mauvais usage de ces denrées (entrevue informelle bénévole: 2004).

Bien que les bénévoles soient principalement visibles à la salle à manger, nous constatons qu'il y a également des bénévoles associés à d'autres secteurs, notamment à la cuisine, au transport des denrées, à l'entrepôt, etc. En effet, la plupart des denrées destinées à l'Accueil Bonneau sont acheminées par camion, pour ensuite être mises en réserve à l'entrepôt. L'entrepôt est un lieu de l'Accueil Bonneau où les bénévoles et les salariés accumulent des vivres provenant des différentes organisations. C'est également l'endroit où ils emmagasinent toutes les provisions données par la population. Les denrées accumulées à l'entrepôt servent ensuite à la confection de la nourriture.

Outre les bénévoles, il y a aussi les salariés. Même si ces derniers sont moins nombreux, ils sont tout de même présents, notamment à la cuisine. En effet, le cuisinier de l'Accueil Bonneau doit être très précis dans l'accomplissement de sa tâche, puisqu'il doit préparer suffisamment de nourriture pour assouvir la faim de plusieurs centaines de bénéficiaires.

Par ailleurs, la distribution de cette nourriture est rendue possible grâce à la générosité des donateurs qui, comme nous l'avons vu précédemment, fournissent énormément de denrées à l'Accueil Bonneau.

En ce qui a trait aux autres acteurs, il y a tous ceux qui travaillent à l'arrière-plan et qui s'occupent de la logistique pour que les activités de la salle à manger puissent se poursuivre. En effet, l'équipe de levée de fonds accomplit un travail consciencieux et soigné (notes d'observation bénévole : 2004). En équipe, ils s'assurent de renouveler continuellement la banque des donateurs. Plus il y a de donateurs, plus l'Accueil Bonneau accroîtra ses activités quotidiennes. À ce sujet, le bénévole responsable de l'équipe de levée de fonds nous expliquait : « Mon rôle principal est la recherche de nourriture, la recherche de différents besoins, de trouver des compagnies qui peuvent nous aider à subvenir à ces besoins-là. » (entrevue M.R : 2004). Cette équipe facilite, d'une part la recherche d'approvisionnements alimentaires auprès des entreprises et, d'autre part, elle encourage ces derniers à souscrire à l'Accueil Bonneau de manière continue. Soulignons que plus il y a de donateurs, plus le repas quotidien est diversifié. En discutant avec un bénéficiaire, il nous a expliqué que l'Accueil Bonneau est un bon endroit à fréquenter, en partie à cause de la qualité de sa nourriture : « Ici, la nourriture est vraiment bonne. Parfois, nous mangeons des pâtes avec de la viande, parfois nous recevons que de la viande. Mais il y a toujours un dessert, un verre de jus ou un verre de lait, du pain, de la salade chou » (entrevue B : 2004).

En effet, ces dons servent en grande partie à nourrir la clientèle, mais ils servent également à faire vivre différents secteurs. Nous verrons qu'il n'y a pas que la salle à manger qui reçoive les bénéficiaires, puisqu'il y a d'autres lieux, composés à la fois des bénévoles et de salariés, qui sont tout aussi importants et qui se sont multipliés au cours des dernières années, dans le but d'améliorer la qualité de vie des bénéficiaires.

4.3.3 Le Service de la promotion humaine et sociale et certains lieux voués à la détente

Le Service de promotion humaine et sociale est composé d'une équipe d'intervenants qui aide le bénéficiaire à cheminer, en vue d'atteindre une certaine autonomie. Ces intervenants travaillent avec le bénéficiaire, afin qu'il puisse, à long terme, se réinsérer socialement et obtenir une stabilité résidentielle. Toutefois, avant d'obtenir cette stabilité résidentielle, le bénéficiaire doit atteindre différents objectifs (notes entrevue M.R: 2004).

En effet, lors de ses premières visites, les intervenants aident le bénéficiaire à remplir différentes requêtes, notamment celles lui permettant d'obtenir à nouveau sa carte d'assurance maladie et son chèque d'aide sociale. Même si le bénéficiaire n'a aucune adresse fixe, il peut quand même recevoir un chèque d'aide sociale en utilisant l'adresse de l'Accueil Bonneau. Toutefois, lorsqu'il reçoit son chèque, les intervenants du Service de la promotion humaine et sociale gèrent le chèque, de manière à contrôler les dépenses du bénéficiaire. Ils nomment ce service *La fiducie*.

Ici, dans nos maisons de chambres, il y en a au moins 98 % qui sont en fiducie. Ils reçoivent leur chèque d'aide sociale à l'Accueil Bonneau et leur loyer est ainsi payé. Aussi, ils vont faire un budget et le gars peut aller chercher, par semaine, un petit montant. Ils vont prendre des ententes avec les intervenants des ressources humaines et il va le rencontrer. Il va lui montrer le montant de son chèque et s'il a des dettes, nous allons nous arranger pour payer sa dette. Ils vont tout arranger et leur donner un certain montant, convenu avec la personne (entrevue M. EB : 2004).

L'Accueil Bonneau possède trois maisons de chambres et loue ses chambres aux bénéficiaires. Le montant d'une chambre varie entre 250 à 300 \$ par mois. Une des tâches des intervenants qui travaillent aux maisons de chambres est de s'assurer que le loyer est bel et bien acquitté mensuellement :

Je m'assure qu'il passe à la banque et qu'il me paie son loyer. Je m'arrange pour avoir son loyer et essayer de lui faire comprendre de ne pas tout dépenser. La grosse problématique des gens qui

fréquentent l'Accueil Bonneau est l'alcool, la drogue, mais le jeu hypothèque énormément leur vie. Il en a de plus en plus qui adhèrent aux jeux et beaucoup vont avoir les 3 problématiques. Ils prennent une bière, prennent de la coke et le reste dans la machine. Même si le gars n'est pas en fiducie et qu'il m'arrive un mois qu'il n'a pas payé son loyer, nous allons étaler le paiement sur une couple de mois. Si ça arrive trop souvent, là, nous pouvons le barrer pour 6 mois (entrevue M. EB : 2004).

Par ailleurs, pour atténuer certains problèmes, les intervenants du Service de promotion humaine et sociale ont pour mandat de diriger le bénéficiaire vers différentes ressources externes. Lors d'une entrevue, un salarié nous a expliqué que plusieurs bénéficiaires sont aux prises avec le VIH³⁰ : « Tu sais, celui qui fréquente Bonneau depuis cinq, six, sept ans, qui est dans la rue, il attrape plein de maladies. Tu sais, le VIH, y en a plein qui l'on attrapé ici » (entrevue M. EB : 2004). Or, pour aider cette clientèle, les intervenants dirigent les personnes aux prises avec le VIH vers les hôpitaux ou encore vers des organisations qui possèdent une expertise dans le domaine.

Pour s'assurer que le bénéficiaire se rende à son rendez-vous, les intervenants des maisons de chambres travaillent de pair avec les intervenants du Service de la promotion humaine et sociale :

J'arrive le matin à huit heures pour voir si tout le monde est correct. Je fais les messages aux gars, s'ils ont un rendez-vous avec les CLSC ou autre. Souvent, ce sont des gens de l'Accueil Bonneau ou de la Maison du père qui vont m'appeler en me disant qu'un tel ou un autre a un rendez-vous demain à tel endroit. Or, je vais m'arranger en mettant une note quelque part. Je vais m'occuper pour que la personne qui a des problèmes de santé mentale aille à son rendez-vous. Ça arrive souvent qu'ils oublient, surtout si c'est la semaine suivante (entrevue M. EB : 2004).

Toutefois, les intervenants du Service de la promotion humaine et sociale et ceux des maisons de chambres ne sont pas les seuls à aider les bénéficiaires, il y a également ceux qui travaillent quotidiennement à la salle de jour.

³⁰ VIH : Virus d'immunodéficience humaine.

La salle de jour permet aux bénéficiaires de se reposer, de rencontrer des amis, de se protéger contre les intempéries, etc. À ce sujet, un bénéficiaire nous expliquait : « J'aime bien venir ici, surtout à l'hiver ou lorsqu'il pleut dehors (...) mes chums me rejoignent ici et on joue au pool. » (entrevue B : 2004) Toutefois, la surveillance accrue d'un intervenant est nécessaire, afin d'éviter la consommation de drogues, d'alcool, les bagarres, etc. Elle permet également aux bénéficiaires d'avoir à proximité une oreille attentive, lorsque le besoin s'en fait sentir.

Par ailleurs, il existe un autre secteur qui permet aux bénéficiaires de se divertir. En effet, l'Accueil Bonneau vient de faire l'acquisition d'une ferme. Celle-ci leur permet d'aller se ressourcer à la campagne :

Ils partent le matin, ils y vont seulement pour prendre un moment de repos. Tu sais, ils consomment, donc ils vont jouer à diverses activités. Ils vont juste prendre une petite pause. Nous, nous les encourageons à y aller. Lorsque je leur demande s'ils vont à la ferme, j'essaie de les encourager. La ferme est située dans le coin de Lanaudière. Ils partent en autobus, qui fait toujours les 3 maisons de chambres. Ils arrivent là-bas et ils ont le déjeuner. C'est toujours gratuit. Après, on les ramène ici en fin de journée (entrevue M.EB : 2004).

Toutefois, la ferme n'est pas fonctionnelle pour accueillir le bénéficiaire plus d'une journée à la fois. Mais, d'ici quelque temps, l'Accueil Bonneau souhaite remédier à la situation en entreprenant une corvée. À ce sujet, un salarié nous expliquait : « Nous voulons réunir des gens pour faire une corvée qui nous permettra d'agrandir et faire des chambres. Ainsi, les gars vont pouvoir partir le lundi et revenir le vendredi matin. Le vendredi matin, on se lève, on fait le ménage et on retourne en ville » (entrevue M. EB : 2004).

Bref, nous venons de voir que l'Accueil Bonneau offre une panoplie de services, afin que le bénéficiaire puisse améliorer sa qualité de vie. En effet, la direction de

l'Accueil Bonneau voit grand et souhaite que d'autres projets se réalisent sous peu :

L'Accueil Bonneau est une belle ressource, remplie d'amour, et il y a plein de gens qui ont de beaux projets. De plus, nous sommes tous alimentés par la direction, qui a toujours plein de projets en tête. Souvent, elle nous amène à réfléchir, puisqu'elle croit toujours en ses projets (entrevue M. J : 2004).

Dans les lignes qui suivent, nous verrons que, grâce à la générosité des bénévoles, d'autres initiatives sont rendues possibles, permettant aux bénéficiaires d'être traités aux petits soins.

4.3.4 De la podiatrie au salon de coiffure

En consultant le quotidien *La Presse*, nous avons constaté que les bénéficiaires reçoivent des soins bien particuliers. En effet, une fois par mois, trois infirmières spécialisées en soins de pieds se rendent à l'Accueil Bonneau, afin de soigner ceux qui ont toujours « le pied en l'air » :

À chaque fois, ça nous permet de nous retrouver comme infirmières. Voir partir la tête haute quelqu'un qui souffrait tellement des pieds qu'il en avait mal partout, c'est beaucoup. Mais professionnellement aussi, c'est extrêmement enrichissant. Notre travail, ici, c'est comme un petit incubateur clinique qui nous fait voir plein de cas particuliers et où on peut échanger conseils et expertise (La Presse, le dimanche 24 février 2002, p. C1).

Mais au-delà du bien-être que procure le soin des pieds, ces trois dames leur apportent une certaine dignité : « Je me sens comme un homme nouveau : je suis rétabli physiquement et en plus j'ai eu du plaisir, souligne un bénéficiaire de Bonneau » (la Presse : le dimanche, 10 décembre 2000, C9).

Toutefois, il n'y a pas que le soin des pieds qui redonne de la dignité aux bénéficiaires, il y a également le fait que l'Accueil Bonneau se soit muni d'une bénévoles qui améliore l'apparence physique des bénéficiaires. En effet, tous les

mercredis, une coiffeuse se rend à l'Accueil Bonneau, afin de couper les cheveux des bénéficiaires. Soulignons cependant que l'accès au salon de coiffure est limité, donc les bénéficiaires doivent arriver très tôt en matinée à la salle d'attente, afin de se procurer un billet leur donnant accès au salon de coiffure.

Nous avons rencontré un bénéficiaire en entrevue qui venait tout juste de sortir du salon de coiffure. Il nous a expliqué à quel point il était important pour lui d'obtenir ce genre de soins : « Je me sens beaucoup mieux maintenant. Tu m'as vu lorsque je suis entré et tu vois la différence maintenant. Imagine si je devais payer pour ça, les cheveux d'un homme, ça pousse très vite, m'a-t-il dit en riant » (entrevue B : 2004).

Bref, nous venons de voir que le bénéficiaire peut, en se rendant aux divers lieux mentionnés préalablement, améliorer sa qualité de vie et son apparence physique, si bien que son statut se modifie graduellement grâce à tous ceux qui se mobilisent pour lui venir en aide quotidiennement.

En résumé

Dans les pages précédentes, nous avons vu que l'Accueil Bonneau parvient à exister et à vivre grâce au réseau constitué d'acteurs, d'événements, d'objets et de lieux. En effet, depuis 128 ans, des bénéficiaires, des bénévoles, des salariés et des donateurs se mobilisent afin de faire vivre les différents lieux de l'organisme. Toutefois, nous ne pouvons omettre l'importance accordée aux reliés à l'explosion puisqu'ils ont permis, en dépit de la perte humaine et matérielle, de susciter l'attention des médias. En effet, les médias ont offert de la visibilité à l'Accueil Bonneau ; ainsi les dons se sont ensuite multipliés, permettant à l'organisme d'accroître continuellement ses activités.

Au chapitre suivant, nous avons choisi trois secteurs, composés, entre autres, d'acteurs humains et non humains. Contrairement à ce chapitre, avant tout descriptif, nous analyserons maintenant le rôle des acteurs non humains, c'est-à-dire leur apport dans un réseau de relation. De plus, nous montrerons de quelle

manière certains objets et certaines personnes jouent un rôle primordial dans les échanges quotidiens.

CHAPITRE V. L'Accueil Bonneau, un réseau composé d'acteurs humains et non humains

Dans le chapitre précédent, nous avons vu que l'Accueil Bonneau est une organisation non gouvernementale humanitaire active au sein sa communauté depuis plus de 128 ans. En effet, cette période lui a permis de renforcer son réseau d'acteurs, ses activités, ses événements, etc. D'ailleurs, nous avons expliqué quels en étaient les principaux acteurs, l'effet de l'explosion, l'ascension de la chorale Bonneau, etc., qui ont tous contribué à ce que l'Accueil Bonneau puisse, à ce jour, réaliser quotidiennement des activités ainsi que de nouveaux projets, dans le but de venir en aide aux plus démunis de Montréal.

Par ailleurs, nous avons mentionné que le réseau peut se définir différemment, selon les auteurs. Pour certains, le réseau est composé strictement d'acteurs humains, tandis que pour d'autres, il est composé également de non humains, les humains interagissant continuellement avec eux. C'est ce que nous allons montrer dans ce chapitre. En effet, les non humains, tels que les objets, sont omniprésents dans le réseau de l'Accueil Bonneau et agissent à titre d'intermédiaires, créant ainsi une relation entre les acteurs humains. Toutefois, comme nous allons le voir, ce sont des intermédiaires actifs et au-delà de leur fonction instrumentale et utilitaire, ces objets modifient le statut même des acteurs humains.

Nous présenterons trois secteurs³¹, en l'occurrence le vestiaire, la cordonnerie et l'atelier de bois. Nous avons choisi ces lieux à cause des interactions continues entre les acteurs humains et non humains.

Nous décrivons tout d'abord le vestiaire de l'Accueil Bonneau afin de montrer l'importance et la place des objets dans ce secteur. Ensuite, nous verrons le rôle que ces objets jouent dans les interactions (annexe 8) et comment ils contribuent activement à modifier le statut de certains humains.

³¹ Comme nous l'avons mentionné au chapitre précédent, nous avons opéré des choix méthodologiques, ce qui fait que nous sommes parvenue à privilégier ces 3 secteurs plutôt que d'autres.

5.1. Le vestiaire : le lieu où l'Accueil Bonneau donne priorité aux vêtements et à l'hygiène

« *On pardonne plus volontiers un trou dans le caractère d'un homme que dans ses vêtements.* »
(proverbe anglais)

Le vestiaire est un lieu de l'Accueil Bonneau qui s'est renouvelé à la suite de l'explosion, pour laisser la place à la nouveauté et à un aménagement plus ordonné. Autrefois, les lieux étaient plus surchargés, faute de rangement. À ce sujet, une bénévole nous explique :

Je trouve que c'est beaucoup mieux maintenant, puisque c'est tout trié. C'est placé en ordre pour les hommes. Avant, c'était de trier le linge, maintenant, c'est très beau. C'est regrettable qu'il ait fallu perdre des gens³² pour obtenir ce que nous avons aujourd'hui.
(entrevue BV : 2004)

À notre arrivée, nous avons été grandement étonnée de l'ampleur des lieux. La disposition du vestiaire est due au réseau de bénévoles et de salariés qui travaillent quotidiennement à aménager ce secteur afin d'offrir un service adéquat aux bénéficiaires.

Lors d'une entrevue informelle, une bénévole nous a expliqué que les vêtements envoyés à l'Accueil Bonneau sont généralement des dons de *monsieur et madame tout le monde*³³. Cependant, cette dernière a tenu à préciser que la population ne donne pas directement à l'Accueil Bonneau, mais plutôt à la Société de St-Vincent de Paul. De fait, nous avons découvert que la Société de Saint-Vincent de Paul joue un rôle d'intermédiaire entre l'Accueil Bonneau et la population, puisque sa mission est, entre autres, de recevoir des vêtements usagés de la population en vue de les distribuer à des organisations régionales dans le besoin³⁴.

³² En faisant référence au décès des trois femmes lors de l'explosion.

³³ C'est ainsi que les bénévoles et la directrice de l'Accueil Bonneau caractérisent la population qui envoie des dons à l'Accueil Bonneau.

³⁴ Pour obtenir plus d'information sur la Société Saint-Vincent de Paul, consulter le site Internet : <http://www.ssvp-mtl.org/>

Lorsque nous avons fait de l'observation au vestiaire, nous avons remarqué que tous les sacs de vêtements qui arrivent à l'Accueil Bonneau sont entreposés dans un lieu où les bénévoles et les salariés s'affairent à les trier. Le tri est nécessaire, car les sacs renferment des vêtements de femme et des vêtements d'homme. Les vêtements de femme sont automatiquement expédiés à différentes ressources extérieures qui viennent en aide aux femmes. Par ailleurs, les vêtements d'homme font l'objet d'un triage rigoureux. Un salarié s'affaire quotidiennement à trier les vêtements selon la saison, selon l'usure du vêtement et selon sa propreté. Régulièrement, les bénévoles lui viennent en aide afin de diminuer sa charge de travail. À ce sujet, c'est lorsque nous lui avons offert de l'aide qu'il nous a expliqué : « Tu sais, de l'aide, c'est toujours la bienvenue. Ici, ça [les vêtements] entre et ça sort très rapidement. Il faut faire très attention à ce qu'on envoie (aux ressources extérieures,) parce qu'un vêtement, c'est très précieux » (notes d'observation : juin 2004).

Tous les vêtements qui arrivent à destination font l'objet d'un triage complet, de manière à ne conserver que ceux en bon état. Les vêtements déchirés sont envoyés soit à la récupération, soit à la buanderie. D'ailleurs un bénévole nous a expliqué fièrement que la lessiveuse et la sècheuse commerciales de l'Accueil Bonneau étaient la gracieuseté d'un donateur à la suite l'explosion (entrevue informelle bénévole : 2004).

Bref, une fois que les vêtements ont été triés, inspectés et lavés, ils sont classés par catégorie, c'est-à-dire selon leur grandeur (petit, moyen, grand), leur taille (longueur et largeur des pantalons), leur sorte (polo, chemise, etc.). Nous avons pu constater, lors de nos observations et de notre bénévolat au vestiaire, à quel point il y a un vaste éventail de vêtements à la disposition des bénéficiaires, qu'il s'agisse de pantalons, de chemises, de chandails, de sous-vêtements, etc. Nous avons même remarqué, à notre grand étonnement, que le bénéficiaire peut également se procurer des complets s'il désire effectuer un retour sur le marché du travail. Tous ces objets sont présents au vestiaire, grâce à tous les acteurs humains qui rendent possible leur distribution. La tâche des salariés et des bénévoles qui

oeuvrent à cet endroit est de s'assurer que le bénéficiaire ne manque de rien en ce qui a trait à l'habillement.

La plupart des bénévoles du vestiaire, rencontrés de manière informelle, y oeuvrent depuis plus d'une quinzaine d'années. Ainsi, nous avons rencontré une bénévole fidèle à la cause et vivant à Saint-Jérôme qui se levait tous les matins autour de trois heures pour se rendre à l'Accueil Bonneau. À ce sujet, elle mentionnait :

Je trouve que tous les gens qui sont bien dans leur peau, qui ne sont pas dans la misère, ont une responsabilité morale. On doit donner à une organisation de notre choix (...) les gens doivent être sensibles au sujet des autres. Pour être bien dans la vie, il faut donner (entrevue BV : 2004).

Effectivement, tous les bénévoles de l'Accueil Bonneau donnent de leur temps sur une base volontaire, en vue d'aider ceux qui ont été moins nantis par la vie. Ainsi, la directrice de l'Accueil Bonneau nous expliquait :

On peut entrer et participer comme bénévole. Ça ne se vérifie pas, mais beaucoup de bénévoles au sein de leur famille ont des gens qui ont des problèmes de toxicomanie, de jeu, des problèmes de santé mentale. Les familles se sentent très démunies. J'ai beaucoup d'admiration pour les familles, parce que je pense que la plus grande épreuve, c'est d'avoir un enfant schizophrène ou être confronté à une personne maniaco-dépressive. Ainsi, les familles sont dépassées et, quand les enfants se ramassent ici, elles sont quelque peu délivrées, soulagées (entrevue Mme. F : 2004).

Non seulement les bénévoles et les salariés s'assurent du fonctionnement intégral du vestiaire, mais ils effectuent également une saine gestion, afin d'éviter une pénurie de biens essentiels.

Lorsque nous avons fait du bénévolat, nous nous sommes aperçue que l'accès au vestiaire est contrôlé, de sorte que le bénéficiaire a l'obligation de se procurer un billet à la salle d'attente pour y accéder. Une fois arrivé au vestiaire, le bénéficiaire doit respecter une procédure. En effet, il y a généralement deux

bénévoles qui l'accueillent en exigeant une pièce d'identité. Selon une bénévole, l'identité de la personne est nécessaire pour retracer une fiche explicative sur laquelle sont inscrites ses dernières réclamations en matière de tenue vestimentaire, car certains vêtements sont donnés sur une base occasionnelle, mensuelle ou saisonnière.

En fait, le bénéficiaire peut obtenir l'accès au vestiaire une fois par mois, et lors de sa visite, il a droit à des sous-vêtements, à des bas, à des pantalons, à un chandail, à une chemise, etc. En revanche, le jean et les vêtements saisonniers sont limités. Étant donné qu'ils se font rares, il est nécessaire de bien gérer ce type de vêtements, pour que tous les bénéficiaires puissent jouir de ce bien lors des changements climatiques. Dès l'instant où la fiche est complétée conformément aux règles préétablies par la personne responsable du vestiaire, le bénéficiaire s'assoit en attendant de passer au comptoir.

À l'arrière du comptoir, nous avons pu observer que la dynamique est différente. Il y a environ trois ou quatre bénévoles qui servent les bénéficiaires, en s'assurant de répondre à leurs besoins en matière vestimentaire. Lorsque la fiche dûment remplie est récupérée par un des bénévoles, les articles qui y sont inscrits sont alors remis au bénéficiaire. Parfois, pour recevoir un nouvel article comme un manteau saisonnier, les bénévoles exigent du bénéficiaire de remettre celui qu'il possède déjà, étant donné sa rareté³⁵.

Évidemment, cet article est alors lavé et donné à nouveau à un autre bénéficiaire qui se présente au vestiaire.

³⁵ Nous verrons, au cours de ce chapitre, que certaines restrictions sont imposées sur les chaussures (de la même manière que sur les manteaux). Ainsi, lorsqu'un bénéficiaire demande un manteau (ou une paire de chaussures), il doit remettre celui qu'il possède déjà, afin qu'il soit récupéré, pour ensuite être remis à un autre bénéficiaire. En effet, l'objet n'est pas quelque chose d'éphémère qui est ensuite jeté à la poubelle. Les objets de l'Accueil Bonneau sont, pour la plupart, récupérés et recyclés dans le circuit. D'ailleurs, il est important de préciser que certaines des bénévoles de l'Accueil Bonneau sont des couturières. Aussi, lorsque les vêtements sont usés, ces dames les réparent, dans le but de les remettre à neuf. Les vêtements sont jetés seulement lorsqu'ils sont complètement abîmés. (notes d'observation : juin 2004)

Outre le fait de faire essayer les vêtements, les bénévoles s'assurent d'offrir aux bénéficiaires une grandeur convenant à leurs besoins. De plus, comme nous l'a expliqué le bénévole à la salle d'attente, le vestiaire dispose d'une douche permettant au bénéficiaire de se laver avant de faire l'essai de ses nouvelles acquisitions.

Le fait d'avoir participé activement aux activités du vestiaire nous a permis de constater que le vestiaire est plus qu'un simple lieu assurant la distribution de vêtements. En effet, le vestiaire a d'autres fonctions, puisqu'il voit également à la distribution de produits hygiéniques. De plus, nous verrons que le vestiaire est destiné à autre chose qu'à entreposer des vêtements. Non seulement le bénéficiaire peut-il y obtenir des produits hygiéniques, mais il peut également profiter de ce lieu pour se refaire une beauté.

Dans les lignes qui suivent, nous allons voir que le bénéficiaire peut améliorer son hygiène corporelle en se rendant au vestiaire. Nous verrons que toutes ces commodités sont rendues possibles grâce à un réseau d'acteurs humains et non humains qui se mobilisent quotidiennement.

5.1.1 Le vestiaire : une valeur accordée à l'hygiène corporelle

*« La propreté physique conduit à la pureté morale. »
(Talmud)*

Le vestiaire est un endroit où différentes activités ont lieu, outre celle de procéder à la distribution de vêtements. Nous allons voir que le bénéficiaire peut y recevoir différents objets servant à améliorer son hygiène corporelle. En effet, lorsque le bénéficiaire se rend au vestiaire, il se pourvoit d'un rasoir, de savon, de dentifrice, de shampoing, de conditionneur, d'une brosse à dents, de sous-vêtements, de bas, etc.

D'une part, ces dons, sous forme d'échantillons, proviennent en partie des grandes compagnies, telles que l'Oréal. Ainsi, à maintes reprises, nous avons remarqué

que les bénéficiaires recevaient plusieurs échantillons de shampooing et de revitalisant lors de leur visite au vestiaire. (notes d'observation : juin 2004) D'autre part, l'équipe de levée de fonds travaille continuellement à réaliser des activités, dans le but d'inviter la population à donner. Par exemple, en 2004, l'Accueil Bonneau a organisé une journée porte ouverte en vue d'amasser des dons monétaires et des biens sanitaires :

Nous avons invité la population montréalaise à l'Accueil Bonneau le samedi 13 mars et 14 mars, et nous accueillions les gens à compter de 13 heures l'après-midi à 16 heures 30. On demandait à la population d'amener des dons, des dons en argent, vêtements, pâtes dentifrices, brosses à dents, peignes et, naturellement, tous les biens pour homme, parce que la mission de l'Accueil Bonneau est d'accueillir des hommes (entrevue Mme. H : 2004).

Lors de cet événement, non seulement l'Accueil Bonneau encourageait la participation du public, mais elle est parvenue à mobiliser quelques personnalités publiques venues encourager le déroulement des activités.

Les gens sont venus vraiment pour une première, nous avons été surpris des réponses, on a eu des politiciens, comme le maire Tremblay, Pierre Bourque, le député provincial André Boulerice qui sont venus payer une visite (entrevue Mme. H : 2004).

En plus d'attirer quelques personnages de la scène publique médiatisée, l'Accueil Bonneau a demandé à différentes organisations de participer bénévolement à la réalisation de l'événement :

Nous³⁶ avons demandé l'aide à notre agence de publicité X pour écrire un message radiophonique, et en ce qui concerne les quotidiens, nous avons demandé l'aide à notre agence Y, qui nous fait nos placements de médias pour nous trouver des spots gratuitement pour annoncer notre fin de semaine porte ouverte (entrevue Mme. H : 2004).

³⁶ L'utilisation de la première personne du pluriel fait référence à St-Hubert, président de la campagne de financement 2004 à 2006.

D'emblée, le fait d'avoir mobilisé tous ces acteurs nous laisse croire que l'événement a été un succès. Cependant, comme nous l'a mentionné une bénévole qui a travaillé à la réalisation de la journée porte ouverte, il n'y a pas que les acteurs qui doivent être considérés pour assurer le succès d'un événement, il y a également les lieux et les temps.

En effet, la journée porte ouverte aurait eu davantage de succès si les organisateurs de l'événement avaient considéré le moment où les gens s'adonnent à faire des ventes-débarras³⁷. Ces ventes ont généralement lieu au domicile de certains propriétaires, et tous les biens personnels usagés sont vendus à bas prix. La vente-débarras est un événement qui est bénéfique à l'Accueil Bonneau, puisque c'est le moment où les gens se départissent de certains biens. Lors de notre rencontre avec la directrice des communications de St-Hubert, nous avons retenu, entre autres, qu'il y a deux périodes où les gens font des ventes-débarras, au printemps et à l'automne. Ne réalisant pas l'importance de privilégier ces moments, les organisateurs ont entamé leur première journée porte ouverte en mars 2004 :

En y repensant, le mois de mars, c'est encore l'hiver, c'est dans le Vieux port de Montréal, c'est loin, ce n'est pas tout le monde qui va prendre sa voiture pour venir visiter ou apporter des choses. Donc, nous allons changer la date, on va le faire probablement au mois de septembre. En cette période, il y a encore beaucoup de gens qui font du ménage chez eux (entrevue Mme. H : 2004).

La journée porte ouverte est un événement qui a mobilisé plusieurs acteurs ayant un but commun, entre autres, celui de s'assurer que le bénéficiaire puisse se procurer des produits hygiéniques tout au long de l'année.

Cependant, l'Accueil Bonneau n'a pas recours qu'aux événements pour se procurer des biens sanitaires, puisque, comme nous l'avons mentionné précédemment, l'organisation fait appel régulièrement à des entreprises (par exemple, l'Oréal), dans le but de les inciter à donner. Lors de notre bénévolat,

³⁷ Vente de garage est le terme familier pour désigner une vente-débarras.

nous avons été grandement étonnée de la gamme de produits hygiéniques reçue. En effet, nous avons remarqué qu'il y avait plusieurs boîtes de ces produits sanitaires et que le contenu de ces boîtes permettait de remplir quelques tiroirs du vestiaire. Il y a trois grands tiroirs qui sont désignés pour entreposer tous ces biens et qui permettent de faciliter la distribution aux bénéficiaires.

Bref, nous venons de voir que l'hygiène des bénéficiaires mobilise tout un réseau d'acteurs humains et non humains (voir annexe 9). D'ailleurs, nous estimons que ce sont tous ces acteurs qui rendent possible la réalisation quotidienne du vestiaire. Bien que les vêtements permettent aux bénéficiaires d'affronter les intempéries et l'inclémence hivernale, les produits hygiéniques ont aussi leur importance, en ce qu'ils permettent d'améliorer considérablement l'hygiène corporelle des bénéficiaires.

Dans les lignes qui suivent, nous verrons qu'en plus de jouer un rôle instrumental, les produits hygiéniques et les vêtements permettent de modifier le statut du bénéficiaire.

5.1.1.1 Les vêtements et les produits sanitaires comme objet d'analyse : un statut qui se modifie

Pour expliquer de quelle manière le statut du bénéficiaire se modifie, nous avons jugé qu'il serait intéressant de justifier notre argumentation en présentant deux images.

La première image que nous avons retenue (Figure 1 – page suivante) est celle du monologuiste Marc Favreau, qui incarne le rôle de Sol. En réalité, ce personnage s'est fait connaître dans son rôle de clochard, notamment parce qu'il est vêtu de hardes.



Figure 1
Marc Favreau dans son rôle de Sol
 Image tirée du quotidien
 Le Devoir, 5-6 février 2005.

Si nous utilisons cette photo, c'est parce qu'elle nous permet de créer un parallèle avec l'apparence physique de certains bénéficiaires. Nous avons remarqué à maintes reprises que lorsque le bénéficiaire se rend à différents points de services comme le vestiaire ou la salle à manger, ses vêtements sont souvent déchirés et souillés (notes d'observation : mai 2004). En réalité, le fait d'affronter quotidiennement les intempéries fait en sorte que le bénéficiaire peut difficilement conserver des vêtements intacts. Toutefois, il n'y a pas que les vêtements qui soient un symptôme de laisser-aller. Nous avons en effet constaté, lors de notre bénévolat, que plusieurs bénéficiaires dégagent de mauvaises odeurs, particulièrement des odeurs de boisson. Bien que de tels comportements ne sont pas le fait de la majorité, ceux-ci ternissent l'image de ceux qui tentent de faire attention à leur image physique. Ce « laisser-aller » alimente également plusieurs préjugés ; ainsi les bénéficiaires sont rapidement étiquetés comme étant des voleurs ou des miséreux, comme ce fut le cas à la suite de l'explosion, lorsque l'Accueil Bonneau s'est hébergé au marché Bonsecours³⁸.

Or, nous pouvons facilement constater à quel point l'image compte lorsque vient le temps de se forger une impression sur autrui. Toutefois, le bénéficiaire n'a pas

³⁸ Nous avons expliqué, dans le chapitre précédent, à quel point les marchands du marché Bonsecours n'étaient pas enthousiastes à l'idée de recevoir la clientèle de l'Accueil Bonneau dans le sous-sol de leur établissement : « Ils s'imaginaient un tas de choses comme le vol à l'étalage, les gens qui allaient dans leur toilette. Eux, ils avaient beaucoup peur » (entrevue directrice : 2004).

toujours projeté cette image négative, puisque la chorale Bonneau a contribué à diminuer plusieurs de ces préconceptions.

La seconde image (Figure 2) représente justement les chanteurs de la chorale Bonneau. Nous pouvons voir que les personnages de cette photo ne reflètent pas du tout la même réalité que le personnage de l'image précédente. Cependant, malgré leurs différences, ces photos ont un point en commun : ce sont tous des sans-abri³⁹. Cette dernière photo est toutefois paradoxale, puisque tous ces acteurs sont des bénéficiaires mais qu'ils ne répondent aucunement aux clichés entretenus par Sol. En effet, ces hommes sont revêtus de vêtements propres, adaptés à leur rôle, le rôle de chanteur. Comment penser qu'ils sont tous des bénéficiaires qui fréquentent quotidiennement l'Accueil Bonneau, que ce soit pour s'approvisionner en nourriture, en vêtements, ou autre ?



Figure 2

Les chanteurs de la chorale Bonneau lors d'une représentation
Archives : calendrier 125 ans d'histoire de l'Accueil Bonneau

La direction de la chorale Bonneau nous a longuement entretenu au sujet du phénomène de la chorale :

L'Accueil Bonneau était connu avant nous, mais nous estimons avoir donné une image dynamique aux sans-abri. Avant, l'Accueil Bonneau était reconnu comme un organisme qui aidait les sans-

³⁹ Nous tenons à préciser que Sol est un personnage fictif qui joue le rôle d'un sans-abri.

abri, ceux qui n'arrivaient pas à s'en sortir. Il les tenait en vie. Nous avons donné une image plus prometteuse à l'Accueil Bonneau, en disant que nous leur avons donné le goût de vivre à nouveau. On les a fait continuer dans la vie, à l'aide du chant (entrevue M.A : 2004).

En effet, l'image des chanteurs de la chorale est tout à fait positive, puisque les chanteurs ne sont plus associés à des mendiants, mais plutôt à des professionnels.

À cet égard, le directeur de la chorale commentait :

(...) les gens ont été émus et, lorsqu'ils ont vu l'affiche de la chorale Bonneau, ils ont vu les gars dans leurs chemises blanches, dans leurs pantalons, parfois trop petits ou trop longs, blancs et noirs. Ils ne mendiaient pas, ils n'étaient pas dans les parcs, ils étaient debout, fiers (entrevue M.A : 2004).

Ce qui est intéressant, c'est de voir à quel point les vêtements et l'hygiène corporelle sont essentiels, puisqu'ils permettent à ces personnes de modifier leur statut. Désormais, le statut du bénéficiaire est différent de celui d'un miséreux, d'un mendiant, d'un vagabond, etc.

Mais pour pouvoir participer à la chorale, il n'y a pas que l'apparence physique qui importe au directeur de la chorale, puisque la consommation d'alcool est entièrement interdite avant d'entreprendre un spectacle. À ce sujet, un chanteur de la chorale nous expliquait :

Dans la chorale, nous avons fait des voyages un peu partout. Les membres avaient été au Capitole de Québec, mais moi, je n'étais pas là, parce que nous étions en chicane. On chantait dans le Vieux port, dans le métro, j'aimais bien ça, sauf que tu sais, je prends un p'tit coup. Le directeur, il ne fume pas et ne boit pas. Dès l'instant que je sentais la boisson, il me sortait, même qu'ils m'ont empêché d'aller chanter à Paris à cause de ça (entrevue B : 2004).

En effet, le directeur de la chorale a utilisé le chant pour offrir une image dynamique aux bénéficiaires. En ce qui nous concerne, nous estimons que leurs

vêtements et leur propreté ont joué un rôle déterminant en ce qui a trait au succès qu'ils ont connu.

Bref, les photos que nous avons montrées ont servi à présenter le bénéficiaire sous deux facettes : le vagabond et le professionnel. Nous croyons que le bénéficiaire peut avoir le statut d'un professionnel s'il décide de recourir aux services du vestiaire.

En résumé

Nous avons vu que les vêtements mobilisent un réseau d'acteurs fort impressionnant, notamment la Société de Saint-Vincent de Paul et la population, personnes qui s'investissent énormément afin que les bénéficiaires puissent recevoir ces objets. Néanmoins, il ne faut pas négliger la participation de tous les autres acteurs qui contribuent régulièrement à la distribution des vêtements. Ce dévouement permet au vestiaire d'exister et de se réaliser tous les jours.

Il est également essentiel de considérer les produits hygiéniques. Bien qu'ils ne soient pas essentiels à la survie comme telle du bénéficiaire, ces objets sont tout de même importants, puisqu'ils permettent au bénéficiaire d'améliorer son image physique. Ainsi, il augmente ses chances de ne plus correspondre aux préjugés qui ont cours sur lui.

Enfin, nous avons convenu que tous ces acteurs, humains et non humains, en l'occurrence les vêtements et les produits hygiéniques, jouent un rôle qui va au-delà de leur fonction instrumentale. En effet, ces acteurs participent de manière égale à modifier le statut du bénéficiaire. Désormais, ces hommes peuvent ressembler soit au personnage de Sol ou encore aux chanteurs de la chorale Bonneau. Bref, ils ont la chance de pouvoir faire appel à un réseau qui se mobilise quotidiennement pour prêter assistance à ceux qui désirent modifier leur statut personnel.

Dans les lignes suivantes, nous accorderons une attention particulière à la cordonnerie. La cordonnerie se situe à proximité du vestiaire et elle permet aux bénéficiaires de se pourvoir de chaussures usagées, mais entièrement rapiécées. Nous verrons que, dans ce lieu, les acteurs sont tout aussi importants les uns que les autres. Il y a notamment le cordonnier qui, par ses actions quotidiennes et répétitives, fait vivre ce secteur. En effet, en utilisant les objets au-delà de leur fonction instrumentale, le cordonnier cherche à entraver certaines pratiques réalisées par les bénéficiaires, pratiques parfois illicites. En employant les objets de cette manière, nous verrons comment le statut des acteurs parvient à se modifier.

Toutefois, avant de présenter cette analyse, nous tracerons le portrait du réseau de la cordonnerie.

5.2 La boutique du cordonnier : un portrait des chaussures

5.2.1 Un portrait des chaussures

*« Moi mes souliers ont beaucoup voyagé
Ils m'ont porté de l'école à la guerre
J'ai traversé sur mes souliers ferrés
Le monde et sa misère. »
(Félix Leclerc : Moi mes souliers)*

La cordonnerie est un secteur organisationnel au sein de l'Accueil Bonneau où des actions quotidiennes sont continuellement réalisées par différents acteurs. Un des acteurs principaux de ce secteur est le cordonnier, qui travaille à l'Accueil comme bénévole depuis plus de 18 ans. Auparavant, il a occupé la profession d'infirmier, et ce n'est qu'à la retraite qu'il s'est recyclé dans la récupération de chaussures usagées.

L'atelier de travail du cordonnier est composé d'une table de travail sur laquelle nous retrouvons de la cire à chaussures, des semelles, des lacets, etc. Ces objets sont utilisés pour remettre à neuf les chaussures.

À côté de cette table se trouve une immense boîte remplie de vieilles chaussures. Le cordonnier utilise son savoir pour les réparer. Il consacre beaucoup de temps et d'énergies à récupérer ce bien. Il réitère continuellement le même processus permettant à la chaussure d'être réemployée : « Faut d'abord les désinfecter, ensuite il faut regarder dans la chaussure si la semelle est brisée. Si elle est brisée, il faut l'arracher, mettre une semelle neuve, changer les lacets et, souvent, les colorer, parce qu'ils sont usés » (entrevue cordonnier : 2004).

À partir du moment où la chaussure est réparée, le cordonnier la range selon sa pointure, de manière à aménager adéquatement son lieu de travail. Le cordonnier fait une gestion rigoureuse de ses chaussures. Il en gère la distribution, en raison de la rareté de ce bien. Cette logistique est un moyen d'entraver certaines pratiques illégales opérées par certains bénéficiaires.

Ces pratiques concernent la vente de chaussures pour se procurer, entre autres, de la drogue. Pour contrecarrer cette pratique, dès l'instant où le bénéficiaire a besoin d'une nouvelle paire de chaussures du cordonnier, il doit lui remettre celles qu'il a dans les pieds : « Il y en a qui ne veulent pas se les mettre dans les pieds, ils disent que c'est pour le dimanche, mais le problème, c'est qu'ils vendent leurs *runnings* (...) ils vendent leurs chaussures pour leur drogue » (entrevue cordonnier : 2004). Désormais, le bénéficiaire a peu de chances de contourner les règles préétablies par le cordonnier.

Comme nous venons de le voir, le cordonnier gère lui-même les chaussures, mais les bénévoles du vestiaire s'assurent également de leur gestion. Dès l'instant où le bénéficiaire entre au vestiaire, il est questionné sur l'état de ses chaussures. Ce qui est intéressant, c'est de voir comment tous les acteurs manipulent différemment la chaussure, en vue d'une même finalité.

Premièrement, dès son arrivée au vestiaire, le bénéficiaire rencontre un bénévole, qui le questionne sur ses besoins en matière vestimentaire. Lorsque le bénéficiaire

a besoin d'une nouvelle paire de chaussures, il doit justifier auprès du bénévole que sa paire actuelle est hors saison ou endommagée. Si la chaussure correspond à ces critères, il sera indiqué sur une fiche que le bénéficiaire a droit à une nouvelle paire. Cependant, la chaussure n'est pas encore gagnée, puisque le requérant doit trouver celle conforme à son pied et à ses goûts. La chaussure doit à la fois être confortable et cadrer avec la réalité de la rue. Un bénéficiaire nous expliquait, lors de notre bénévolat au vestiaire, qu'un soulier en cuir bien ciré et brossé n'est pas propice à lutter contre les intempéries :

Tu sais, nous passons beaucoup d'heures à l'extérieur, nous n'avons pas de place à aller, penses-tu que je vais mettre un soulier comme ça (en me pointant la chaussure finement cirée) ? Penses-tu que le monde va être généreux lorsqu'ils vont me voir avec ces souliers-là ? La rue, ma petite madame, c'est de la boue, de la pluie (...) je vais prendre ce soulier seulement s'il n'y a rien d'autre (entrevue informelle bénéficiaire : 2004).

C'est lorsque nous lui avons présenté une chaussure sport que nous avons vu son visage s'illuminer. En effet, la chaussure sport, communément appelée « running shoe », est conforme à la réalité de la rue, à cause de son statut. Non seulement le running shoe est porté par monsieur et madame tout le monde, mais elle est également très en vogue depuis quelques années, contrairement à la chaussure de toilette. Pour cette raison, le cordonnier m'expliquait que le running shoe se fait très rare, contrairement à la chaussure de ville :

Monsieur x va voir les compagnies et achète des chaussures neuves (...) Vous voyez, c'est une très belle chaussure et elle était très belle il y a 20 ans. Mais les gars, ce ne sont pas des fous et ils ne prendront pas une chaussure de toilette pour sortir. Les jeunes d'aujourd'hui ne sont pas habillés en tailleurs de sport (entrevue M.C : 2004).

Outre le running shoe et la chaussure de toilette, il y a la botte de travail. Celle-ci n'est offerte qu'à ceux qui se trouvent un emploi exigeant ce type de bottes. Pour l'obtenir, le bénéficiaire doit avoir en sa possession un papier certifiant l'obtention d'un emploi qui relève du domaine manuel. Le cordonnier nous informe qu'il contrôle davantage la botte de travail, à cause de sa valeur monétaire élevée :

Moi, je surveille beaucoup, parce qu'il y a une dizaine d'années, tous nos gars qui couchent dehors venaient ici, et on en donnait une paire. Ils aimaient se promener partout avec des bottes de travail. Mais je me suis aperçu, un jour, qu'il fallait limiter la distribution, parce que ça coûte cher et, ces temps-ci, on a moins d'argent pour en acheter (entrevue M.C : 2004).

Parfois, l'Accueil Bonneau doit faire l'achat de biens auprès d'entreprises. Dans ces conditions, il doit recourir à son surplus monétaire. Ce supplément est recueilli en grande partie lors de la campagne annuelle de financement.

Le réseau est composé de plusieurs acteurs, humains et non humains, qui rendent possible la distribution des chaussures. Cependant, certains acteurs ne souscrivent pas directement à l'Accueil Bonneau, entre autres, monsieur et madame tout le monde. Cette catégorie d'individus contribue plutôt à des organismes sans but lucratif, comme la Société de Saint-Vincent de Paul, qui vient en aide à des populations démunies. Lorsque nous avons entrepris du bénévolat au vestiaire, une de nos tâches était d'aider un des salariés du vestiaire à mettre de l'ordre dans la multitude de sacs qui provenaient de la Société de St-Vincent de Paul. En effet, nous avons aperçu environ une cinquantaine de sacs verts remplis de vêtements dans le coin d'une pièce, attendant d'être déballés. En fait, la Société de St-Vincent de Paul joue le rôle d'intermédiaire entre monsieur et madame tout le monde et l'Accueil Bonneau.

Par ailleurs, il n'y a pas seulement monsieur et madame tout le monde qui donnent des chaussures, le bénéficiaire de l'Accueil Bonneau est également un donateur, puisqu'il remet sa vieille paire de chaussures. Ce geste est très important, parce qu'il assure le fonctionnement de la cordonnerie. En règle générale, le bénéficiaire est favorable au fait de remettre ses chaussures au cordonnier. Ce n'est qu'à de rares exceptions que le bénéficiaire essaie de déjouer les règles de la cordonnerie, dans le but de garder ses chaussures pour éventuellement les revendre. Le tableau de l'annexe 10 représente le réseau

d'acteurs humains et non humains qui rendent possible la réalisation quotidienne de la cordonnerie

Bref, nous venons de voir que les gestes posés par monsieur et madame tout le monde et par le bénéficiaire sont essentiels pour assurer la continuité du service de la cordonnerie. En effet, grâce au don de chaussures, le cordonnier renouvelle constamment sa boîte de vieilles chaussures, que nous pouvons apercevoir dans la figure ci-dessous :



Figure 3
L'atelier du cordonnier et sa boîte de chaussures usagées
Archives : calendrier 125 ans d'histoire de l'Accueil Bonneau

D'emblée, cette boîte ne semble connoter rien de particulier. Toutefois, lorsqu'elle est comble, elle signifie non seulement une hausse dans l'accomplissement du travail du cordonnier, mais elle indique également à l'Accueil Bonneau que les donateurs ont fait preuve de générosité, permettant aux bénéficiaires d'obtenir une paire de chaussures bien réparée et qui convient à leurs pieds. À cet égard, la directrice de l'Accueil Bonneau nous expliquait ce que signifiait pour elle la générosité des donateurs :

La générosité, c'est monsieur et madame tout le monde. Ici, il y a plein de gestes de partage venant de la population. Pour nous, la Providence, ce n'est pas Dieu qui ouvre une table et que tout nous tombe du ciel, mais c'est l'inspiration au partage, à la solidarité, à se responsabiliser vis-à-vis la société et répondre à cet intérieur-là, qui est pour nous la Providence (entrevue Mme. F : 2004).

Dans le cas de la cordonnerie, la générosité est essentielle, puisqu'elle assure la continuité de la récupération de la chaussure, permettant au bénéficiaire de sortir à l'extérieur et d'affronter les intempéries.

Par ailleurs, l'équipe de levée de fonds est tout aussi essentielle pour que la cordonnerie puisse réaliser des actions quotidiennes, parce qu'elle s'affaire à entrer en contact avec les entreprises en vue de les inciter à accomplir un geste charitable par rapport à l'Accueil Bonneau.

Nous venons d'expliquer le rôle et l'importance des souliers et des personnes. Ces acteurs, humains et non humains, assurent la réalisation de la cordonnerie. La chaussure est considérée autrement que comme étant un objet de prestige que l'on jette parce qu'il est passé mode. Comme nous allons le voir à présent, la chaussure permet aussi de redéfinir le statut des acteurs humains et non humains.

5.2.1.1 La chaussure comme objet d'analyse

*« Au paradis paraît-il mes amis
Ce n'est pas la place pour les souliers vernis
Dépêchez-vous de salir vos souliers
Si vous voulez être pardonnés. »
(Félix Leclerc : Moi mes souliers)*

Depuis très longtemps, nous associons le sans-abri à ses chaussures et à ses vêtements déchirés. Cette image populaire est aussi entretenue par des personnages publics, tel Marc Favreau dans son personnage de Sol. Pour Sol et le bénéficiaire, la chaussure connote autre chose qu'une partie de l'habillement qui entoure et protège le pied. En effet, malgré les apparences, la chaussure permet, symboliquement et dans les faits, de demeurer fièrement debout et d'aller au bout de son chemin.

5.2.1.1.1 La chaussure comme instrument de contrôle

Comme nous venons de le voir, le cordonnier est un bénévole qui répare les souliers et qui les distribue. Toutefois, la distribution est gérée de manière à minimiser les méfaits commis par certains bénéficiaires. Nous avons vu que, lorsqu'un bénéficiaire veut obtenir une paire de souliers, il doit remettre sa paire usagée au cordonnier. Cette action, selon le cordonnier, permet de diminuer les risques qu'il vende sa paire de chaussures pour s'acheter de la drogue :

Y a deux gars que je connais depuis des années. Ils voulaient partir avec leurs chaussures dans le sac. J'ai dit : « Non !, tu vas les mettre dans tes pieds. » Et bien, ils sont remontés durant la semaine pour me remercier. Ils m'ont dit : « Merci, si j'avais mis mes chaussures dans un sac, elles seraient vendues. Je suis tellement bien dans ces chaussures-là. » Moi, je suis d'avis que les plus drogués sont les plus malheureux. Ils cherchent toutes sortes de moyens pour la drogue (entrevue M.C : 2004).

Or, cet exemple illustre bien comment la chaussure de l'atelier du cordonnier agit comme objet de contrôle servant à prévenir la consommation de drogue. Selon la

logique du cordonnier, si le bénéficiaire n'a pas une seconde paire de souliers, il aura plus de difficultés à se procurer de la drogue, faute d'argent. Ce qui est intéressant, c'est que la chaussure est utilisée comme instrument de contrôle pour contrecarrer certains agissements du bénéficiaire. Et si elle n'est pas administrée convenablement, elle devient un objet illicite vendu sur le marché noir. Bref, nous sommes loin de définir la chaussure comme étant une chose neutre. En effet, la chaussure change les conditions de vie, mais elle modifie également le statut des acteurs.

5.2.1.1.2 La chaussure comme instrument de transformation

Par définition, un bénévole est un individu qui accomplit une tâche volontairement et sans aucune rétribution. Outre le fait d'être un bénévole, le cordonnier agit aussi à titre d'intervenant. En effet, il pourrait s'en tenir à sa tâche, qui est la réparation des chaussures, mais il utilise la chaussure pour entraver certaines pratiques illégales opérées par le bénéficiaire. Derrière cette pratique, son objectif est que le bénéficiaire puisse se réinsérer socialement et, selon sa logique, il y parviendra seulement s'il diminue sa consommation de drogue.

C'est ainsi que la chaussure agit comme acteur à part entière, en participant à la réinsertion sociale et au mieux-être du bénéficiaire. À ce sujet, le cordonnier nous expliquait que, pour parvenir à ce résultat, il est important de conserver un discours qui ne suscite aucun parti pris :

C'est bien beau faire plaisir, mais on a beaucoup de schizophrènes et malades mentaux et c'est assez difficile de dire non à ces gars-là. Faut être ferme, puisqu'ils sont comme des enfants. Moi, je n'ai pas toujours la même opinion que les bénévoles, ce n'est pas une question d'être dur, c'est une question qu'ils doivent suivre comme tous les autres. Pas parce qu'ils sont malades qu'on doit leur en donner davantage (entrevue M.C : 2004).

Or, si la distribution de la chaussure est contrôlée, le bénéficiaire aura plus de chances de se réintégrer dans un mode de vie « normal ». Ainsi la chaussure a une

fonction supplémentaire, puisqu'elle permet d'émanciper le bénéficiaire. Désormais, l'image du bénéficiaire ne correspond plus aux clichés construits à son endroit, le bénéficiaire se promène désormais avec une chaussure réparée, rehaussant ainsi son image physique, mais aussi son estime de soi. À cet égard, lorsque nous avons entrepris du bénévolat au vestiaire, un des bénéficiaires nous a fait ce commentaire, lorsque nous lui avons remis sa nouvelle paire de chaussures :

Celle-ci est parfaite. Imagine, ça n'a pas de bon sens de m'être promené si longtemps avec l'autre soulier, j'avais l'air d'un petit quêteux. Là, je vais être vraiment bien et peut-être même que je vais pouvoir rencontrer une jolie demoiselle, qu'en penses-tu ? (me dit-il en riant !) (notes d'observations : mai 2004).

De plus, si la chaussure modifie le statut du bénéficiaire, elle modifie également celui du cordonnier, puisqu'il s'engage au-delà de ce qui est demandé d'un bénévole, en s'assurant du cheminement personnel des bénéficiaires.

En résumé, on peut dire que la chaussure est un instrument de contrôle servant à minimiser les méfaits que pourraient accomplir les bénéficiaires. Cependant, lorsque le contrôle ne s'effectue pas adéquatement, la chaussure devient un objet illicite. En contrôlant l'objet, le cordonnier n'agit plus comme un cordonnier, il agit plutôt comme un intervenant qui fait obstacle à certaines pratiques illégales. En réalité, il ne veut pas que le bénéficiaire vende sa paire de chaussures sur le marché noir, parce que ce geste engendre un sentiment de détresse chez la personne. En somme, nous retenons que le statut de l'acteur se transforme conformément au contrôle exercé au moyen de l'objet.

Nous venons de voir que la cordonnerie est un endroit où des interactions ont lieu entre des acteurs humains et non humains. Nous avons illustré certaines interactions qui se passent autour de la dynamique du cordonnier, de la chaussure, du bénéficiaire, etc. Toutefois, il existe d'autres objets tout aussi importants qui s'inscrivent dans le quotidien de la cordonnerie.

5.2.2 la valeur accordée au temps et à la musique.

*« L'horloge est une belle invention pour se rappeler l'heure du repas. »
(Diogène le Cynique)*

Lors de notre entretien avec le cordonnier, il nous a longuement parlé de ses chaussures et de l'attention qu'il consacre à chacune d'elles. Outre les chaussures, il a également fait part de l'importance des réveille-matin, des montres et des radios. Au cours des prochaines lignes, nous verrons que le statut du cordonnier continue à se modifier selon les objets qu'il mobilise et selon l'utilisation qu'il en fait.

Ce réseau d'acteurs humains et non humains se mobilisent afin que le bénéficiaire puisse obtenir un réveille-matin, une montre ou une radio. Les objets ont une valeur particulière, au-delà de l'objet tangible et manipulable. En effet, le réveille-matin et la montre permettent au bénéficiaire de se réapproprier la notion du temps, puisqu'elle est essentielle au respect de certaines conventions sociales. La musique, quant à elle, permet d'égayer les journées. À ce sujet, le cordonnier nous expliquait :

C'est tellement nécessaire une petite radio pour quelqu'un qui vit en chambre et qui est seul. Je ramasse toutes les vieilles radios qui sont supposées aller au bazar et j'en achète aussi dans d'autres bazars à cinq ou six piastres. Je les répare et je mets des batteries. Si vous saviez comment ils sont contents lorsqu'ils partent avec une radio (entrevue M.C : 2004).

Parfois, le cordonnier doit se déplacer pour se procurer certains objets, parfois ils proviennent de dons de monsieur et de madame tout le monde. À ce sujet, le cordonnier précisait : « On reçoit beaucoup de vieilles montres qui seraient peut-être jetées. Souvent, c'est juste la batterie qui est défectueuse » (entrevue M.C : 2004).

Lorsque les réveille-matin et les montres se font rares, le cordonnier fréquente les bazars pour en trouver à peu de frais. Les bazars sont des événements communautaires organisés, dans la majorité des cas, par la Société de St-Vincent

de Paul. Ces événements incluent la vente d'articles usagés ayant appartenu à des particuliers, et chaque article se vend environ 5 à 10 dollars, selon sa valeur. À ce sujet, le cordonnier nous expliquait :

Il arrive un gars un matin : « Monsieur, monsieur, je suis assez content, je travaille demain, avez-vous un cadran ? » Je lui ai dit que je n'avais pas de cadran. Tout d'un coup, je suis allé voir Soeur Claire, qui est décédée aujourd'hui, elle organisait le bazar. Je lui ai demandé d'aller me chercher un cadran. Elle m'a dit : « Monsieur. x, c'est pour le bazar. » Là, je lui ai dit : « Lâchez-moi ça, il y a quelqu'un qui en a besoin », donc elle m'en a donné un. Après, j'ai été au magasin à une piastre et j'ai acheté des batteries (entrevue M.C : 2004).

Ces objets sont réparés par le cordonnier, pour ensuite être donnés aux bénéficiaires. D'ordinaire, ils sont en bonne condition, mais le cordonnier doit parfois réparer quelques défauts dus à l'usure. Ensuite, il ajoute des batteries neuves, afin d'assurer leur fonctionnement. Le cordonnier précise qu'il achète ses batteries dans les magasins à un dollar : « Vous savez, aller faire changer une batterie, c'est cinq six piastres, même huit piastres. Quand tu peux avoir des batteries à quatre pour une piastre ! » (entrevue cordonnier, 2004).

Dans la vie de tous les jours, un réveille-matin et une montre sont des biens qui font partie du quotidien de monsieur et madame tout le monde, mais dans la réalité des bénéficiaires, ces objets sont secondaires. Si monsieur et madame tout le monde possèdent un réveille-matin et une montre, c'est parce qu'ils sont continuellement soucieux du facteur temps. Le temps est une notion moins importante pour les bénéficiaires, puisqu'en majorité, ils n'exercent aucun métier.

Selon nos entretiens, le réveille-matin et la montre sont donnés lorsque le bénéficiaire se trouve un emploi ou lorsqu'il fait preuve de détermination en vue d'une éventuelle réinsertion :

Vous savez, ce n'est pas tous les gars qui travaillent, mais lorsqu'il y en a un qui se présente pour nous dire qu'il commence à travailler, ça fait du bien à entendre (...) Vous savez, c'est l'fun

lorsqu'on leur demande : « As-tu besoin d'une montre? » Là, il me dit : « Ben non, monsieur, je n'ai pas d'argent pour m'en acheter. » Donc, je lui donne la mienne. Vous savez, ce geste lui permettra d'être à l'heure au travail (entrevue M.C : 2004).

En effet, nous sommes continuellement influencés par la notion de temps, de là l'importance d'être « réglé comme une horloge ».

Avant de procéder à l'entrevue, le cordonnier nous expliquait que le geste qu'il pose en faisant don de ce bien est, en fait, pour que le bénéficiaire puisse devenir autonome (notes d'entrevue : mai 2004). Ainsi, en possédant un réveille-matin ou une montre, il peut désormais arriver à l'heure à son emploi. Donc, l'objet est davantage une chose manipulable, il signifie un pas vers la réintégration sociale.

Quant au cordonnier, il joue le rôle d'intermédiaire entre les acteurs humains et non humains. Toutefois, son rôle va au-delà de ce qui lui est demandé par l'Accueil Bonneau. La montre et le cadran ont un sens différent à ses yeux, puisque selon sa logique, si le bénéficiaire est à l'heure au travail, il aura plus de chances de devenir autonome. Ainsi, en plus de réparer des montres et des réveille-matin pour viser à l'autonomisation du bénéficiaire, le cordonnier modifie son statut, passant de cordonnier à horloger-bijoutier et travailleur social.

5.2.2.1 De cordonnier à horloger : analyse d'un statut en mouvement

Comme nous l'avons déjà souligné, le cordonnier est, par définition, une personne qui répare des chaussures. Dans le même ordre d'idées, l'achat et la réparation de réveille-matin et de montres incombent habituellement à un horloger-bijoutier. Ici, par les objets qu'il mobilise, le cordonnier change de statut et passe à celui d'horloger-bijoutier.

Nous pouvons pousser notre réflexion plus loin et ajouter que le cordonnier devenu horloger-bijoutier est bien plus qu'un bénévole, puisqu'il est également un donateur. Non seulement le statut change à cause des objets qui sont mobilisés, mais aussi à cause de la manipulation qu'il en fait. Il est bénévole à cause du

temps qu'il consacre à une cause, mais il est également donateur, parce qu'il achète des biens à différents points de services en vue de les offrir gratuitement aux bénéficiaires.

Outre le fait de modifier le statut du cordonnier, le réveille-matin, la radio et la montre transforment également le statut du bénéficiaire. En effet, lorsqu'un bénéficiaire se rend au vestiaire, c'est pour obtenir des biens essentiels, tels que des chaussures, des vêtements et des produits hygiéniques. Or, une montre, une radio ou un réveille-matin peuvent être considérés comme étant des objets « de luxe ». Mais nous estimons que ces objets sont plus que ça et modifient le statut du bénéficiaire. En effet, au delà du rôle instrumental et utilitaire du réveille-matin ou de la montre, ces objets permettent au bénéficiaire de retrouver un certain statut social en suivant certaines règles liées au monde du travail, comme celle de la ponctualité.

En résumé

Dans les pages précédentes, nous avons dressé un portrait de la boutique du cordonnier, lieu où des activités quotidiennes sont réalisées à travers des interactions entre différents acteurs, humains et non humains. Nous avons montré de quelle manière certains objets et certaines personnes jouent un rôle primordial dans les échanges. En effet, c'est grâce au réseau d'acteurs que les bénéficiaires peuvent jouir d'objets tels que des chaussures, des montres, des réveille-matin et des radios. Non seulement le cordonnier est-il un bénévole qui joue le rôle d'intermédiaire entre les différents acteurs, mais il utilise son rôle pour gérer la distribution des biens usuels. Ce geste permet de modifier son statut, à cause de l'utilisation qu'il fait de l'objet. Le statut du bénéficiaire se modifie également à cause de la générosité des acteurs humains et du travail exercé par le cordonnier. Enfin, tous les acteurs humains qui gravitent autour d'objets tels que les chaussures, le réveille-matin, la montre et la radio permettent d'une part au bénéficiaire de ne plus répondre aux clichés construits à son endroit. D'autre part, toutes les interactions engendrées entre les humains et les non humains le sont en

vue d'améliorer la qualité de vie du bénéficiaire et de favoriser la possibilité d'une éventuelle autonomisation.

Dans les pages à venir, nous tracerons le portrait d'un autre secteur de l'Accueil Bonneau où des interactions se créent continuellement entre les acteurs humains et non humains. Ce secteur est l'atelier de bois, où des activités ont lieu qui permettent aux bénéficiaires de se réaliser personnellement. Nous verrons que le bois et la machinerie sont des acteurs essentiels, puisqu'ils contribuent, au même titre que les acteurs humains, à faire vivre ce lieu au quotidien.

5.3 Portrait de l'atelier de bois

*« Je sais pourquoi tant de gens aiment couper le bois.
C'est une activité où l'on voit tout de suite le résultat. »
(Albert Einstein)*

Au cours de ce chapitre, nous allons voir que le bois est un acteur important à l'atelier de bois. En effet, il joue le rôle d'intermédiaire entre les acteurs humains. De plus, le bois est intéressant par les relations qui se construisent et évoluent autour de lui.

Auparavant, la fonction de l'atelier de bois était principalement de contribuer à réaliser divers travaux dans les installations de l'Accueil Bonneau. À ce sujet, le responsable de l'atelier de bois (l'ébéniste) nous expliquait :

J'étais un étudiant en ébénisterie, il y avait ce service-là d'atelier de bois, c'est ainsi que j'ai débuté en travaillant comme travail d'été en 1997 dans les maisons de l'Accueil Bonneau pour restaurer les sets de chambre, les bureaux, les tables de cuisine. C'est parti de là. L'année d'après, quand j'ai fini mon cours d'ébénisterie et finition de meubles, j'ai commencé le premier juin 1998 (entrevue AR : 2004).

Toutefois, l'explosion a eu lieu le 9 juin 1998, soit quelques jours après son embauche à titre d'employé permanent :

Ça faisait neuf jours que j'étais ici. Je suis allé manger à la Maison du père, parce que le mardi, il y a environ trois à quatre personnes qui peuvent aller manger à cet endroit. J'étais nouveau, donc mon père⁴⁰ m'a dit : « On va aller voir les différents organismes avec qui on travaille. » Lorsque ça l'a sauté, j'étais en train de dîner (...) le cuisinier de la Maison du père est venu nous dire que l'Accueil Bonneau avait sauté, donc nous sommes partis. En arrivant sur les lieux, c'était désastreux. La bâtisse ne s'est pas écroulée, mais le mur en avant est parti en éclats (...) Malgré tout, au mois d'octobre, j'étais rétabli dans la nouvelle section et c'est moi qui a fait tous les numéros de porte, les supports à papier de toilette pour les studios, les porte-serviette, etc. (entrevue AR : 2004)

Comme nous l'a mentionné cet employé de l'Accueil Bonneau, l'explosion a été un événement malheureux qui demeure inscrit dans la mémoire des gens. Cependant, bien qu'elle fût un événement tragique, elle a tout de même permis à l'Accueil Bonneau de renouveler ses installations centenaires, pour ainsi laisser la place à un espace beaucoup plus adapté pour répondre aux besoins de la clientèle ainsi qu'à de nouveaux équipements de travail. Ce nouvel aménagement a été rendu possible grâce aux donateurs qui se sont mobilisés à la suite des événements tragiques. Leur générosité a permis de faire croître plusieurs projets, notamment les projets de l'atelier de bois. Depuis, les bénéficiaires ont beaucoup plus de possibilités d'apprendre et de développer leur dextérité manuelle.

En effet, à l'atelier de bois, les bénéficiaires et l'ébéniste réalisent divers projets. Mais ce n'est pas tous les bénéficiaires qui peuvent prendre part aux activités de ce lieu. En réalité, l'atelier de bois peut accueillir un maximum de 4 personnes à la fois (incluant l'ébéniste). L'accès est limité, puisque le responsable de l'atelier de bois doit continuellement exercer une surveillance accrue, étant donné que ce lieu se compose de machineries, de bois de qualité et d'outils dangereux.

Or, si le bois de l'atelier de bois nous intéresse particulièrement, c'est d'une part parce qu'il permet la réalisation de projets fort intéressants, et d'autre part parce qu'il joue un rôle d'intermédiaire entre les acteurs humains. Par exemple, le bois crée, entre autres, la relation entre les bénéficiaires et l'ébéniste. En effet, le bénéficiaire participe aux activités de l'atelier de bois pour acquérir de nouvelles

⁴⁰ Le père du responsable de l'atelier de bois travaille également à l'Accueil Bonneau.

connaissances, tandis que l'ébéniste a été embauché par l'Accueil Bonneau pour leur enseigner les différentes techniques pour travailler le bois :

Il y en a un que ça fait 5 ans qui travaille avec, donc ça fait 5 ans qui est ici, puis désormais, il prend un projet et il le termine au complet, comparativement à avant. Oublie ça un marteau, un tournevis oublie ça, ils ne connaissaient pas ça ces outils-là. Pour travailler le bois, ils ont dû utiliser et apprendre le fonctionnement de ces instruments. Avant d'arriver ici, ils ne savaient rien. Pour moi, de voir le cheminement des gars, ça été pour moi un moment fort. De leur montrer, pour qu'à la fin ils soient capables de faire un projet en modifiant complètement ce petit morceau de bois (en m'indiquant le morceau de bois), ça été pour moi un moment fort, que j'apprécie beaucoup d'ailleurs (entrevue M.AR : 2004).

Bref, sans le bois, l'atelier de bois n'existerait pas, le responsable de l'atelier de bois ne serait pas un employé de l'Accueil Bonneau à titre d'ébéniste, et les bénéficiaires devraient occuper leurs journées autrement.

De plus, sans le bois, les relations entre l'ébéniste et les différents donateurs seraient inexistantes. Grâce au bois, l'ébéniste et les donateurs interagissent régulièrement, parce que le bois crée la relation entre ces 2 acteurs. En effet, le fait de devoir obtenir du bois pour réaliser différents projets fait en sorte que l'ébéniste doit inciter différentes entreprises à donner. Or cette relation, entre ébéniste et donateurs, contribue à accroître le réseau de l'Accueil Bonneau. De plus, en recevant des dons de divers donateurs, entre autres du bois, les acteurs de l'atelier de bois peuvent désormais réaliser des projets forts intéressants. Non seulement les acteurs de l'atelier de bois entreprennent des projets pour l'Accueil Bonneau, mais également pour différents acteurs qui proviennent de l'extérieur de l'Accueil Bonneau :

Nous avons réalisé plusieurs projets grâce aux bois, et ça permis de nous faire connaître et d'apprendre à connaître de nouvelles personnes, que ce soit la ministre au fédéral, les responsables de St-Hubert, certaines personnes de la chapelle Notre-Dame-de-Lourdes, etc. (entrevue M.AR : 2004)

Bien que toutes ces relations soient importantes afin que l'atelier de bois puisse réaliser des activités au quotidien, il faut encore que le bénéficiaire soit admis à l'atelier de bois. Pour être accepté au sein du groupe, le bénéficiaire doit démontrer un intérêt à vouloir s'aider lui-même (entrevue informelle ébéniste : 2004). Nécessairement, pour connaître son niveau de détermination, le responsable de l'atelier communique régulièrement avec les intervenants du Service de la promotion humaine et sociale ainsi qu'avec divers intervenants de la région de Montréal : « Ici, on tente de prendre du monde qui est administré soit par les différents organismes ou ici, par les intervenants de l'Accueil Bonneau. Je veux connaître les gens avec qui je vais travailler » (entrevue M.AR : 2004).

Toutefois, le responsable de l'atelier de bois donne priorité à ceux qui vivent dans les maisons de chambres de l'Accueil Bonneau, même s'il accepte, à l'occasion, certains bénéficiaires qui proviennent d'organismes du milieu, notamment du Centre Denise Massé⁴¹ : « Ceux qui viennent ici sont surtout des personnes de la maison de chambres de l'Accueil Bonneau ou des personnes référées par différents organismes, dont Diogène⁴², le centre Denise Massé, différents organismes du milieu, du centre-ville » (entrevue atelier : 2004).

Comme l'expliquait le responsable de l'atelier de bois, le bénéficiaire doit faire preuve de sérieux dans l'accomplissement de ses tâches, puisqu'elles sont complexes et variées. En effet, toutes les tâches réalisées à l'atelier de bois sont importantes, étant donné qu'un des objectifs premiers de l'atelier de bois est de permettre aux bénéficiaires de se réaliser personnellement : « Ils apprennent à faire autre chose que de rester chez eux et de s'ennuyer. Tu sais, ça les valorise, ils ont confiance en eux, ils sont capables de faire autre chose que de rester chez eux et de boire » (entrevue atelier : 2004).

⁴¹ « Un centre de soir, qui est une ressource communautaire de soutien social qui accueille les personnes aux prises avec des problèmes sévères de santé mentale, d'isolement et d'instabilité sociale ou résidentielle. À ce titre, le Centre est financé par la Régie régionale de la santé et des Services sociaux de Montréal-Centre. » (<http://www.denise-masse.org/>)

⁴² Ressource communautaire située à Montréal qui vient en aide à une clientèle ayant des problèmes de santé mentale, de justice et d'itinérance.

En plus de se réaliser personnellement, ils développent de l'expérience à travailler le bois. Non seulement, après quelque temps, les bénéficiaires sont capables de manier un marteau, un tournevis, mais ils deviennent suffisamment à l'aise, après quelques années de participation, pour utiliser de la machinerie.

Quand nous avons de gros projets, s'il y a du découpage comme ça dans le bois, du champ de tournage, certains gars, comme monsieur Y, peuvent en faire. Lui, ça fait 5 ans qu'il est ici, donc il a développé certaines habiletés. Il y a des choses que je fais moi-même, mais je le montre en même temps aux gars. Vois-tu, je ne tords pas le bras à personne, je ne leur donne pas d'ordres, je leur donne des tâches qu'ils veulent faire, et s'ils ne sont pas à l'aise avec la scie à ruban, il n'est pas obligé d'y toucher. Encore, s'il préfère faire la scie à colonnes, je leur laisse la possibilité (entrevue M.AR : 2004).

Le rôle du responsable de l'atelier de bois est d'aider le bénéficiaire à se responsabiliser, à occuper son temps et à accomplir diverses fonctions. Lors d'une entrevue informelle, il nous expliquait que ce service aide surtout une clientèle aux prises avec des problèmes de santé mentale. Ce sont, pour la plupart, des gens qui ne pourront jamais être entièrement autonomes. Bien qu'ils vivent en maison de chambres, la possibilité de les réinsérer socialement est écartée, à cause de leur passé qui est trop chargé. Donc, en fréquentant ce lieu, ils ont moins tendance à s'enliser dans le désarroi :

L'Atelier de bois sert à la réinsertion sociale des bénéficiaires de l'Accueil Bonneau, pour briser l'isolement et la solitude, pour qu'ils ne s'ennuient pas chez eux. Aussi, pour qu'ils puissent faire quelque chose de leurs mains et voir le produit de leur effort (entrevue M.AR : 2004).

Depuis l'explosion de l'Accueil Bonneau, plusieurs projets ont été réalisés, comme des porte-vêtements, des crèches démontables, des jeux de tic-tac-toe, près de 7 000 petites croix, etc. L'Accueil Bonneau s'est muni d'un atelier de bois, à la fois pour briser la solitude des bénéficiaires et pour réaliser des projets d'ébénisterie pour les besoins de l'organisme. De fait, chaque fois qu'une nouvelle maison de chambres voit le jour, les acteurs de l'atelier de bois

fabriquent ensemble les numéros de porte, les supports de papier hygiénique, les portes-serviettes, etc.

En plus d'effectuer différents travaux pour les besoins de l'Accueil Bonneau, ces derniers conçoivent également des ornements ou différents objets pour les partenaires de l'Accueil Bonneau, que ce soit pour la chapelle Notre-Dame de Lourdes, pour le cardinal Turcotte, pour une ministre du gouvernement fédéral, pour les Rôtisseries St-Hubert, etc. :

Il y a des projets que Nicole me demande, comme faire des petits cœurs en pendentif, nous en avons fait 10 200. Aussi, nous avons fait 7 000 petites croix. On travaillait toujours là-dessus, mais un moment donné, on en vient tanné. Les gars étaient aussi tannés. Il faut faire un peu de changement. (...) Aussi, un des premiers gros projets que nous avons fait, c'est une grosse croix avec un trépied et deux gros porte-cierges pour la chapelle Notre-Dame-de-Lourdes, coin Berri Sainte-Catherine. L'Accueil Bonneau et la paroisse sont quand même amis. Par rapport à ça, j'ai été au fort pour aider comme bénévole, donc avec l'église on se fait des amis. Ils nous ont demandé si nous pouvions faire une grosse croix de 4 pieds de haut et 2 pieds de large pour le jubilé 2 000. Nous avons fait ça en bois, une grosse croix avec des porte-cierges qui s'enlèvent pour pouvoir voir les cierges quand il monte dans l'allée centrale. Aussi, nous avons fait une croix pour aller au cardinal Turcotte. Nous avons fait une grosse crèche démontable à une ministre au fédéral (entrevue atelier : 2004).

En plus, la directrice des communications de St-Hubert leur a donné le mandat de fabriquer trois cent soixante-quinze horloges en bois représentant le coq de St-Hubert, l'emblème de l'organisation. Ces horloges ont été remises lors du congrès annuel de St-Hubert, en guise de remerciements aux employés et aux partenaires de St-Hubert. Si St-Hubert a décidé d'encourager le travail des acteurs de l'atelier de bois, c'est parce qu'il préférerait donner à une organisation locale plutôt qu'à une organisation internationale. À ce sujet, la directrice des communications de St-Hubert nous expliquait :

Moi, j'aurais donné cet argent-là à une autre entreprise qui vient du Japon ou de Chine. J'aime mieux encourager les gens de l'Accueil Bonneau, parce qu'ils sont fiers. C'est ça l'implication sociale, ce n'est pas seulement envoyer un chèque, ce sont les détails qui sont importants. Ce sont les détails (entrevue St-Hubert : 2004).

L'argent amassé a permis à l'atelier de bois de renouveler les outils avec lesquels ses gens travaillent quotidiennement : « [...] du matériel, des mèches, de la machinerie, ce n'est pas éternel. Il y a des mèches à acheter, des outils manuels, des lames de scie à ruban et, à 25 \$ la lame, ça peut aller très vite » (entrevue atelier : 2004). Nécessairement, les outils sont essentiels pour amincir, pour découper et pour modifier un morceau de bois, mais le bois est également un acteur fondamental dans l'accomplissement de ces projets. Puisque le bois est une ressource naturelle dispendieuse sur le marché, l'Accueil Bonneau a dû se prévaloir de la générosité des donateurs pour maintenir ses activités.

En effet, l'atelier reçoit occasionnellement du bois pour exécuter ses travaux. Il y a même un donateur qui a offert du bois exotique. À ce sujet, le responsable de l'atelier de bois nous expliquait :

Le président de la compagnie x est sur le conseil d'administration de l'Accueil Bonneau, et ça fait longtemps que je le connais. On est amis, et il me donne du bois exotique pour mon incrustation. Ce bois-là, c'est du cocobolo, et le mauve, c'est de l'amarante. C'est très rare, puisque c'est du bois exotique qui vient de l'Amérique du Sud et de l'Afrique» (entrevue atelier : 2004).

Bref, tous ces acteurs sont essentiels, soit les donateurs, les bénéficiaires, l'ébéniste, l'amarante, le chêne, la machinerie, etc. En effet, grâce à eux, l'atelier de bois réalise des activités tous les jours, et le bénéficiaire a la possibilité d'occuper ses journées autrement.

Somme toute, nous avons vu que le bois est un objet intéressant, puisqu'il permet d'effectuer différents projets, de créer des relations entre les acteurs (voir annexe 11) et de jouer également un rôle dans l'évolution personnelle du bénéficiaire. En plus d'être présent à l'accomplissement de toutes ces fonctions, nous allons voir, dans les lignes qui suivent, que le bois permet aux acteurs de modifier leur statut.

5.3.1 Le bois comme objet d'analyse : un statut qui évolue

En relisant nos données analytiques, nous nous sommes aperçue que le statut d'un acteur au sein d'un réseau n'est pas stable et qu'il se modifie constamment. Par exemple, nous avons vu que la directrice des communications de St-Hubert a mobilisé le savoir des acteurs de l'atelier de bois pour obtenir un produit artisanal. Or, ce qui est intéressant, c'est qu'en posant un tel geste, elle modifie son propre statut.

D'emblée, son rôle premier est un rôle de donatrice, puisque St-Hubert préside la campagne annuelle de financement 2004-2006 de l'Accueil Bonneau. Toutefois, elle n'est pas qu'une donatrice, parce qu'elle agit également à titre de bénévole, notamment lors de la journée porte ouverte, qui a eu lieu en mars 2004. À ce sujet, elle nous expliquait :

Premièrement, j'ai donné de mon temps à moi, je suis responsable des communications à l'interne. Ça fait 6 mois que je donne au moins douze heures par semaine à ces activités-là. C'est beaucoup de rencontres, toujours en dehors de mes heures de travail, soit avant 9 heures le matin ou soit à compter de 5 heures à 8 heures le soir. Aussi, j'ai donné de mon temps la fin de semaine de la porte ouverte (entrevue St-Hubert : 2004).

Or, dans ce contexte-ci, la directrice de St-Hubert se dissocie de son statut de donatrice et devient alors une bénévole de l'Accueil Bonneau.

Toutefois, selon l'utilisation qu'elle fait des objets, son statut se modifie encore, puisqu'en achetant 375 horloges confectionnées par les acteurs de l'atelier de bois, elle devient ainsi une cliente de l'Accueil Bonneau.

Or, ce qui est intéressant, c'est que le statut de la directrice des communications de St-Hubert se modifie à l'intérieur du réseau selon l'utilisation de certains objets qui interviennent dans les interactions. Ici, c'est l'argent qui fait en sorte qu'elle passe d'un statut à un autre. Par exemple, le statut de la directrice de St-Hubert est à la fois celui d'une donatrice, puisqu'elle travaille pour St Hubert, mais elle est également une bénévole. En effet, lorsqu'elle entreprend du bénévolat, elle n'est plus rémunérée, contrairement à son emploi chez St-Hubert,

où elle reçoit un salaire. De plus, si son statut se modifie, passant de donatrice à cliente de l'Accueil Bonneau, c'est d'une part parce que le bois crée la relation entre St-Hubert et l'ébéniste et, d'autre part, parce que l'argent crée la relation entre l'Accueil Bonneau et St-Hubert.

Donc, le statut change parce qu'on ne mobilise plus les mêmes acteurs. Ce changement de statut est apparent également chez d'autres acteurs. En effet, le bénéficiaire est mieux connu comme étant un homme qui ne travaille pas et qui vit aux dépens de l'Aide sociale⁴³. Toutefois, le travail qu'il accomplit à l'atelier de bois lui permet de modifier son statut, puisqu'il devient, en quelque sorte, un ouvrier. En effet, le responsable de l'atelier de bois nous a précisé que si le bénéficiaire s'intègre régulièrement aux activités de l'atelier de bois, il reçoit alors un petit salaire lui permettant d'arrondir ses fins de mois : « Je leur donne une petite rémunération par chaque fin de mois, et évidemment, ils ont leur chèque d'aide sociale, mais ça n'affecte pas leur chèque » (entrevue atelier : 2004).

Par ailleurs, le responsable de l'atelier de bois est avant tout un ébéniste, puisque son rôle premier est d'employer le bois en vue de réaliser différents projets. Cependant, nous avons constaté que son rôle va au-delà de son rôle d'ébéniste, puisqu'il s'assure que le bénéficiaire s'émancipe à travers des projets qu'il réalise.

Bref, le bois joue un rôle qui s'étend au-delà de sa fonction première, qui est, entre autres, la réalisation de différents projets d'ébénisterie, et il permet de modifier le statut de plusieurs acteurs de l'Accueil Bonneau. Ainsi, cette analyse nous montre que le statut des acteurs à l'intérieur d'un réseau, loin d'être fixe, bouge et se modifie constamment.

⁴³ Dans le chapitre précédent, nous avons vu qu'un des services offerts par le Service de la promotion humaine et sociale est la possibilité pour les bénéficiaires d'obtenir à nouveau leur chèque d'aide sociale en utilisant l'adresse de l'Accueil Bonneau.

En résumé

Dans les lignes précédentes, nous avons vu que le bois est bien plus qu'une matière ligneuse et compacte qui compose un tronc et qui sert à la fabrication d'un objet. À l'atelier, le bois permet à la fois d'émanciper le bénéficiaire et de créer une activité commerciale entre les acteurs humains.

Ainsi, nous constatons qu'un réseau mobilise des acteurs humains et non humains. Cependant, dans cette mobilisation, nous voyons bien que les différents acteurs ne sont pas « figés » dans leur rôle. En effet, en réalisant différentes tâches autres que celles initialement « prescrites » par leur statut de départ, les acteurs changent également de statut (par exemple, ébéniste-intervenant, donatrice-bénévole). De ce fait, ils participent alors non seulement à faire vivre et exister l'Accueil Bonneau, mais aussi à en agrandir le réseau (de personnes, d'objets, etc.)

De plus, nous estimons que les objets contribuent à faire évoluer le réseau. En effet, c'est en faisant usage d'objets que les acteurs humains modifient leur rôle premier (celui « prescrit » par l'organisme). Par exemple, le cordonnier a changé de statut parce qu'il interagissait et utilisait la chaussure au-delà de sa fonction instrumentale et qu'ainsi il est parvenu à contrecarrer certaines pratiques illégitimes réalisées par certains bénéficiaires. Ceci n'est qu'un exemple parmi tant d'autres pour expliquer qu'un réseau évolue constamment à cause des acteurs qui, eux, progressent également.

Bref, si l'Accueil Bonneau parvient à vivre et à exister au quotidien, c'est grâce à des acteurs, humains et non humains, qui se sont mobilisés et qui évoluent quotidiennement en prenant part aux activités de l'Accueil Bonneau.

Conclusion

Ce mémoire nous a permis de comprendre comment une organisation non gouvernementale humanitaire locale parvient à vivre au quotidien. En effet, nous avons vu qu'au-delà de participer à des événements spectaculaires qui nécessitent la participation des médias, l'ONG humanitaire locale mobilise tout un réseau d'acteurs afin qu'ils prennent part aux activités quotidiennes de l'organisme.

Pour mieux comprendre cette action au quotidien, nous avons retenu les travaux de Michel de Certeau (1980). Cet auteur nous a paru intéressant pour son intérêt marqué pour les habitudes des gens ordinaires. Non seulement il explore leurs habitudes de vie, mais il analyse également la manière dont elles sont vécues au quotidien. Selon l'auteur, les gens développent des tactiques qui se résument en des actions telles que lire, parler, cuisiner, marcher, etc., mais il précise que chacun d'entre nous n'utilise pas les tactiques de la même manière. Nous avons été particulièrement intéressée à découvrir ces tactiques sur le terrain. En effet, nous avons constaté que les acteurs développent des manières de faire en interagissant avec d'autres acteurs humains, mais également avec des acteurs non humains.

L'interaction entre les acteurs humains et non humains a été développée entre autres par Callon (1980, 1991) et Latour (1994). Ces auteurs se sont intéressés à l'hétérogénéité des acteurs dans le réseau, et ce concept a été repris, par la suite, par Law (1992, 2000) et bien d'autres. Dans le cadre de ce mémoire, nous avons identifié ces acteurs au sein de l'Accueil Bonneau et nous avons également analysé le rôle de chacun. Toutefois, nous n'avons pas fait une étude stricte au sens *latourien* du terme. Nous avons fait usage de différents concepts développés par ceux-ci, qui cadraient bien à notre recherche, mais nous en avons omis d'autres, qui semblaient moins importants dans le cadre de ce mémoire.

Pour récolter nos données analytiques, nous avons réalisé une étude de cas à l'Accueil Bonneau. Nous avons choisi l'étude de cas pour obtenir une

représentation détaillée et fine des acteurs, des événements, des objets, des lieux, etc.

La direction de l'Accueil Bonneau nous a donné l'autorisation d'entreprendre de l'observation et des entrevues semi-dirigées et informelles dans divers lieux de l'organisation. En ce qui nous concerne, nous nous sommes impliquée à faire du bénévolat pendant trois (3) mois, ce qui nous a permis de participer activement aux activités de l'organisation. En plus de ces méthodes de collecte de données, nous avons d'emblée entrepris une analyse documentaire, ce qui nous a permis de mieux comprendre l'historique, les lieux et les services de l'Accueil Bonneau.

Ensuite, nous avons procédé à l'analyse de données. En fait, c'est par des allers-retours entre les différentes données recueillies, les regroupements successifs et les catégories élaborées que progressivement nous avons été en mesure de constituer le réseau de l'Accueil Bonneau.

En effet, nos analyses ont montré que le rôle des acteurs n'est pas figé et que celui-ci bouge à travers les interactions avec d'autres acteurs, humains et non humains. Ainsi, leur statut change et évolue, ce qui permet au réseau de grandir continuellement.

Nous avons également découvert que les acteurs non humains jouent un rôle primordial dans les échanges quotidiens. Non seulement ils jouent un rôle d'intermédiaire entre les acteurs humains, mais ils participent activement à faire vivre le réseau. Ainsi, nous avons vu que plusieurs relations et interactions naissent et grandissent entre les acteurs et les objets modifiant ainsi leur statut réciproque.

Par ailleurs, au sujet de cette étude, nous avons identifié quelques limites quant à la portée de notre analyse. Une première limite concerne le rôle des bénéficiaires dans nos entrevues. Nous aurions voulu obtenir davantage d'entrevues semi-

dirigées auprès de ceux-ci⁴⁴. En effet, dans le cadre d'une autre étude, il serait intéressant d'accompagner les bénéficiaires, par exemple dans la rue, afin de nous entretenir avec eux de manière plus formelle. Nous estimons que leur participation permettrait de découvrir différentes facettes que nous n'avons pas eu la chance d'explorer à l'Accueil Bonneau.

À ce titre, il serait intéressant d'acquérir certains *outils* d'interventions facilitant à la fois l'approche et la communication entre les bénéficiaires et l'*intervieweur*. Étant pour la plupart aux prises avec des problèmes de consommation d'alcool et de drogue, ces derniers étaient très craintifs lorsque nous les abordions pour la première fois. Pour notre part, nous avons de la difficulté à créer le premier contact avec eux. Nous croyons qu'il serait intéressant de passer quelque temps avec les intervenants du Service de la promotion humaine et sociale afin de constater comment ils s'y prennent pour gagner leur confiance.

Dans la mesure où nous aurions eu plus de temps à consacrer à l'étude, nous aurions pu également analyser tous les secteurs de l'Accueil Bonneau. Toutefois, étant donné la portée du mémoire, nous n'en avons observé que trois.

Par ailleurs, cette recherche nous a permis de constater que le sujet est loin d'être épuisé. Voici quelques avenues de recherches qui pourraient être possibles et intéressantes.

Bien que les ONG humanitaires internationales aient été suffisamment abordées par la littérature, il serait intéressant d'étudier davantage les ONG humanitaires locales. Le fait d'entreprendre une étude qui porte un regard sur les donateurs, plutôt que sur l'ensemble des acteurs, constituerait une avenue de recherche

⁴⁴ Nous n'avons obtenu qu'une entrevue semi-dirigée avec un bénéficiaire puisqu'il était impossible de planifier un rendez-vous avec eux. Menant pour la plupart une vie vagabonde, ils ne savent pas où ils seront le lendemain. Toutefois, nous avons tenté de nous entretenir de manière informelle avec quelques bénéficiaires lors du repas afin de voir s'ils étaient intéressés à participer à l'étude et peu d'entre eux ont démontré un intérêt quelconque. Nous avons noté que la crainte, l'indifférence, l'abus de substances (drogues, médicaments, alcool) étaient des motifs qui les dissuadaient lorsque nous nous entretenions avec eux.

intéressante. À cet égard, il serait intéressant de connaître leurs perceptions au sujet de l'Accueil Bonneau.

Par ailleurs, il serait intéressant de comprendre comment se construisent les relations entre les médias et l'Accueil Bonneau et le rôle des médias dans l'évolution de cet organisme.

Bref, plusieurs questionnements demeurent à ce jour. Nous estimons que certains chercheurs gagneraient énormément à découvrir et à explorer particulièrement l'Accueil Bonneau. En ce qui nous concerne, nous garderons une image très positive de ce lieu. Nous avons été particulièrement marquée par l'implication, entre autres, des bénévoles et des Sœurs grises de Montréal. Depuis plus de 128ans, ces personnes se dévouent à faire vivre et exister l'organisme au quotidien.

Bibliographie

A.N.A.S. *Action sociale et action humanitaire : LIe Congrès ANAS, Association nationale des assistants de service social [Paris, 28-30 janvier 1998] / Congrès ANAS*. Paris: ESF Paris.

Alliot, P. (2000). *Medias et humanitaires: les liaisons dangereuses*. Institut Universitaire de Technologie, Paris.

Backmann, R., & Brauman, R. (1996). *Les médias et l'humanitaire*. Paris: Centre de formation et de perfectionnement des journalistes.

Barrat, P. (1994). *L'humanitaire en trompe-l'oeil* (Vol. 237).

Barreyre, J.-Y. (1995). *Dictionnaire critique d'action sociale*. Paris: Bayard.

Boltanski, L. (1993). *La souffrance à distance: morale humanitaire, médias et politique*. Paris: Éditions Métailié.

Callon, M. (1991). Réseaux technico-économiques et irréversibilité. *Figures de l'irréversibilité en économie*, 19-68.

Certeau, M. d. (1980). *Arts de faire*. Paris: Union générale d'éditions.

Conoir, Y., & Verna, G. (2002). *L'action humanitaire du Canada: histoire, concepts, politiques et pratiques de terrain*. Sainte-Foy: Presses de l'Université Laval.

Cresswell, J.W. (1998). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five traditions*. London: Sage.

D.A. Erlandson et al. (1993), *Doing Naturalistic Inquiry : A Guide to Methods*, Newbury Park: Sage.

Debré, B. (1997). *L'illusion humanitaire*: Plon.

Ferré, J.-L. (1995). *L'action humanitaire*. Toulouse: Les essentiels milan.

Fournier, N., & Filion, P. (1992). *L'Accueil Bonneau, 115 ans de partage*. Montréal: Leméac.

Giroux, N. (2003). L'étude de cas (chapitre 2). dans Y. Giordano (dir.), *Conduire un projet de recherche : une perspective qualitative*, p.42-82. Paris : Éditions EMS Management et Société.

Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Chicago: Aldine.

Hours, B. (1998). *L'idéologie humanitaire ou le spectacle de l'altérité perdue* (L'Harmattan ed.). Paris.

Keck, M. E., & Sikkink, K. (1998). *Activists Beyond Borders: Advocacy Networks in International Politics*. Ithaca, N.Y: Cornell University Press.

Kouchner, B. (1991). *Le malheur des autres*. Paris: Seuil.

Kouchner, B. (1995). *Ce que je crois*. Paris: Éditions Grasset & Fasquelle.

Laperrière, A. (2003). L'observation directe, dans *Recherche sociale : de la problématique à la collecte de données* (4ème ed). pp. 269-290, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.

Laperrière, A. (1997). La théorisation ancrée (grounded theory): démarche analytique et comparaison avec d'autres approches apparentées et les critères de scientificité des méthodes qualitatives, *La recherche qualitative: Enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 309-340 et 365-387). Montréal: Gaëtan Morin.

Latour, B. (1994). Une sociologie sans objet? Remarques sur l'interobjectivité. *Sociologie du travail*, 36 (4), 587-608.

Lavoine, Y. (2002). *L'humanitaire et les médias*. Lyon (France): Presses universitaires de Lyon.

Law, J. (1992). Notes on the Theory of the Actor Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity. *Centre for Science Studies Lancaster University*, <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Notes-on-ANT.pdf>.

Law, J. (2000). Objects, Spaces and Others. *Centre for Science Studies Lancaster University*, <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology/papers/Law-Objects-Spaces-Others.pdf>.

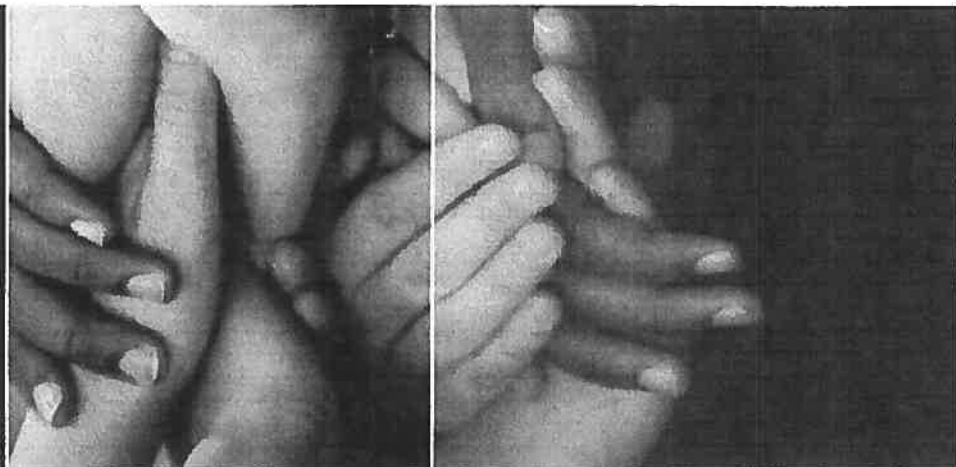
LeCompte, M. D., & Goetz, J. P. (1982). Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. *Review of Educational Research*, 52(1), 31-60.

Lévesque, S. (2005, version du 5-6 février). Prêter l'oreille à Sol. *Le Devoir*. (<http://www.ledevoir.com/2005/02/05/74072.html>)

Malboeuf, M.-C. (1997). *L'intervention humanitaire, du droit au devoir*. Université de Montréal, Montréal.

Martel, C. (2000). *Ingérence et intervention humanitaire: une réponse à l'intolérable*. Sainte-Foy: Revue juridique des étudiants et étudiantes de l'Université Laval.

- Mellon, C. (1994). Propositions pour conclure. *Projet*, 237, 97-101.
- Morse, A. (1994), *Critical Issues in Qualitative Research Methods*, Newbury Park: Sage.
- Ninin, C. (1991). *Globe Doctors : 20 ans d'aventure humanitaire*. Paris: Belfond.
- Olsen, Hoyen, & Carstensen. (2003). Humanitarian Crises: What Determines the Level of Emergency Assistance? Media Coverage, Donor Interests and the Aid Business. *Disasters*, 27(2), 109-126.
- Proulx, S. (1994). Une lecture de l'oeuvre de Michel de Certeau: L'invention du quotidien, paradigme de l'activité des usagers. *Communication*, 15(2), 181-209.
- Robinson, P. (2002). *The CNN Effects: the Myth of News Foreign Policy and Intervention*. London: Routledge.
- Roy, S. N. (2003). L'étude de cas, dans *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (4ème ed.) pp. 159-184, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Savoie-Zajc, L. (2003). L'entrevue semi-dirigée, dans *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données* (4ème ed.) pp. 293-315, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Savoie-Zajc, L. (1996). *Onze entrées au Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Collin.
- Senacens, P. d. (1999). *L'humanitaire en catastrophe*. Paris: Presses de la fondation nationale des sciences politiques.
- Silva, E. B. (2000). The Cook, the Cooker and the Gendering of the Kitchen. *The Editorial Board of the Sociological Review*, 48 (4), 612-628.
- Stoecker, R. (1991). Evaluating and Rethinking the Case Study, *Sociological Review*, 30(1), 88-112.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1990), *Basics of Qualitative Research*, Beverly Hills: Sage
- Turgeon, J., & Bernatchez, J. (2003). Les données secondaires, dans *Recherche sociale, de la problématique à la collecte des données* (4ème ed.) pp. 431-466, Sainte-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Yin, R. K. (1994). Case Study Research, Design and Methods. *Applied Social Research Methods*, 5, 12-25.



Mission

LE CONSEIL CANADIEN POUR LA COOPÉRATION INTERNATIONALE (CCCI) EST UNE COALITION D'ORGANISATIONS DU SECTEUR BÉNÉVOLE CANADIEN GUVRANT À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE POUR UN DÉVELOPPEMENT HUMAIN VIABLE. LE CCCI CHERCHE À METTRE FIN À LA PAUVRETÉ DANS LE MONDE ET À PROMOUVOIR LA JUSTICE SOCIALE ET LA DIGNITÉ HUMAINE POUR TOUS.

ACTION DU CCCI

Créé en 1968, le CCCI suit et analyse les politiques fédérales dans les domaines des affaires étrangères, de l'aide internationale, du commerce, de la dette et de la défense, et communique ses conclusions à ses membres et à la population. Ce faisant, il enrichit la politique étrangère de l'expérience et du savoir des praticiens canadiens du développement et de leurs partenaires du Sud.

En outre, le CCCI et ses organisateurs membres, réparties dans tout le pays, s'efforcent de susciter la participation des Canadiennes et des Canadiens à la recherche collective d'autres modèles de développement. Fort de ses liens au pays avec des groupes amis des mêmes idées et de son appartenance à des réseaux internationaux, le Conseil sert de lien entre ses membres et les organisateurs de la société civile militante pour une cause commune à l'échelle planétaire.

Le conseil favorise aussi l'apprentissage et le développement organisationnels chez ses membres en aidant leurs dirigeants et leur personnel à s'adapter à un monde en mutation et aux nouvelles attentes concernant leur rôle.

ADMINISTRATION ET FINANCEMENT

Le financement du CCCI provient des droits d'affiliation de ses membres et d'une subvention du gouvernement fédéral octroyée par l'entremise de l'Agence canadienne de développement international. Il reçoit aussi des fonds du Centre de recherches pour le développement international destinés à des activités spéciales.

Un conseil d'administration élu par les membres établit les grandes orientations et supervise le travail du secrétariat à Ottawa.

LES MEMBRES DU CCCI (À PARTIR DE MARS 2004)

Action Canada pour la population et le développement; African Rural and Research Foundation Canada (ARRFC); Agence de développement et de secours enven méditerranée pour la Syrie-montale; Association québécoise des organismes de coopération internationale (AQOCI); British Columbia Council for International Coöperation de coopération internationale; Centre for International Studies; Centre International for African Relief Committee; Co-Development Canada; Cross-Change canadienne; CUSO; Developing Countries Farm Radio Network; Eglise unie de Canada; Entente internationale mondiale de Canada (EUMIC); ETC sociale des travailleurs canadiens de l'automobile; Foundation for International Learning; Héros à Vietnam Inc.; Gens of Hope; Fondazione d'Amore; Inter-Pace; In Canada en pour une fédération mondiale; Near East Cultural and Educational; Fondation of Canada; ONE SKY; Organisation géographique canadienne pour la dévelo-

ANNEXE 1

Publicité du conseil canadien de la coopération internationale (CCCI)

(<http://www.ccic.ca/f/001/brochure.shtml>)

MEMBRES

Le CCCI comprend une centaine d'organisations sans but lucratif, actives au Canada et à l'étranger qui œuvrent en première ligne pour le justice sociale, l'aide humanitaire et le développement économique et démocratique. Parmi eux figurent des mouvements religieux et laïques voués au développement, des associations professionnelles, des coopératives, des syndicats. En outre, divers groupes se consacrent à l'alphabétisation, à l'éducation et à la jeunesse dont les bénévoles, les sympathisants et les partenaires sont disséminés partout au Canada et dans le monde.

De concert avec des coopératives, des associations de citoyens et des ONG d'Afrique, d'Asie, d'Amérique latine, du Moyen-Orient et d'Europe orientale les membres du CCCI poursuivent les objectifs suivants :

- améliorer l'accès à l'eau potable, à l'assainissement, à l'alimentation, au logement, à l'éducation et aux soins de santé primaires;
- promouvoir le respect des droits de la personne;
- faire valoir la responsabilité sociale de l'entreprise, le développement écologiquement sain et la répartition équitable des ressources de la planète;
- encourager la participation des citoyens à l'élaboration de politiques publiques;
- entreprendre des études de fond et des campagnes pour la sécurité alimentaire mondiale, l'allégement de la dette, le commerce équitable, la protection de l'environnement, la réforme agraire et l'amélioration des normes de travail.

ANNEXE 2

Questions d'entrevue semi-dirigée

THÈME ONG

- ❖ Comment avez-vous connu l'Accueil Bonneau ?
- ❖ Parlez-moi de l'Accueil Bonneau.
- ❖ C'est quoi l'Accueil Bonneau pour vous ?
- ❖ Qu'est-ce qui distingue l'Accueil Bonneau de toutes autres organisations non gouvernementales humanitaires montréalaises ?
- ❖ Croyez-vous que l'Accueil Bonneau représente avant tout une cause sociale ou une cause humanitaire ?
- ❖ Pouvez-vous me définir en vos propres termes l'Accueil Bonneau ?

THÈME SPECTACLE (HUMANITAIRE) - MÉDIAS

- ❖ Parlez-moi des moments forts de l'Accueil Bonneau.
- ❖ Parlez-moi des événements qui ont contribué à faire connaître l'Accueil Bonneau.
- ❖ Expliquez-moi pourquoi l'Accueil Bonneau est connu auprès de la population régionale ?

THÈME ACTEURS-RÉSEAU

- ❖ Parlez-moi des gens qui travaillent ici à tous les jours.
 - Pourquoi choisissent-ils l'Accueil Bonneau ?
- ❖ Parlez-moi des donateurs.
 - Pourquoi choisissent-ils l'Accueil Bonneau ?
- ❖ Comment qualifiez-vous vos relations avec vos collègues de travail ?
 - Quels sont les personnes-clés de l'Accueil Bonneau ?

ANNEXE 3

**Liste des rôles qu'occupent les individus rencontrés
en entrevue semi-dirigée.**

B	Bénéficiaire de l'Accueil Bonneau.
M. A	Ancien directeur de la chorale Bonneau.
M. AR	Responsable de l'atelier d'ébénisterie.
M. EB	Intervenant à la maison Eugénie Bernier.
M. C	Bénévole et responsable de la cordonnerie.
M. J	Responsable et intervenant au service de la Promotion humaine et sociale.
M. R	Responsable (bénévole) de la levée de fonds et adjoint à l'administration.
M. T	Ancien chanteur de la chorale Bonneau et ancien bénéficiaire de l'Accueil Bonneau, désormais bénévole de l'Accueil Bonneau.
Mme. D	Bénévole au vestiaire.
Mme. F	Directrice de l'Accueil Bonneau.
Mme. H	Directrice des communications internes de St-Hubert.

Qui ne figure pas dans le corps de l'ouvrage :

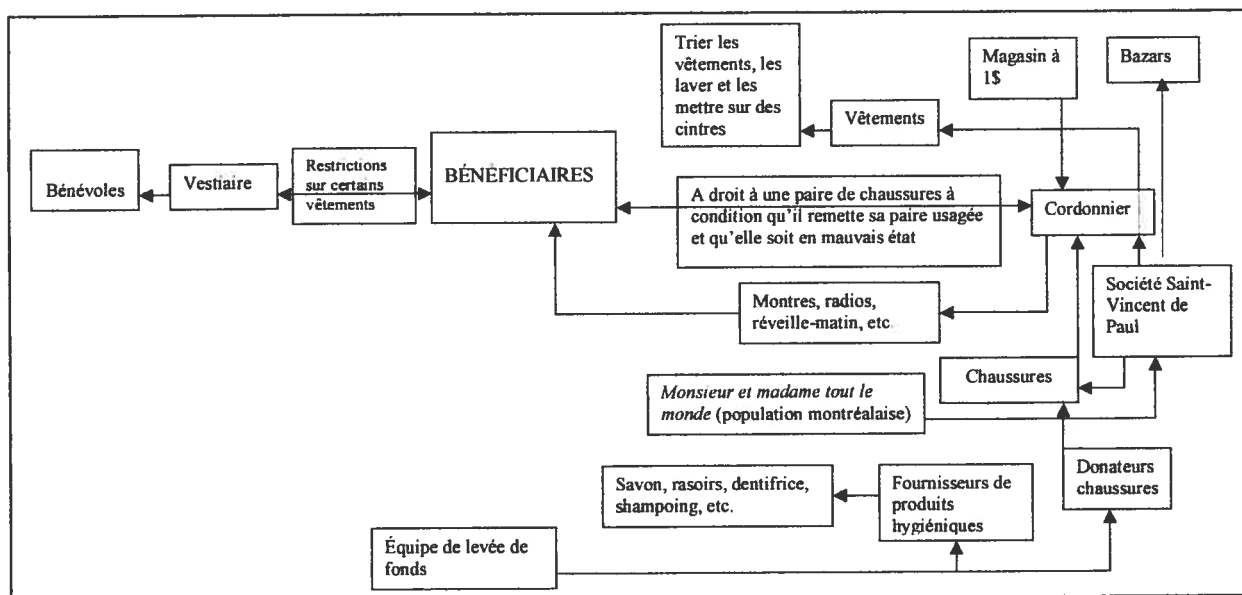
Porte-parole de l'Accueil Bonneau
Présidente du conseil d'administration

ANNEXE 4 PERSPECTIVE DÉTAILLÉE DE CHAQUE ENTREVUE

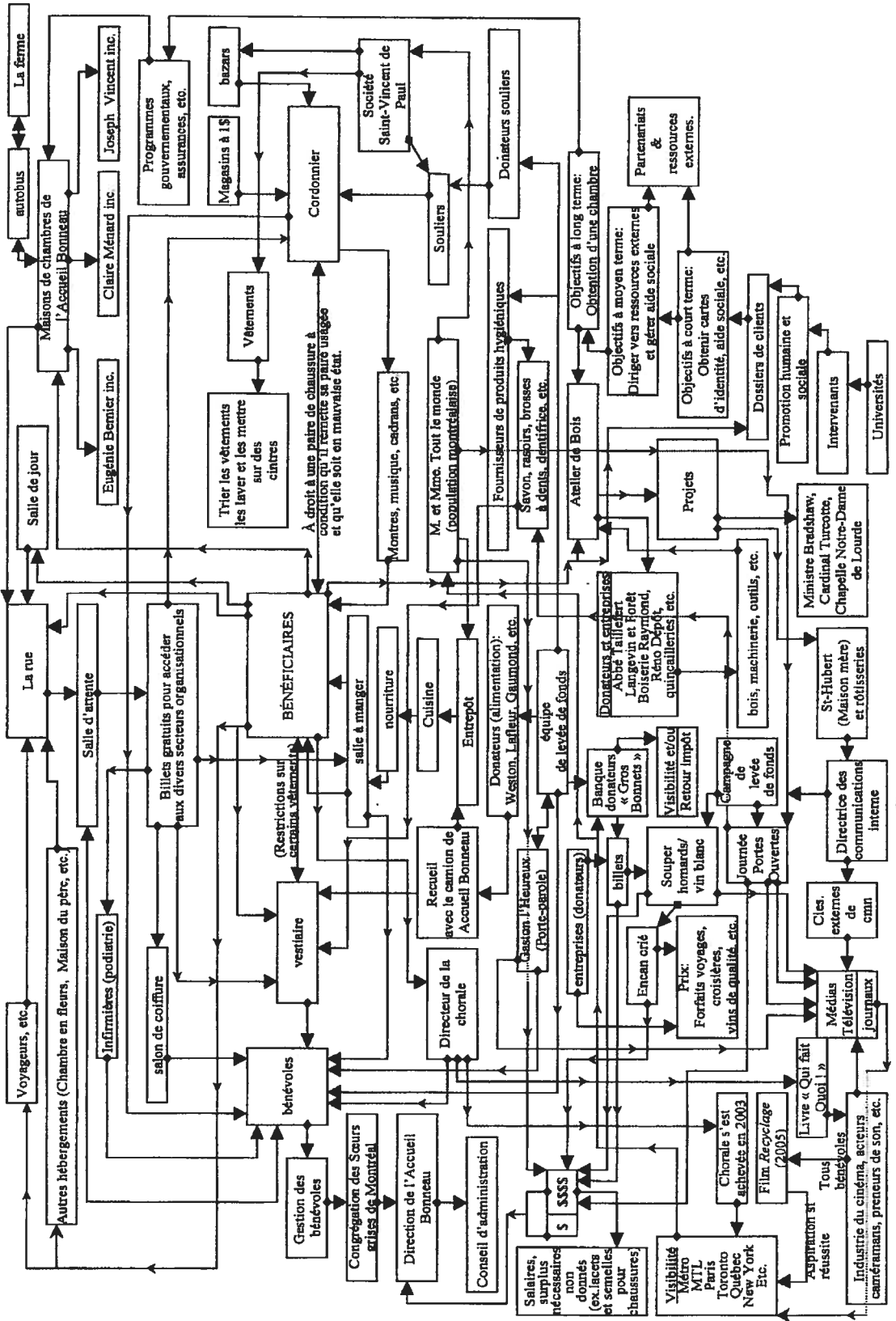
<u>Au sein de l'Accueil Bonneau</u>	<u>Intermédiaires</u>	<u>A l'extérieur de l'Accueil Bonneau</u>
<p>Bénévoles de l'Accueil Bonneau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directeur de la chorale • Directrice de l'Accueil Bonneau <p>Salariés de l'AB</p>	<p>Actefacts techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boisson • Billets autobus • Film « enfant de cœur » • Bière • Lavabo • Sac à dos • Enveloppes (pour mettre argent) • Cigarettes • Chemise de jeans • Boîtes mouillées • Rames • Poubelles • Partitions • Chapeaux • Assiettes • Autobus devant l'Accueil Bonneau durant l'explosion • Bouteille de bière <p>Savoir faire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chanter <p>Monnaie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argent gagné dans le métro <p>Inscription littéraire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chanson <i>Happy day</i> • Scénarios • Chanson <i>l'Oiseau</i> • Chanson <i>Quand les hommes viront d'amour & Petit papa Noël</i> 	<p>Donateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autres acteurs <ul style="list-style-type: none"> • TVA • Journal de Montréal • Le quotidien la Presse • Le quotidien le Devoir • Photographie du quotidien Métro <p>Bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sol : acteur du film • Cantierman de Radio Canada, grandes personnalités, preneurs de son • Producteur des enfants de cœurs
<p>Clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Argent séparé parce que certains prenaient un p'tit coup. • Un de mes ciïums m'a fait entrer dans la chorale. • 5-6 individus dans la chorale étaient administrés par le directeur. • M. X 	<p>Lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ancienne bâtisse. 	<p>Lieux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capitoie de Québec (chorale) • Vieux Port (chorale) • Métro (chorale) • Charlevoix (chorale) • Toronto (chorale) • Place Bonsecours • Côte Nord (chorale) • Baie Comeau (chorale) • École primaire, secondaire, collège Lasalle (chorale) • Ruelles de Montréal • Métro Lionel-Groulx • Café campus (concert bénéfice) • Medley (concert bénéfice) • Basilique Notre-Dame (bénéfice)
<p>Événements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concert bénéfice pour amasser des dons après l'explosion. • Chorale (3-4 concerts par jour). • Réunion chaque semaine. 	<p>Événements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Film à venir : maracas, instruments de musique, séquence de Titanic (film <i>le recyclage</i>) 	

ANNEXE 5

Microréseau de l'Accueil Bonneau



ANNEXE 6 Réseau de l'Accueil Bonneau



ANNEXE 7
Sœur Bonneau



Image
tirée du livre "Accueil Bonneau 115 ans de partage" (Fournier et Fillon, 1992)

ANNEXE 8

Questionnaire rempli par Sœur Bonneau au sujet de la soupe populaire autour les années 30

Questionnaire spécial concernant la Soupe Populaire

A.S. Sœur Rose de Lina Bonneau, s.p. - responsable, 1928-1930

I Nom de l'Association: L'Œuvre des Sans Soupe, le Vestiaire des Pauvres: Paroisse Notre Dame.

II L'adresse où l'on donne ces repas: 2 rue Bonneau, 417 pres des Commissaires

III Nombre des repas donnés au cours du mois d'Octobre 1930 19213 repas

IV " " " " " " 1929 9615

V " " " " " " Novembre 1930 19500

VI " " " " " " 1929 13530

VII " " " " " " au mois de Décembre 1930 9064

VIII " " " " " " 1929 4015

IX Dépenses encourues à cette fin pour les mois de sept et octobre 1930 772.990

X " " " " " " 1929 616.75

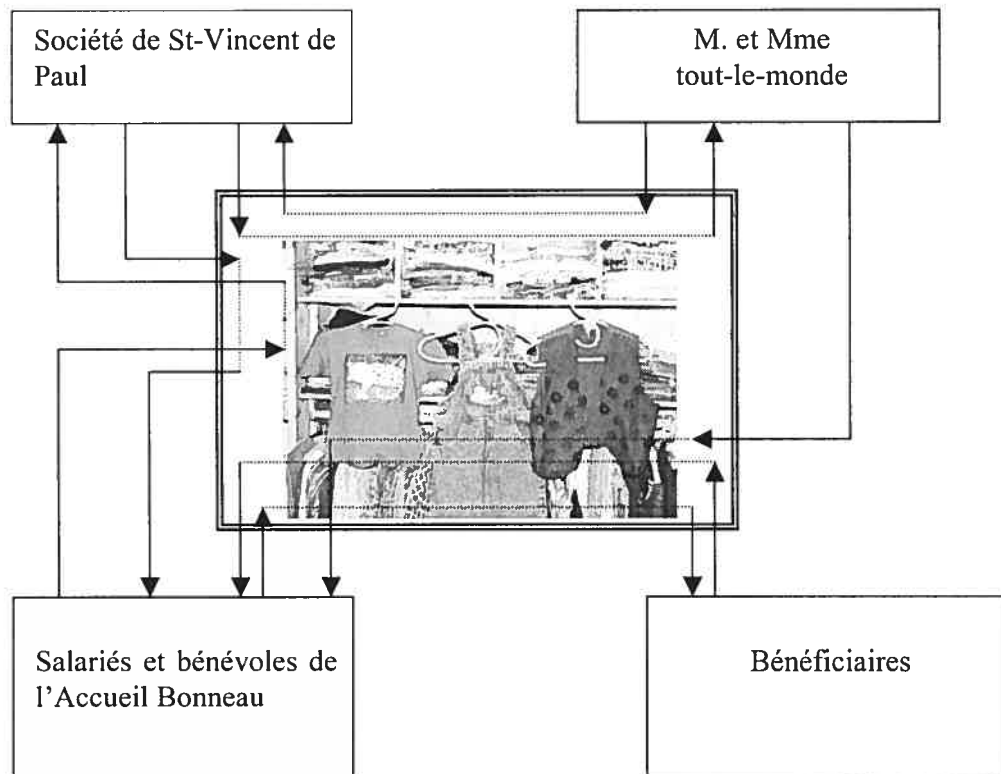
II Quel contrôle y a-t-il de exercer sur la distribution de ces repas. Par la Direction du Vestiaire et son Personnel (deux officiers de police)

III Les repas sont-ils distribués à tout venant sans contrôle? Oui

IV Les repas sont-ils distribués à certaines classes particulières de la population en tenant compte de leur religion ou de leur nationalité.

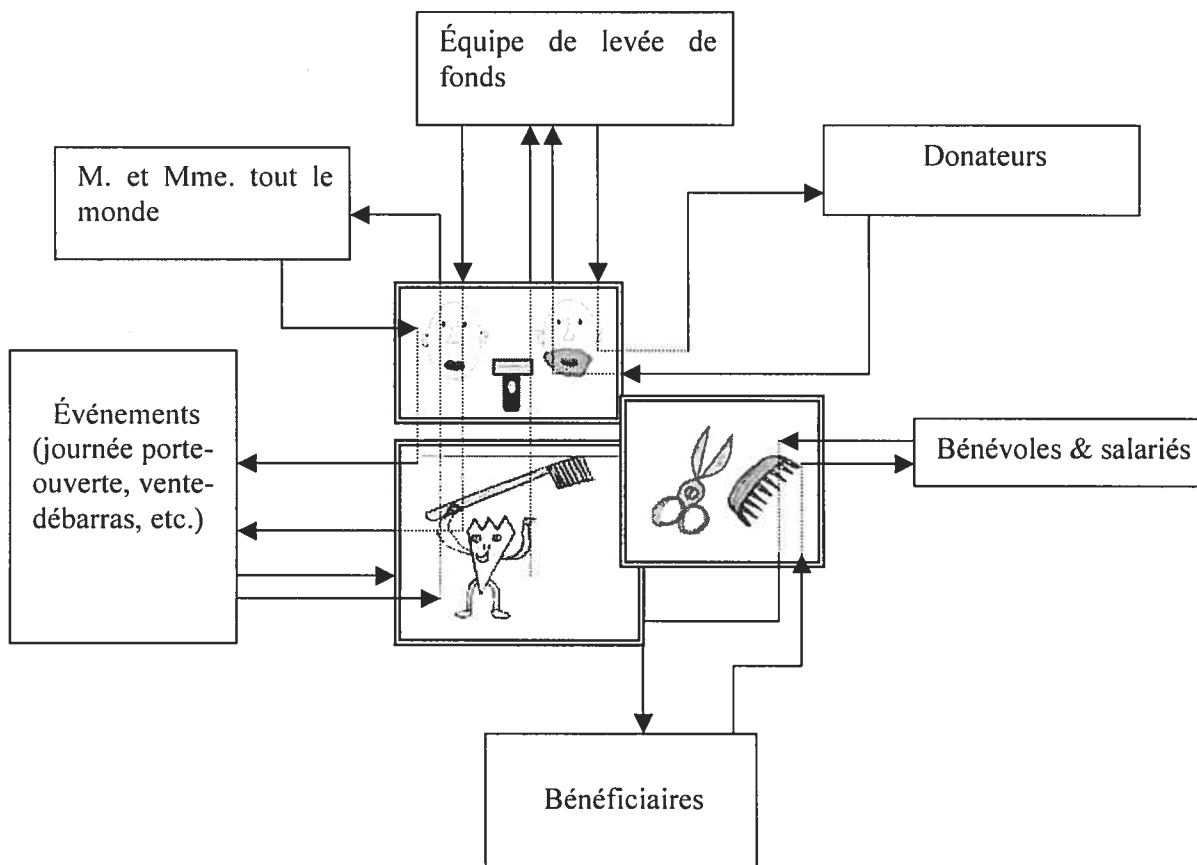
A tous ceux qui se présentent sans en excepter un seul.

ANNEXE 9

Réseau qui rend possible la distribution quotidienne des vêtements.

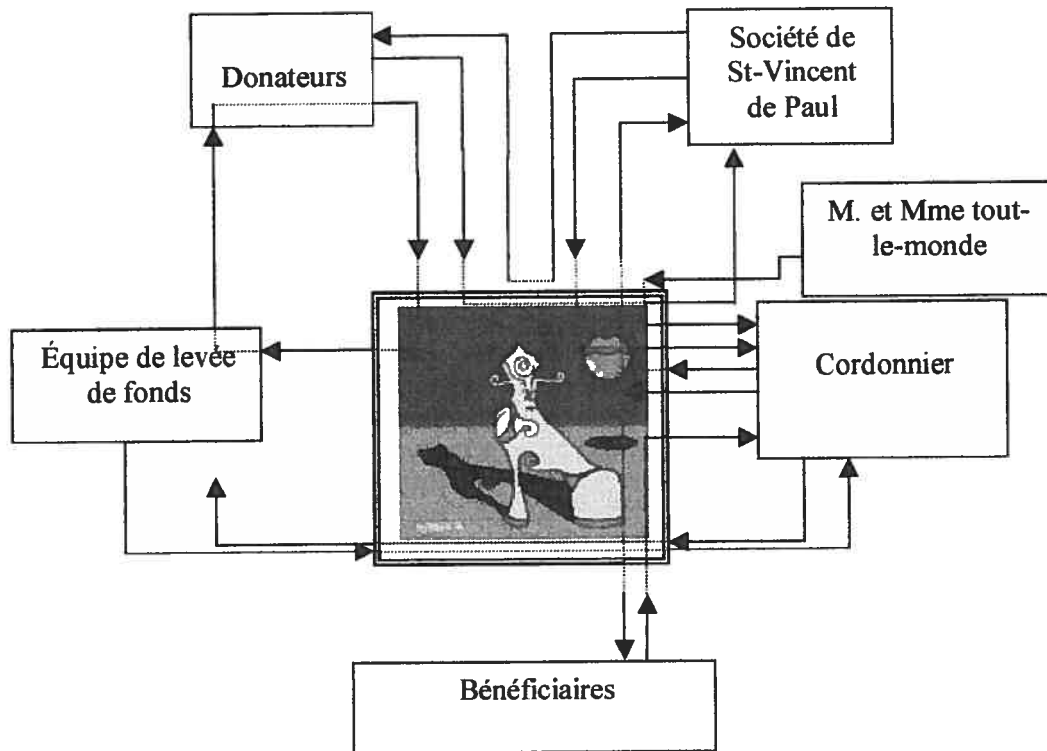
ANNEXE 10

Réseau qui rend possible la distribution des produits de « beauté ».



ANNEXE 11

Réseau qui rend possible la réalisation quotidienne de la cordonnerie.



ANNEXE 12

Réseau qui rend possible la réalisation quotidienne de l'atelier de bois.

