

**LES ENJEUX POUR L'INTERVENTION  
LA PAUVRETÉ DANS UN  
QUARTIER MULTIETHNIQUE**

Catherine Montgomery, Christopher McAll,  
Julie-Anne Tremblay, Andrea Seminaro

Décembre 2000

Série de publications du Centre de recherche et de formation, Numéro 5  
CLSC Côte-des-Neiges, Centre affilié universitaire  
Affilié à l'Université McGill

ISBN 2-9806297-8-2

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000  
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2000

## **Avant-propos**

Le présent rapport fait état des résultats d'une recherche sur les profils de la pauvreté dans un quartier multiethnique de Montréal, projet effectué au Centre de recherche et de formation du CLSC Côte-des-Neiges, Centre affilié universitaire, affilié à l'Université McGill. Dans la réalisation de ce projet, nous avons bénéficié d'une subvention de Patrimoine Canada ainsi que de la collaboration de l'équipe Enfance-Famille du CLSC et plusieurs organismes communautaires du quartier. La responsabilité pour la cueillette des données revient à Catherine Montgomery, Julie-Anne Tremblay et Andrea Seminario. L'analyse des entrevues avec les intervenants du CLSC et la rédaction de la partie du rapport portant sur ces entrevues ont été réalisées par Julie-Anne Tremblay. Catherine Montgomery a fait l'analyse des entrevues faites auprès des responsables d'organismes communautaires et a rédigé le chapitre correspondant, ainsi que l'introduction et la conclusion. Elle a également été responsable de la rédaction de la partie synthèse de ce rapport (voir annexe) et a assumé, avec Christopher McAll, la responsabilité de la coordination du projet.



## INTERVENIR À L'ÉGARD DE LA PAUVRETÉ DANS UN QUARTIER MULTIETHNIQUE

### 1. Introduction

En 1994, une famille sur six et un enfant sur cinq vivaient dans la pauvreté au Québec (MSR, 1994). Dans la région montréalaise, les taux de pauvreté sont à la hausse. À Montréal, le nombre de bénéficiaires de la sécurité du revenu est passé de 11 à 18 % entre 1989 et 1996 (DSP, 1997). De plus, on note l'élargissement des populations touchées par l'appauvrissement. Ainsi, on parle des « nouveaux visages de la pauvreté » (Gauthier, 1987) ou encore des « nouveaux pauvres » (Lesemann, 1989) qui sont les chômeurs, les femmes monoparentales, les jeunes, les personnes seules, les travailleurs à salaire minimum, les personnes souffrant de problèmes de santé mentale (Gauthier et Mercier, 1994; Conseil permanent de la jeunesse, 1993; Conseil de la famille, 1996; Colin, Ouellet, Boyer et Martin, 1992; Dandurand et McAll, 1996; Robichaud, 1994).

Dans le contexte montréalais, les réfugiés et les nouveaux immigrants s'ajoutent aux rangs des « nouveaux pauvres ». Selon les statistiques du ministère de la Sécurité du revenu, 60 % des enfants bénéficiaires de l'aide sociale proviennent de familles dont les parents sont nés à l'extérieur du Québec (DSP, 1997). Malgré la reconnaissance du statut précaire d'un grand nombre de familles nouvellement immigrées, cette population a été relativement peu étudiée dans la littérature sur la pauvreté.

À partir d'une étude exploratoire menée dans le quartier multiethnique de Côte-des-Neiges à Montréal, nous avons examiné les enjeux et défis de l'intervention auprès d'une clientèle qui

est à la fois immigrante et pauvre. Après une brève discussion des prémisses théoriques et méthodologiques de l'étude, nous examinerons les profils de pauvreté dans ce quartier ainsi que les objectifs, stratégies et obstacles liés à l'intervention.

### **Quelques considérations théoriques et méthodologiques**

Dans le présent texte, la pauvreté est considérée comme un phénomène relationnel, c'est-à-dire un phénomène produit dans un jeu complexe de rapports entre différentes catégories d'acteurs (Gauthier et Mercier, 1994; McAll, 1995, 1996a, 1996b; McAll et White, 1996). Plus spécifiquement encore, elle résulte d'un ensemble de rapports inégalitaires auxquels les individus sont confrontés dans leur quotidien. Cette façon de penser la pauvreté se distingue des approches classiques qu'on pourrait qualifier l'une de « culturaliste » et l'autre de « structuraliste ». Selon la première, la pauvreté se trouve expliquée par des « attitudes » et « comportements » individuels et représente une forme de « culture » produite dans la transmission d'une éthique du « welfare » d'une génération à l'autre (voir Murray, 1985, 1992). Selon la deuxième, la pauvreté est produite par des structures et des phénomènes anonymes, tels le chômage, la mondialisation et le changement technologique. Dans un cas comme dans l'autre, la marge d'action pour lutter contre la pauvreté est restreinte, l'inaction étant justifiée soit par l'attribution aux individus de traits défavorables, soit par la fatalité de certains phénomènes d'ordre structurel. Entre ces deux pôles, une perspective relationnelle met les acteurs et l'action sociale au cœur de l'analyse, nous amenant ainsi plus près des enjeux réels de la pauvreté tels que vécus au quotidien. Le thème de la quotidienneté a également des implications sur le plan méthodologique. Plutôt que de s'intéresser aux discours officiels ou aux perceptions générales de la pauvreté, il s'avère plus utile de s'interroger sur les gestes et actions posés

quotidiennement par des acteurs dans un contexte de pauvreté. De cette façon, la compréhension de la pauvreté se fait à partir d'expériences concrètes et non à partir de généralisations qui peuvent parfois nous éloigner des enjeux réels.

Pour les fins de l'étude exploratoire, nous avons interrogé des acteurs qui interviennent sur la pauvreté, c'est-à-dire des individus qui, dans leur travail quotidien, sont amenés à intervenir auprès d'une population pauvre. Nous avons rencontré une quinzaine d'intervenants, dont la moitié travaille au sein de l'équipe Enfance-Famille du CLSC Côte-des-Neiges et l'autre dans des organismes communautaires du quartier. Ces derniers proposent des comptoirs alimentaires, de vêtements ou de meubles, des services d'accueil et d'écoute, de logement, de réinsertion à l'emploi et de loisirs. C'est dans leur travail de première ligne que ces intervenants sont amenés à côtoyer une population à la fois immigrante et pauvre.

L'entrevue semi-dirigée consistait à reconstruire en détail une journée réelle de travail de l'intervenant (normalement la journée de la veille), l'objectif étant de saisir le caractère dynamique de l'intervention au quotidien. Ceci a permis de recueillir des descriptions détaillées de leurs interventions durant la journée ainsi que des situations vécues par leurs clientèles. À travers ces expériences, les intervenants nous ont parlé du quartier, des profils de pauvreté qu'ils y rencontrent, de leurs objectifs et stratégies en lien avec la pauvreté, des obstacles auxquels ils sont confrontés dans leur travail ainsi que des domaines prioritaires d'action dans un quartier multiethnique. Ainsi, le quartier Côte-des-Neiges constitue un laboratoire social par excellence. Dans la prochaine section, nous examinerons le quartier Côte-des-Neiges tel que perçu par les intervenants rencontrés.

### **Côte-des-Neiges comme quartier d'intervention**

Situé sur le versant nord du mont Royal, le quartier Côte-des-Neiges est aujourd'hui l'un des quartiers les plus cosmopolites de Montréal. Selon les statistiques de 1991, un peu plus de la moitié de sa population est née à l'étranger (50,7 %), comparativement à 26 % pour Montréal dans l'ensemble (Piché et Bélanger, 1997; Ramirez, 1997). Au cours de son histoire, le quartier a été marqué par différentes vagues migratoires. Les premiers colons français s'y sont établis en 1628, suivis par des familles canadiennes-anglaises vers la fin du dix-neuvième siècle. Ces deux communautés étaient encore prédominantes dans les années suivant la Deuxième Guerre mondiale. Selon le recensement de 1941, les Canadiens d'origines française et britannique représentaient 80 % des 20 000 personnes résidant dans le quartier. Le reste de la population était composé pour une large part d'immigrants de l'Europe de l'Est, surtout de la communauté juive, ainsi que de membres de la communauté irlandaise installés autour de la paroisse St-Kevin (Ramirez, 1997). Trente ans plus tard, selon le recensement de 1971, Côte-des-Neiges était devenu le quartier le plus multiethnique de Montréal, remplaçant ainsi le corridor St-Laurent comme quartier d'accueil traditionnel des nouveaux arrivants (Ramirez, 1997; Montgomery et Renaud, 1994; Renaud, 1997). Selon Blanc, les facteurs tels que la proximité de zones industrielles, un bon réseau de transport en commun, des logements à loyer peu élevé, la présence d'artères commerciales importantes, la concentration de commerces ethniques et de services médicaux et la présence des organismes d'accueil ont contribué à faire de Côte-des-Neiges un quartier multiethnique (Blanc, 1986).

Administrativement, le quartier est divisé en quatre sous-secteurs : Snowdon et Édouard-Montpetit dans les axes sud-ouest et est, de la Savane et Parc Kent dans les axes nord-ouest et

est. Selon la terminologie locale, les secteurs Snowdon et Édouard-Montpetit se trouvent « en haut de la côte » et ceux de la Savane et Parc Kent « en bas de la côte ». En partie, la distinction entre le « haut » et le « bas » reflète une réalité géographique, puisqu'il y a un dénivellement important entre les secteurs du nord et du sud. Cependant, la distinction renferme surtout une signification sociale car ce sont les secteurs « en bas de la côte » qui accueillent le plus grand nombre de nouveaux immigrants et dans lesquels on retrouve les taux de pauvreté les plus élevés du quartier. À titre d'exemple, le revenu moyen par ménage à Snowdon (en « haut de la côte ») est de 44 319 \$, comparativement à 27 152 \$ à de la Savane (en « bas de la côte ») (Piché et Bélanger, 1997). D'autres statistiques, compilées par district socio-sanitaire, indiquent que Côte-des-Neiges se situe parmi les dix premiers territoires de CLSC<sup>i</sup> au Québec présentant un pourcentage élevé de personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté (Ferland, Pageau et Choinière, 1997). Selon ces statistiques, 38,4 % de la population de Côte-des-Neiges est considérée « pauvre » et 16,9 % « très pauvre »<sup>ii</sup>. Les phénomènes d'immigration et de pauvreté se trouvent donc liés dans ce quartier.

La distinction entre le « haut » et le « bas » du quartier est bien connue des intervenants, comme le suggèrent les propos suivants : « À mon avis, c'est un bon quartier. Malheureusement, il est divisé entre [...] pauvres et riches parce qu'en haut de la côte, c'est plus cher, en bas de la côte, c'est moins cher. ». À force de travailler quotidiennement dans les différents secteurs, les intervenants ont une perception du quartier encore plus nuancée qui dépasse les grands territoires du « haut » et du « bas ». Dans les mots d'une infirmière, il y aurait des « zones de pauvreté et d'insalubrité » à l'intérieur de chacun des secteurs. Parlant de son territoire d'intervention, une autre infirmière décrit les contrastes entre deux rues avoisinantes. La première, bordée de duplex et de maisons unifamiliales, est habitée par des familles ayant des emplois et revenus relativement stables, tandis que la deuxième, qui contient

un grand nombre d'immeubles, est habitée surtout par des mères monoparentales et des familles à faible revenu.

Plusieurs intervenants ont également parlé d'une distribution inégale des ressources parmi les différents secteurs du quartier, certains étant plus nantis que d'autres : « Et le quartier non plus n'aide pas dans ce sens. Ils sont [dans le secteur] Plamondon. Ça veut dire qu'on manque de garderies, on manque de parcs, on manque d'activités autres [...] on manque de camps de jour. » Il y a peu de temps, un nouveau centre sportif et de loisirs a été ouvert dans le « bas » du quartier, dans l'objectif d'offrir des ressources aux habitants de ce secteur, notamment pour les jeunes. Cependant, selon un intervenant, les jeunes doivent détenir une carte de membre, ce qui limite l'accès à ceux qui ont les moyens de se la payer. Pour les familles défavorisées, l'achat d'une telle carte est souvent un luxe qu'elles ne peuvent se permettre. D'autres intervenants considèrent que l'emplacement du CLSC (en « haut » de la côte) est un obstacle en termes d'accès pour certaines familles vivant en « bas » de la côte. Selon une infirmière, ses clients les plus nécessiteux habitent jusqu'à 2,5 km des services et éprouvent parfois de la difficulté à s'y rendre, surtout lorsqu'ils ont de jeunes enfants.

Malgré ces lacunes, plusieurs insistent sur le fait qu'il faut reconnaître les bons côtés de Côte-des-Neiges comme quartier d'intervention. Ce constat est appuyé par les propos d'un intervenant : « On fait la promotion de Côte-des-Neiges parce que c'est le quartier où nous travaillons. C'est le quartier où se trouve la plus grande quantité d'organismes communautaires, ici, pour aider le monde. Et c'est un bon quartier. » Selon l'intervenant, ces organismes travaillent très fort pour faire en sorte que Côte-des-Neiges ne devienne pas un quartier stigmatisé par la pauvreté. Dans la prochaine section, nous examinerons de plus près les situations de pauvreté telles que vécues dans le quartier Côte-des-Neiges, ainsi que la place occupée par l'ethnicité dans les processus d'appauvrissement.

## 2. Intervenir à l'égard de la pauvreté dans un quartier multiethnique : les points de vue de sept intervenants

L'analyse qui sera présentée dans ce chapitre porte sur les entrevues réalisées auprès de sept intervenantes qui travaillent au sein de l'équipe Enfance-Famille du CLSC Côte-des-Neiges. Nous avons rencontré trois infirmières, deux travailleuses sociales, une nutritionniste et une éducatrice, qui interviennent soit dans des secteurs particuliers ou dans l'ensemble des secteurs du quartier. L'équipe Enfance-Famille offre plusieurs services destinés aux enfants de moins de cinq ans et à leur famille, tels les rencontres prénatales et postnatales au CLSC et à domicile, la clinique des enfants, le parentage, la Place Sésame, les services sociaux et l'aide aux jeunes familles. Le programme Enfance-Famille « vise la naissance d'enfants en santé et cherche à favoriser leur développement et leur croissance tout en assurant aux parents le soutien nécessaire à de bonnes relations parents/enfants et à l'autonomie de la famille »<sup>iii</sup>.

Nous avons d'abord demandé aux intervenantes, en reconstituant leur dernière journée de travail, de nous présenter les personnes qu'elles avaient rencontrées au cours de cette journée. La première section du chapitre exposera certains obstacles auxquels ces personnes sont confrontées. La deuxième section portera sur trois dimensions de la pauvreté qui sont ressorties des propos des intervenantes, ainsi que sur deux facteurs qui agissent sur l'expérience de vie des personnes auprès de qui elles interviennent. Un autre point que nous avons abordé et qui fera l'objet de la troisième section de ce chapitre est celui des objectifs et des obstacles que les répondantes rencontrent dans leur travail d'intervention en lien avec la pauvreté. Enfin, les intervenantes devaient exposer leur vision des priorités en matière de recherche et du lien entre recherche et action. En ce qui concerne ce dernier point, il s'agissait de préciser de quelle manière les

chercheurs pourraient travailler de concert avec les intervenants du CLSC dans la réalisation de ces projets. La quatrième section de ce chapitre fera donc état des différentes recommandations des intervenantes.

### **Les profils de pauvreté**

Les entrevues réalisées auprès des répondantes nous ont permis de recueillir 29 cas desquels nous avons dégagé trois profils. Le premier regroupe les personnes qui n'ont pas le statut de résident permanent, donc les personnes en attente d'un statut de réfugié ou les illégaux (8 cas). Le second profil rassemble les femmes monoparentales prestataires de l'aide sociale (10 cas). Enfin, le troisième profil réunit les familles à faible revenu, c'est-à-dire les cas où il y a présence d'un conjoint ou d'un conjoint de fait (11 cas). Le choix de ces regroupements repose sur les types d'obstacles que rencontrent les personnes. Ces trois profils, ensemble, sont exhaustifs, ce qui signifie que ce regroupement permet de rendre compte de la totalité des cas recueillis. Toutefois, ils ne sont pas mutuellement exclusifs, c'est-à-dire qu'on retrouve dans le premier profil des cas pouvant appartenir aux deux autres. Mais la singularité des obstacles rencontrés par les gens n'ayant pas leur statut de résident permanent, le premier profil, justifie à notre sens les regroupements tels que nous les avons faits. Cette section du chapitre sera donc divisée en trois sous-sections, correspondant chacune à un profil. En terminant, nous glisserons quelques mots sur ce qui distingue la situation de pauvreté dans laquelle vivent certains étudiants, et sur la question de l'immigration.

*Les gens n'ayant pas le statut de résident permanent*

Les cas qui composent ce profil se distinguent par des obstacles liés à la précarité du statut légal. En présentant ces cas, les intervenantes ont mentionné l'obstacle que constituait le stress énorme engendré par l'attente de la décision déterminant si ces personnes pouvaient ou non demeurer dans le pays. Dans le cas d'une femme en attente de son statut de réfugié, une intervenante explique que celle-ci choisissait de rester dans une situation de violence conjugale, de peur d'être expulsée du pays si elle quittait son mari.

Un autre obstacle auquel sont confrontées ces personnes concerne l'accès à certaines ressources financières ou d'entraide qui pourraient alléger leur fardeau financier ou leur permettre de réaliser certains projets tels que des études ou l'occupation d'un emploi rémunéré. Une intervenante donne l'exemple d'une femme monoparentale qui aimerait prendre des cours de français et s'ouvrir un commerce. Cependant, étant en attente de son statut de réfugiée, celle-ci n'a pas droit aux subventions octroyées pour les frais de garde et n'a donc pas les moyens de placer ses enfants dans une garderie. Ayant malgré tout tenté de prendre des cours, des problèmes de coordination et d'organisation par rapport au gardiennage ont fait échouer ses tentatives. Une autre intervenante commente les implications que peut avoir l'illégalité dans le recours aux organismes qui luttent contre la pauvreté. Elle note qu'au cours des dernières années, un resserrement au niveau des ressources amènerait les organismes à donner d'abord (par exemple dans la distribution de nourriture) à ceux qui ont un statut permanent.

*Les femmes monoparentales prestataires de l'aide sociale*

L'obstacle premier auquel sont confrontées les femmes monoparentales prestataires de l'aide sociale est de subvenir seules aux besoins de leur(s) enfant(s) avec un budget restreint. Ceci

représente pour un bon nombre d'entre elles une source d'anxiété importante, un petit imprévu étant assez pour que le budget mensuel ne soit plus suffisant. Pour illustrer ceci, une intervenante donne l'exemple d'une femme qui a dû payer des frais de taxi pour aller à l'hôpital avec son bébé tombé subitement malade d'une bronchite. Cette dépense imprévue a empiété sur le budget consacré à la nourriture. Elle s'est donc trouvée à manquer d'argent pour le reste du mois.

Un autre obstacle est lié au fait que certaines de ces femmes ont un faible réseau social et vivent ainsi des situations d'isolement. Le manque de ressources financières et de contacts limite les possibilités qu'elles ont de faire garder leurs enfants en bas âge. Ainsi, leur mobilité est restreinte au niveau de leur mobilité, que ce soit pour faire l'épicerie, pour se rendre aux organismes communautaires ou simplement pour accompagner les enfants plus âgés à l'autobus scolaire. C'est le cas d'une dame qui a trois enfants dont deux prennent l'autobus scolaire le matin à des heures différentes :

Il faut qu'elle se déplace pour l'autobus scolaire [...], l'école n'accepte pas d'offrir le service d'autobus parce qu'ils sont hors secteur. [Un des enfants] devait aller à St. Pascal mais elle l'envoie à une école plus loin – Félix Leclerc. L'école n'est pas obligée de donner l'autobus. Pour amener celui de 5 ans – parce qu'on ne peut pas le laisser seul – il faut aussi habiller celui de 17 mois.

L'intervenante compare cette situation avec celle que vivrait une famille qui aurait plus de moyens : « Une famille plus aisée pourrait utiliser des services de gardiennage ou des services de transport privé ou d'autres moyens pour se sortir de cette impasse. » Certaines intervenantes relèvent que quelques mères ne peuvent pas quitter la maison parce qu'il est trop difficile de descendre les escaliers avec les enfants dans les bras, de prendre l'autobus avec plus d'un enfant, de faire les achats et de revenir à la maison avec les paquets. Une des intervenantes souligne « [qu'elle a] des clientes qui vont laisser leurs enfants seuls pour pouvoir aller faire l'épicerie ». La

mobilité réduite de ces femmes ainsi que les conditions de travail sont des obstacles auxquels font face celles qui manifestent le désir de réaliser certains projets tels que retourner aux études ou occuper un emploi rémunéré. Plusieurs intervenantes constatent que pour ces femmes, il est difficile d'avoir accès à des services de garde abordables ainsi qu'à un salaire suffisant pour couvrir les frais de la vie courante.

### *Les familles à faible revenu*

Ce profil se distingue des deux autres par les problèmes que peut engendrer la dynamique familiale. Dans un cas, une femme enceinte de son premier enfant vit, d'après l'intervenante, un stress psychologique lié à une dynamique de couple difficile. Elle veut poursuivre sa grossesse mais réalise que son conjoint ne désire plus la venue de cet enfant. L'intervenante dit alors : « Ce n'est pas l'aspect financier qui la mine. Elle a confiance qu'elle parviendra à s'en sortir peu importe comment elle le fera, c'est plus de savoir où s'en va son couple. »

Un autre cas, celui d'un couple qui a trois enfants, illustre aussi la complexité de certaines dynamiques familiales. Récemment, une femme qui présente des problèmes de santé mentale a dû être hospitalisée, comme cela a déjà été le cas dans le passé. C'est alors son conjoint qui a dû s'occuper des enfants en plus de poursuivre son travail. Celui-ci est travailleur autonome, il a une petite entreprise de livraison et le revenu familial vient uniquement de ce qu'il gagne. La conciliation des tâches s'est avérée difficile et il a commencé à perdre des clients. L'intervenante décrit la situation comme suit :

C'était à lui de donner les petits déjeuners, de faire les boîtes à lunch, d'amener [les enfants] à l'école et la garderie, tout ce [qu'elle] faisait avant, en plus de ce qu'il avait à faire ... Il [lui a] dit : " J'en peux plus ...

Au niveau économique, [...] je commence à perdre des clients ... ça va mal. Depuis que tout ça a commencé j'ai déjà perdu quatre clients, je pense qu'à un moment donné je vais devoir m'en aller sur le bien-être social.

Dans certains cas, les intervenantes ont signalé des incidences de violence conjugale. Dans ces situations, les femmes vivent un stress énorme<sup>iv</sup> dû à l'emprise qu'ont les hommes sur elles par leurs comportements physiques et verbaux mais aussi à l'emprise qu'ils peuvent détenir sur les ressources financières de la famille. Une des intervenantes souligne à ce sujet que si les femmes n'ont pas le contrôle des ressources financières, elles ne peuvent pas gérer les dépenses pour la nourriture, entre autres. Parlant du cas d'une femme qui a un emploi rémunéré mais dont le conjoint « contrôle les sous qu'elle gagne », une des intervenantes dit :

[Elle] se sent démunie du point de vue économique, dans le sens que tout ce qu'[elle] gagne [son] mari va le prendre et c'est lui qui va en profiter... Au moins une fois par année, il va aller dans son pays d'origine et elle va rester ici pour s'occuper des enfants.

Une autre situation rapportée est celle d'une femme dont le conjoint est alcoolique. Cette dernière aurait de la difficulté à gérer les ressources financières de la famille puisque son conjoint dépense ces ressources pour s'acheter de l'alcool. Enfin, une autre femme débourse une centaine de dollars afin de payer la thérapie pour hommes violents que suit présentement son conjoint. Cette somme vient amputer considérablement le budget de cette femme qui doit en plus s'occuper seule de ses enfants, son conjoint ayant été sommé de quitter la maison pour des raisons de prévention. En terminant, une intervenante souligne l'impact négatif que peuvent avoir les situations de violence conjugale sur l'isolement des femmes. Elle donne l'exemple d'une femme isolée qui ne parle ni français ni anglais et qui ne veut pas entrer en contact avec sa voisine,

laquelle parle pourtant la même langue qu'elle. L'intervenante croit que la situation de violence conjugale vécue par cette femme explique cette attitude.

*La pauvreté chez les étudiants, une situation évoquée.*

Dans certaines entrevues, il a aussi été question de la population étudiante qui aurait pu, dans le cadre de cette analyse, former un autre profil. Notons toutefois que les propos concernant cette catégorie étaient d'ordre général et ne reposaient pas sur des cas rencontrés lors des journées reconstituées. D'après les intervenantes, les personnes qui ont bénéficié ou qui bénéficient encore des prêts et bourses pendant leurs années de scolarité, se distinguent des autres cas par une pauvreté matérielle accompagnée d'un niveau élevé d'endettement. Les étudiants qui ont des enfants, et surtout les étudiantes vivant seules avec leur(s) enfant(s), vivent une forme de pauvreté dans laquelle on trouve, outre des obstacles d'ordre matériel, la difficulté de concilier responsabilités familiales et études, qui s'exprime par le manque de temps. Ainsi, il y a le risque d'être obligé d'abandonner les études ou d'en retarder la fin, avec les conséquences que cela comporte en termes d'endettement et de non-réalisation d'objectifs.

*Un trait commun aux différents profils : la condition immigrante.*

Cette section a fait ressortir les obstacles particuliers auxquels sont confrontés les trois profils que nous avons dégagés de l'ensemble des cas présentés par les intervenantes. La condition immigrante, élément inséparable du premier profil regroupant les personnes en attente du statut de réfugié, est un trait qui rassemble par ailleurs l'ensemble des profils. La clientèle du CLSC Côte-des-Neiges reflète le caractère multiethnique de la population du quartier ; des 29 cas présentés lors des entrevues, 27 concernaient des immigrants de première génération et leurs

enfants<sup>v</sup>. Lors des entrevues, les intervenantes ont souligné que la condition d'immigrant était facteur de limites particulières dans l'expérience de vie qui mène à la pauvreté. Un des obstacles que rencontrent souvent les immigrants ayant étudié à l'étranger est celui de la non-reconnaissance de leurs diplômes, qui les confine dans des emplois non qualifiés ou les exclut carrément du marché du travail. Une autre de ces limites, clairement désignée par les intervenantes, est la barrière linguistique, la compétence linguistique étant un élément clé en ce qui a trait au marché du travail mais aussi, de façon globale, dans les interactions avec différents acteurs sociaux, que ce soit l'agent d'aide sociale, le personnel du CLSC ou des différents organismes communautaires, le propriétaire de leur logement, etc. En décrivant la situation d'une dame, une des intervenantes illustre les limites que peut engendrer l'absence de compétences linguistiques :

[Elle] est arrivée dans la catastrophe de l'hiver qu'on a eu [...] en réalisant qu'elle ne désirait pas nécessairement être là. [...] Elle refuse tout ce qui est ici, elle refuse d'être ici [...] Elle est coupée de tous ses liens familiaux, elle n'a aucun contact avec qui que ce soit de l'extérieur, sinon occasionnellement des gens présentés par son mari. [...] [Elle] a dû passer pratiquement tout l'hiver entre quatre murs. Elle parle à peine quelques mots d'anglais et pas du tout français ... Donc la pauvreté chez [elle] c'est au niveau de sa capacité d'entrer en relation avec les autres, à cause de la barrière de la langue.

Cet extrait fait ainsi ressortir l'isolement qui peut découler de la barrière linguistique mais aussi la présence de dépression chez certains immigrants, qu'une des intervenantes qualifie de « tout à fait normale ». Une dépression peut survenir chez ces personnes suite à la perte de la famille, du pays, du contexte (musique, odeurs, chaleur, etc.) et de leur réseau de support. L'absence ou l'affaiblissement de leur réseau de support (parents, amis, voisinage, communauté religieuse ou ethnique, etc.), ainsi que la méconnaissance des lieux et des ressources disponibles

et de la façon de faire appel à ces ressources, sont des éléments sur lesquels les intervenantes ont insisté et qui seront abordés à nouveau dans une section ultérieure (section 2.4). D'après les intervenantes, tous ces facteurs – la barrière linguistique, la dépression, la méconnaissance des lieux et des ressources ainsi que l'absence d'un réseau de support – ont un poids dans l'expérience de vie de ces acteurs et, par le fait même, dans la situation de pauvreté qu'ils vivent.

### **Les dimensions de la pauvreté et des facteurs connexes**

Cette section abordera des aspects de la pauvreté qui traversent les frontières des profils tels que nous les avons construits. Les propos des sept intervenantes mettaient en lumière différentes conceptions de la pauvreté desquelles nous avons dégagé trois dimensions – matérielle, psychologique et relationnelle – ainsi que deux facteurs qui peuvent agir sur ces trois dimensions et donc sur les expériences de vie des personnes qui se trouvent dans une situation de pauvreté. Cette section sera donc divisée en quatre sous-sections. Les trois premières porteront sur les trois dimensions de la pauvreté mentionnées ci-dessus. Enfin, la quatrième section abordera deux facteurs intimement liés, soit les réseaux de support et la connaissance des ressources existantes.

#### *La dimension matérielle de la pauvreté*

Pour l'ensemble des intervenantes, la pauvreté est intimement liée à la situation matérielle. Les personnes ayant un faible revenu sont celles qui sont bénéficiaires des différents programmes sociaux (aide sociale, assurance-emploi, CSST, etc.), donc celles n'ayant pas d'emploi rémunéré, ainsi que les petits salariés. À ce niveau, certaines intervenantes quantifient la pauvreté en notant que parmi les pauvres il y en a de plus pauvres. Pour une des intervenantes, les plus pauvres sont

ceux qui sont sur les prêts et bourses, les illégaux et ceux qui travaillent à bas salaire sans bénéficier du programme APPORT, c'est-à-dire sans supplément. Une autre intervenante tient un propos semblable lorsqu'elle parle d'un couple dont le conjoint reçoit un petit chômage sans avoir droit à un supplément de l'aide sociale (le programme APPORT). D'après elle, cette situation représente « une plus grande pauvreté » que lorsqu'on reçoit l'aide sociale, puisque certaines mesures d'aide (par exemple, lors de l'achat de médicaments) qui s'appliquent dans ce dernier cas sont inexistantes.

La conception de la pauvreté fondée sur la situation matérielle met alors en cause l'accès au marché du travail et les conditions d'emploi. On parle des faibles salaires, de la précarité des emplois ou de l'absence de débouchés sur le marché du travail. Pour expliquer l'exclusion du marché du travail que vivent un grand nombre de personnes auprès de qui elles interviennent, certaines des répondantes mentionnent le niveau de scolarité des personnes rencontrées. Elles notent d'une part le faible niveau de scolarité de certains et d'autre part le problème de la non-reconnaissance des diplômes de ceux qui ont étudié à l'étranger. La barrière linguistique, c'est-à-dire le fait que certaines personnes n'ont aucune ou peu de compétence linguistique en anglais ou en français, est aussi un des obstacles qu'elles signalent concernant l'accès à un emploi. Ainsi, pour certaines intervenantes, plus de possibilités d'emploi et un plus grand nombre de ressources facilitant l'intégration – programmes d'alphabétisation et de francisation – permettraient d'améliorer la situation de pauvreté dans laquelle vit une grande partie de la population du quartier. Enfin, un autre obstacle, dont il a été question dans la section précédente, est lié à la situation des femmes monoparentales ayant des enfants en bas âge à la maison. Celles-ci peuvent difficilement occuper un emploi si elles n'ont pas accès à des services de garde abordables et à un salaire suffisamment élevé pour répondre aux besoins de leur famille. En abordant ce sujet, une des intervenantes parle du « problème de la pauvreté » :

Comment fait-on avec des [femmes] monoparentales qui bénéficient de l'aide sociale et qui ont des enfants en bas âge à la maison ? Elles veulent probablement travailler mais la réalité est que les frais de garde sont élevés, les places en garderies sont difficiles à trouver ou les garderies sont trop bondées. Ces femmes vont-elles apporter assez d'argent à la maison pour avoir un style de vie décent ?

Les conséquences de ce que l'une d'entre d'elles nomme la réalité du faible revenu se manifestent par un manque des ressources financières disponibles pour subvenir aux frais de la vie courante : alimentation, vêtements, logement, frais pour le transport en commun, frais de garde, loisirs, etc. Au niveau de l'alimentation, la nutritionniste que nous avons rencontrée évoque le concept de la sécurité alimentaire, qui consiste à considérer la qualité de l'alimentation et l'accessibilité aux aliments comme des éléments de mesure de la situation de pauvreté : « Il s'agit de savoir si la personne vit une situation décente ou non; elle est en survie ou bien elle vit réellement ? » Sur ce plan, certaines intervenantes notent que plusieurs personnes dont des enfants, des femmes enceintes ou qui allaitent, ne mangent pas suffisamment ou de façon équilibrée. La sous-alimentation peut ainsi avoir des conséquences sur la santé du fœtus ou de l'enfant.

La question du logement a été mentionnée dans chacune des entrevues réalisées auprès des intervenantes, relativement à son coût ou à ses conditions. En effet, le coût élevé des loyers dans Côte-des-Neiges a été soulevé comme étant un élément qui venait amputer considérablement le budget des gens. Les intervenantes ont cité les mauvaises conditions dans lesquelles se trouvaient certains des logements qu'elles visitaient comme étant une manifestation de la pauvreté : la présence de souris ou de coquerelles, le manque d'isolation et la présence de moisissures sur les murs, etc. En évoquant les moisissures que l'on trouvait dans certains logements, une infirmière a souligné le lien entre l'hygiène du milieu et la santé familiale, expliquant que les champignons

pouvaient causer des infections des voies respiratoires et de l'asthme. La présence de coquerelles en grande quantité poserait aussi des problèmes pour la santé des enfants. Toujours concernant les conditions de logement, il a aussi été question de l'exiguïté des appartements par rapport au nombre de gens qui y habitent.

### *La dimension psychologique de la pauvreté*

Certaines répondantes font intervenir la dimension psychologique dans leur conception de la pauvreté. Une intervenante parle ainsi de la pauvreté émotionnelle résultant de ce que la personne a vécu dans le passé (inceste, viol, torture, violence conjugale, violence familiale, problèmes de santé mentale, etc.). Dans la même veine, une autre intervenante dit :

La pauvreté ne s'installe pas du jour au lendemain. La pauvreté est une chose à long terme qui peut venir d'une situation psychosociale, psychologique du passé, donc qui se prépare depuis [longtemps] [...], qu'une personne n'a pas réussi à assumer, [...] qui s'amplifie en cours de route et qui peut, avec l'immigration ou un changement de vie, s'aggraver et faire en sorte que les choses entrent dans une pauvreté chronique.

Cette même intervenante soutient qu'on ne doit pas concevoir la pauvreté uniquement en lien avec la situation financière des personnes, puisque celle-ci travaille en synergie avec une dimension psychologique qui ne doit pas être reléguée à l'arrière-plan.

Plusieurs intervenantes ont aussi recours à une dimension psychologique de la pauvreté lorsqu'elles parlent de leurs interventions. D'après elles, l'attitude négative – désespoir, pessimisme, manque de motivation, manque d'estime de soi – de certaines personnes serait en soi un facteur d'appauvrissement ou d'approfondissement de la pauvreté<sup>vi</sup>. En parlant particulièrement de certaines personnes prestataires de l'aide sociale, deux intervenantes avancent

que celles-ci ne semblent pas vouloir « sortir de l'aide sociale ». À ce sujet l'une d'elles mentionne ceci :

J'ai l'impression des fois que... [ceux] qui ont le bien-être social mais [qui] travaillent au noir, je n'ai pas trop d'inquiétudes pour eux, [au] niveau économique. Mais il y a vraiment d'autres personnes pour qui c'est juste le bien-être social, [...] je ne vois pas dans leur mentalité comment ils vont retourner sur le marché du travail.

À l'inverse, une attitude positive, un niveau de scolarité élevé<sup>vii</sup> et le fait d'être débrouillard, d'avoir de la force de caractère ou du potentiel, seraient tous des aspects propres à l'individu qui permettraient à celui-ci de dépasser le statu quo. Selon certaines intervenantes, la débrouillardise et la force de caractère dont font preuve plusieurs femmes immigrantes s'expliquent par le fait que certaines d'entre elles ont fait face à des conditions difficiles dans leur pays d'origine :

On peut avoir des mères pauvres qui sont très très débrouillardes, très fortes, maîtres de leur situation parce que bien souvent dans leur pays ça se peut qu'elles ont vécu des choses plus difficiles, qu'elles ont eu à se débrouiller depuis qu'elles sont très jeunes et qu'ici il y a beaucoup d'opportunités.

Certaines intervenantes attachent aussi de l'importance au caractère relatif de la pauvreté, c'est-à-dire qu'elles considèrent que, contrairement à d'autres, certaines personnes se sentent pauvres. Ce sentiment dépendrait des attentes et des attitudes qu'ont les personnes face à la situation dans laquelle elles se trouvent.

Une des intervenantes identifie trois profils de pauvreté auxquels elle est confrontée dans son travail. Les deux premiers profils incluent les gens qui ne présentent pas de problèmes de santé mentale mais qui se distinguent par leur niveau de scolarité. D'après l'intervenante, ceux qui sont scolarisés vont se débrouiller et même réussir à vivre confortablement avec peu, tandis que pour

ceux qui ne sont pas scolarisés il serait plus difficile de sortir de la pauvreté. L'intervenante explique cette différence en disant que pour les gens qui n'ont pas pu utiliser toutes leurs capacités intellectuelles le monde est plus fermé, ils voient difficilement d'autres avenues. Dans le troisième profil on retrouve les gens ayant de graves problèmes de santé mentale (violence familiale, carences affectives, etc.) qui parfois, d'après l'intervenante, sont des séquelles de ce qu'ils ont vécu dans leur enfance. Dans ce cas, l'intervenante souligne que la pauvreté n'est pas le problème principal mais que l'un va souvent de pair avec l'autre.

### *La dimension relationnelle de la pauvreté*

La dimension relationnelle de la pauvreté consiste dans les rapports d'exclusion qui peuvent survenir entre différentes catégories d'acteurs. Les personnes vivant dans une situation de pauvreté sont confrontées à une série d'acteurs qui parfois font entrave à la réalisation de démarches qui pourraient changer leur situation. Ces rapports d'exclusion ont donc comme impact de faire échouer leurs tentatives de changement et de renforcer leur isolement. Dans la présente recherche, la considération de la dimension relationnelle de la pauvreté fait ressortir le rôle de la condition d'immigrant dans les relations que vivent les résidents du quartier Côte-des-Neiges.

En parlant des rapports qui prévalent entre les personnes vivant dans le quartier, les intervenantes soutiennent que ceux-ci ne sont pas toujours faciles vu le caractère multiethnique de sa population. À ce sujet une intervenante dit :

C'est aussi une pauvreté de l'âme, une pauvreté sociale, il y a quand même beaucoup d'intolérance et de racisme vécus à l'intérieur du quartier Côte-des-Neiges. Ce n'est pas parce que c'est multiethnique que

les gens qui viennent s'installer ici ont le goût de vivre avec des gens de partout dans le monde.

Une des intervenantes note qu'il n'y a pas de sentiment de confiance entre les résidants du quartier mais plutôt une conscience des différences : « Je leur demande : "Rencontrez-vous des femmes au parc ?" "Oui j'en rencontre mais..." Il y a toujours un mais... » De plus, les intervenantes expliquent que même lorsque les gens rencontrent des personnes de la même origine ethnique qu'eux, d'autres barrières se dressent telles les barrières de classes sociales. Cette intolérance ou ce racisme, qu'une des intervenantes qualifie de pauvreté sociale, fait donc entrave aux rapports sociaux, limitant l'émergence de réseaux de support entre les résidants du quartier et renforçant ainsi l'isolement que vivent certaines personnes. Dans la même veine, une des intervenantes parle de la difficulté dans Côte-des-Neiges de réunir les gens du quartier afin de réaliser différentes activités collectives, qui visent à leur venir en aide : « C'est difficile de réunir ou de rassembler les différentes cultures. Parce que je réalise que ce n'est pas nécessairement le goût ou la réalité de toutes les cultures de se rassembler. »

Au niveau des rapports sociaux, les intervenantes ont également ciblé des acteurs qui peuvent, dans diverses situations, léser les personnes auprès desquelles ils interviennent. Dans la première section de ce chapitre, il a été question de l'impact de la violence conjugale dans la vie de certaines femmes. Les hommes contrôlants et dominateurs par leurs attitudes et leurs comportements ont été identifiés par les intervenantes comme étant des acteurs sociaux qui renforcent l'isolement des femmes, qui leur imposent un stress, en plus de contrôler, dans certains cas, les ressources financières de la famille. D'après une intervenante, ce sont les femmes qui vivent davantage des situations de pauvreté et celles-ci peuvent être aggravées par le contrôle que certains hommes exercent sur elles. Cette intervenante croit que ce contrôle peut être lié à des

facteurs culturels mais peut aussi découler de la situation difficile que vivent ces hommes en tant qu'immigrants :

Parce qu'il y a des hommes qu'on retrouve dans des situations [où] ils exercent un certain niveau de contrôle par rapport à leur femme. Il y a des aspects peut-être « culturels » qui peuvent être différents – il [peut y en avoir] à ce niveau là. Mais je pense aussi qu'il y a des hommes qui [lorsqu'ils] se retrouvent ici avec un niveau économique plus faible, ils exercent un pouvoir plus grand de contrôle sur leur épouse. C'est là peut-être qu'on rencontre des phénomènes de violence [...] envers les femmes et envers les enfants.

Un autre groupe d'acteurs qui a été visé par les intervenantes est composé de certains propriétaires de logement. Une intervenante décrit son rôle en expliquant qu'une partie de celui-ci est de sensibiliser les gens à l'importance d'avoir un logement bien entretenu. À cet égard, la négligence de certains propriétaires de logements pourrait faire l'objet d'une contestation de la part de certains locataires. Or, l'intervenante note que certaines personnes qui reçoivent ses conseils vont préférer déménager dans un autre logement plutôt que de devoir affronter le propriétaire.

Pour leur part, les gens qui sont parrainés par un membre de leur famille à leur arrivée doivent parfois faire des concessions importantes pour préserver de bonnes relations familiales. Une intervenante évoque la situation précaire d'une famille qui est parrainée par un parent, lequel lui loue à bas prix un des logements dont il est propriétaire. Cependant, ce logement est mal entretenu et présente un problème important de moisissures. Dans ce cas, le parrainage n'implique pas un soutien monétaire mais un service que la famille se voit mal contester.

L'intervenante dit à ce sujet :

Ce sont des problèmes qu'on rencontre parfois dans le parrainage. Ça aussi c'est un aspect de la pauvreté, parce que je pense justement à des

gens comme ça qui sont parrainés par des frères ou des sœurs. Ils arrivent ici, mais le parrainage [n'est pas toujours] monétaire.

Une autre répondante souligne qu'il arrive parfois que les intervenants qui œuvrent dans les institutions publiques ne soient pas outillés pour recevoir certaines personnes de la population immigrante qui ne sont pas familières avec le système d'ici ou qui ont de la difficulté à s'exprimer en français ou en anglais. Ces personnes risquent donc de heurter un mur lorsqu'elles tentent d'utiliser les ressources existantes et de ne pas réussir à régler les problèmes auxquels elles peuvent être confrontées. En décrivant son travail d'intervention, la répondante fait la remarque suivante :

Si on réfère une personne à un endroit pour avoir un support, pour une démarche, que ce soit de régler un problème [...] [il s'agit] de savoir qu'effectivement la personne va avoir une réponse au bout, qu'elle va être reçue et qu'elle sera suivie et qu'elle va pouvoir aller plus loin pour répondre à ses besoins, qu'elle ne risque pas d'être à nouveau référée à une autre place, de rebondir, parce que ça ne sera pas compris... Plus on s'adresse à de grosses institutions, plus la personne risque d'être perdue dans le système ou de se décourager parce que les intervenants ne sont pas outillés pour recevoir des gens qui ne connaissent pas le système, qui ont de la difficulté à communiquer.

### **Le réseau de support et la connaissance des ressources en lien avec la pauvreté**

En présentant les personnes qu'elles rencontrent, les intervenantes portent une attention particulière à la présence ou non d'un réseau de support, qu'il s'agisse de parents, d'amis, du conjoint et/ou de la communauté religieuse ou ethnique. De prime abord, la présence d'autrui permet de contrer la solitude et l'isolement et offre à ces personnes un support d'écoute. En outre, l'entraide entre les membres du réseau de support peut prendre différentes formes, que ce soit l'échange de biens matériels (vêtements, etc.), de services (le gardiennage, le fait de servir

d'interprète, etc.), ou la communication de certaines informations quant aux ressources disponibles et la manière d'y avoir recours. Le réseau de support a ainsi un poids déterminant dans l'expérience de vie des personnes vivant dans une situation de pauvreté. L'échange de biens matériels permet une réduction des dépenses financières tandis que l'échange d'information ouvre un accès aux ressources disponibles. La possibilité de faire garder leurs enfants permet aux femmes d'avoir une plus grande mobilité, des moments de repos et aussi de réaliser certains projets (par exemple : le retour aux études ou au travail). En parlant d'une femme qui a des projets d'avenir et un réseau de support, une intervenante décrit l'impact de ces éléments sur la pauvreté :

Ça, ça meuble la pauvreté, ça renfloue, ça renfloue les parties qui pourraient être vécues plus durement vu qu'il y a un manque d'argent. Alors, la pauvreté ne peut être prise toute seule en soi. Il y a un manque d'argent mais il y a des choses qui sont renflouées. Il y a du colmatage. C'est moins dur autrement dit quand il y a d'autres aspects qui sont là.

Deux femmes ont manifesté à leur intervenante le désir de faire venir de leur pays d'origine un membre de leur famille, qui pourrait leur servir de support. Toutefois, ces deux femmes n'ont pas assez de ressources financières pour réaliser leur projet. De plus, une de ces femmes est requérante du statut de réfugié et l'évaluation de son dossier n'est pas encore terminée. La précarité de son statut représente donc un autre obstacle qui ne lui permet pas pour le moment de faire venir quelqu'un.

Pour les intervenantes, la présence d'un réseau de support ainsi que la connaissance des ressources existantes sont des facteurs qui agissent sur la pauvreté dans la mesure où elles viennent pallier des aspects de cette situation. Selon les intervenantes, le degré de connaissance des ressources existantes et la manière de s'en servir diffèrent grandement d'une personne à une autre. Au niveau des ressources existantes, les intervenantes mentionnent les ressources

gouvernementales qui touchent à la situation financière des personnes, c'est-à-dire les différents programmes sociaux tels que l'aide sociale, l'assurance-emploi, la CSST, etc. Elles mentionnent aussi les différents programmes et organismes qui apportent une aide par rapport à l'alimentation, au logement, aux loisirs, à la santé, aux services de garde, à la situation financière, à l'apprentissage du français, etc.

Néanmoins, étant donné les stigmates souvent accolés aux organismes qui viennent en aide aux personnes vivant dans une situation de pauvreté, certaines personnes connaissant les ressources existantes n'y ont toutefois pas recours ou bien, dans un grand nombre de cas, elles y ont recours mais cela représente pour elles une expérience humiliante. En présentant une femme monoparentale auprès de qui elle intervient, une répondante explique que celle-ci connaît bien les organismes du quartier mais que « [elle] n'y a pas recours fréquemment, c'est une question de fierté et aussi d'organisation. Avec ses trois enfants en bas âge c'est difficile de parvenir à se déplacer ». D'autres intervenantes nous ont parlé de la stigmatisation qui est faite des HLM et des répercussions de celle-ci sur l'estime de soi des personnes qui y vivent.

### **Les objectifs des intervenantes en lien avec la pauvreté**

Une grande part du travail des intervenantes est d'informer les gens des différentes ressources existantes qui peuvent leur venir en aide et de les appuyer dans leurs démarches. Cette partie de leurs responsabilités constitue aussi un de leurs principaux objectifs. Informer la clientèle des ressources existantes lui permet de pallier certains manques, de trouver un support ou de remédier à des problèmes liés, par exemple, aux conditions de logement. Plusieurs intervenantes voient cet aspect de leur travail d'intervention comme étant leur plus grand apport face à la pauvreté :

Les seules ressources que [j'ai] face à la pauvreté de la clientèle, c'est de les orienter vers d'autres ressources qui peuvent les aider à trouver de l'emploi, à trouver des ressources matérielles comme des vêtements. Leur faire connaître leur quartier, leur faire connaître d'autres ressources, s'assurer qu'ils ont fait les démarches, que ça répond à leurs besoins, à leurs attentes, donc identifier avec eux les besoins qu'ils auraient et les informer qu'il existe des ressources mais que ça leur demande des démarches.

Dans cette même veine une des intervenantes considère que sa principale contribution face à la pauvreté est d'aider les gens à gérer la pauvreté plus facilement :

Ça veut dire, je les encourage à aller dans les coopératives d'habitation, à utiliser des choses qui ne coûtent rien, comme la Joujouthèque, la bibliothèque, des activités qui n'ont pas nécessairement un prix élevé. À chaque fois qu'il y a [des activités] – des fois je reçois une liste – je vais les avertir pour qu'ils puissent en profiter. C'est la seule chose que je peux faire : les encourager à étudier, à suivre un autre programme, mieux gérer le quotidien.

Une des intervenantes souligne qu'elle a comme objectif d'encourager les gens, « les aider à voir d'autres avenues », en portant une attention particulière à leurs capacités et à ce qu'ils peuvent acquérir comme nouvelles connaissances, afin qu'ils puissent voir leur avenir plus positivement :

Les encourager à sortir. Surtout les gens sur le bien-être social. C'est certain que pendant qu'ils sont là, ils ne voient pas d'autres avenues ... ils se sentent comme pris. Il faut essayer de voir ensemble ce qu'ils pourraient faire avec ce qu'ils ont comme bagage.

La nutritionniste que nous avons rencontrée spécifie qu'un de ses objectifs est de bien gérer le programme OLO, en permettant aux femmes qui en ont réellement besoin d'y avoir accès. Dans ce cas elle a l'impression d'agir un peu contre la pauvreté : « J'y crois parce que c'est quelque

chose qui a un impact sur la vie de quelqu'un [...]. Quand un enfant naît à terme, avec un poids adéquat, il est mieux équipé pour le reste de sa vie. »

Une des répondantes fait remarquer que les intervenantes doivent, dans leur travail, avoir des objectifs réalistes et que parfois il suffit de se contenter de petits progrès. Chaque situation est unique; elle prend place dans un certain contexte avec certains acteurs. Elle illustre ses propos avec l'exemple d'une famille auprès de qui elle intervient :

Il faut qu'on s'assoie, qu'on sache exactement c'est quoi notre travail. Des fois on a une mauvaise compréhension de notre travail. On voudrait qu'un enfant hyperactif devienne calme, qu'il n'ait plus de problèmes à l'école ou de violence, qu'il n'y ait plus de problèmes du tout dans une famille. Ça, ça dépend de vous, de la famille et de l'enfant. C'est comme un gros problème de violence qu'on a depuis trois ans. Une famille. Je crois que le fait qu'ils ont déménagé, que madame étudie, pour moi, je me sens toute fière, toute contente, c'est un gros avancement. La violence continue, les enfants sont en difficulté, sauf que je sais que cette femme a fait des progrès énormes pour exiger le déménagement qu'elle voulait, pour avoir une chambre pour elle et déjà le fait qu'elle étudie, c'est des défis énormes. Alors, c'est beaucoup. C'est pour ça que ça dépend d'où l'on part et avec quoi on compose.

### **Les obstacles rencontrés par les intervenantes**

Les intervenantes ont relevé plusieurs obstacles qui les limitent dans la réalisation de leur travail. D'abord, quelques répondantes ont signalé le manque de ressources financières nécessaires pour le bon fonctionnement des services de santé et des différents programmes et organismes qui gravitent autour de ceux-ci.

D'après une des intervenantes, les limites qui s'imposent à elle viennent du type de profession qu'elle exerce; elle ne considère pas avoir un rôle déterminant face à la pauvreté. Comme elle l'explique ici :

Je pense que les principaux obstacles viennent de mon côté par ma profession, je ne suis pas appelée à intervenir beaucoup sur ce qui, d'après moi, est le plus en cause dans la situation de pauvreté. Je ne travaille pas directement en alphabétisation, je ne travaille pas directement pour l'accès à l'emploi ou pour la formation professionnelle.

Certaines intervenantes ont mentionné être contraintes par le temps dans divers aspects de leur travail. Une des intervenantes estime qu'elle passe trop de temps à remplir des papiers et par conséquent pas assez de temps auprès de la clientèle. Une autre dit vivre beaucoup de frustration à rencontrer des femmes sans pouvoir trouver de solution à long terme à leurs problèmes puisque son travail se situe dans le court terme – elle remédie aux situations d'urgence et fait du travail de référence aux différentes ressources. Cette même préoccupation est soulevée par une autre intervenante qui ne juge pas avoir un grand pouvoir d'action dans les situations de pauvreté :

Souvent, dans mon travail, je dois intervenir auprès de l'aide sociale pour obtenir des maigres bénéfiques [...] quelque chose qui n'a pas été donné, auquel les gens ont droit. Par exemple [...] pour obtenir une allocation familiale, [...] des déductions d'impôt, pour obtenir un peu d'argent pour la nourriture et tout ça. Ça peut pallier la situation, mais pas vraiment en termes de pauvreté.

La contrainte du temps est pour une des intervenantes jumelée à un autre obstacle : une connaissance insuffisante des ressources existantes. Elle croit qu'un réseau de contacts entre les organismes communautaires et le CLSC serait à développer davantage afin que les intervenantes puissent connaître plus en profondeur les différents organismes :

Chacun est à la course, chacun est à essayer constamment de faire son travail, ça demande du temps, des énergies de tout simplement aller chercher des informations. Ici la boîte est tellement grosse que quand une information rentre ça ne veut pas dire qu'elle circule bien. [De plus], pour référer des gens à un organisme, ce n'est pas simplement d'avoir une description sur papier. C'est bon aussi d'avoir des contacts directs, de savoir qui sont les autres intervenants. Comment [veulent-

ils] qu'on fasse la référence ? Est-ce qu'on peut donner un nom ? Ça aide pour que les gens appellent, qu'ils osent faire la démarche, ça devient plus personnalisé. Si on n'a pas ces informations, on est pratiquement au même niveau neutre et impersonnel que la personne qu'on veut [aider]. C'est plus difficile d'être convaincue soi-même qu'on réfère au bon endroit et ça c'est quelque chose que l'autre ressent aussi ...

D'après certaines intervenantes, il manquerait de ressources (par exemple : services de garde, activités communes) dans le quartier pour soutenir les femmes. Cependant, une des intervenantes ne croit pas que ce soit la quantité de ressources qui fasse problème mais la répartition de celles-ci dans les différents secteurs du quartier. La centralisation des ressources offertes par le CLSC (la halte-garderie, la Place Sésame) fait en sorte que celles-ci seraient trop éloignées pour la clientèle de certains secteurs.

Enfin, l'attitude de certaines personnes rencontrées à l'égard de leur situation (dépression, manque d'estime de soi, découragement, abandon, etc.) et du travail d'intervention a été mentionnée comme pouvant être un obstacle dans leur travail. Certaines intervenantes ont insisté sur le fait qu'elles ne peuvent pas s'investir plus que la personne auprès de qui elles interviennent. L'une d'elles fait remarquer que pour agir sur la pauvreté, il faut travailler sur la motivation des gens, mais qu'il y a parfois des résistances, certaines personnes étant plus réceptives que d'autres au travail des intervenantes. Elle donne l'exemple suivant :

J'essayais de motiver [une personne] pour qu'elle vienne à une intervention collective et de la motiver pour qu'elle mange mieux pendant sa grossesse. Elle m'a dit : « À ma dernière grossesse j'ai gagné 9 livres et j'ai eu un très beau bébé et ce n'est pas mon premier bébé, c'est le quatrième... Donc, viens me voir si tu veux mais je ne changerai pas. » Donc, au fond tu dis, chez des gens comme ça, mon impact est très limité. Je pense qu'il faut que je cesse de jouer le Cyrano de Bergerac et que j'aie joué dans le trafic ailleurs pour la motivation.

### **Les priorités en matière de recherche et le lien entre recherche et action**

Plusieurs intervenantes étaient embêtées lorsqu'est venu le temps d'aborder la question des priorités en matière de recherche ou la manière d'envisager le lien entre recherche et action. Pour certaines d'entre elles les idées ne venaient simplement pas, tandis que pour d'autres le tour de la question avait déjà été fait à maintes reprises et elles ne voyaient pas ce qui pouvait être dit de plus. Néanmoins, quelques propositions d'objets de recherche et aussi de projets à mettre sur pied dans le quartier ont été faites.

Une intervenante affirme qu'elle connaît énormément de personnes très qualifiées ou qui passent leur temps à étudier sans que cela débouche sur une intégration au marché du travail. Il s'agirait alors de se pencher sur le problème de ces études qui ne mènent nulle part et sur les conséquences que cela a pour les individus. Une autre question qui pourrait faire l'objet d'une recherche est celle de la relation mère-enfant dans un contexte de monoparentalité, plus précisément comment la mère « se sent » avec son enfant surtout quand celui-ci est en bas âge (un à deux ans). Pour une autre intervenante, les conditions de travail devraient être un domaine prioritaire de l'action contre la pauvreté. Elle donne l'exemple des conditions de travail (par exemple les conditions de salubrité, la nature du travail<sup>viii</sup>, etc.) dans les manufactures ou dans différentes entreprises. Il serait également important, d'après une intervenante, de sensibiliser les gens à l'hygiène du milieu. Il s'agirait alors d'agir sur les conditions d'hygiène des logements et sur l'environnement du quartier.

En ce qui concerne les projets pouvant être mis sur pied dans le quartier, deux objectifs centraux sont ressortis des propos des intervenantes. D'abord, un projet de recherche-action

devrait être axé sur la participation des personnes plutôt que sur le don : « [Il ne s'agirait pas de] donner des sous, des vêtements, des choses comme ça – même si elles ont besoin de ça aussi –, moi je verrais quelque chose comme [un] café qui fait agir et participer les femmes. » Sur ce point, une intervenante donne l'exemple de projets qui s'adressent aux itinérants, tels le journal *L'Itinéraire* et la chorale de l'Accueil Bonneau, qui visent la participation et non le don. Ces projets doivent aussi amener les gens à vouloir utiliser les autres ressources disponibles et leur permettre de tisser des liens avec d'autres participants. Ces projets visant la participation pourraient donc servir de moyens pour contrer l'isolement. Une intervenante croit que les femmes qui participeraient à ce type de projets y gagneraient au niveau de l'intégration, de l'entraide, de l'apprentissage, des ressources financières, de la valorisation de soi par des activités, de l'expression des sentiments par la musique, l'art, etc. Il s'agirait alors de milieux importants d'intégration et d'échange des connaissances. Ensuite, ces projets devraient aussi servir à la sensibilisation des femmes du quartier sur différents thèmes : la santé, l'enseignement prénatal et périnatal, etc.

Ainsi que nous l'avons mentionné, une intervenante propose un projet de café où une vingtaine de femmes du quartier travailleraient. Elles pourraient préparer les repas, les servir, ainsi qu'organiser des activités qui s'adresseraient aux femmes et d'autres aux enfants. Il pourrait y avoir des activités de sensibilisation et des activités artistiques : musique, théâtre, chorale, etc. Elle donne l'exemple d'un groupe de femmes du quartier qui avaient monté une pièce de théâtre sur le thème de la violence conjugale. En plus d'avoir un objectif de sensibilisation, ce projet visait aussi la participation de femmes qui étaient isolées. Pour la mise sur pied de ce projet, l'intervenante suggère d'avoir recours à un minimum d'acteurs, à condition que ceux-ci soient très intéressés et qu'ils aient des bons contacts : des gens du CLSC – travailleurs sociaux, infirmières, médecins – et aussi des gens des organismes communautaires par exemple. Cette suggestion

découle de sa frustration face aux tables de concertation, aux consultations, etc., qui compliquent beaucoup la mise sur pied de projets.

Une autre intervenante aimerait voir un plus grand effort coopératif dans le quartier. Elle propose dans ce sens la création d'une garderie coopérative où les femmes pourraient travailler et obtiendraient des coupons, par exemple du programme OLO, à la fin de la semaine. Pour l'intervenante, il ne s'agit en aucune façon d'une mesure de « workfare », mais de conjuguer les ressources de la communauté dans la réalisation d'un projet concret répondant à un des besoins les plus pressants pour les femmes du quartier, qui est d'avoir une garderie. De plus, il s'agirait d'un endroit propice pour rester en contact avec ces femmes à plus long terme. Pour le moment, les infirmières voient les femmes dans le cadre du programme OLO, mais à la fin du programme, elles perdent contact avec elles.

En outre, une des intervenantes parle de l'utilité d'agir au quotidien à partir des ressources existantes plutôt que de monter constamment de nouveaux projets. Il s'agirait par exemple d'amener les mères à fréquenter en plus grand nombre la maison de la culture ou la bibliothèque.

En terminant, l'ensemble des intervenantes spécifient que la pauvreté touche particulièrement les femmes et que c'est auprès d'elles qu'on doit intervenir. Selon une des intervenantes, on doit développer des programmes – d'alphabétisation, de francisation, d'intégration, etc. – qui s'adressent en particulier aux femmes immigrantes, puisque celles-ci seraient moins portées à aller vers les ressources que les hommes immigrants et par conséquent resteraient recluses. Une autre intervenante ajoute que l'on parle beaucoup de féminisme mais que l'on a oublié les femmes qui ne sont pas des professionnelles ou qui ne sont pas indépendantes économiquement. Ainsi, elle croit qu'il n'y a pas suffisamment de conscientisation sociale et que cela a des conséquences négatives – soumission, exploitation, pauvreté – sur la situation de nombreuses femmes,

immigrantes ou non. Dans cette veine, une intervenante parle plus spécifiquement de certaines femmes immigrantes et du type de revendications des groupes féministes d'ici :

Quand on a des groupes qui s'adressent particulièrement aux femmes on est rendu à un niveau de revendication assez fort et qui est effrayant pour une femme qui arrive d'ailleurs et qui veut juste comprendre ce qui se passe dans un premier temps, puis prendre le temps de voir, elle, quelle place elle a là-dedans. Est-ce qu'elle conserve tous ses rôles traditionnels qu'elle véhiculait, qu'elle pensait poursuivre, ou bien elle veut participer à quelque chose d'autre ?

### **Discussion**

L'analyse présentée dans ce chapitre jette un peu de lumière sur les conceptions de la pauvreté et sur le travail des intervenantes de l'équipe Enfance-Famille du CLSC Côte-des-Neiges, ainsi que sur ce qu'elles envisagent comme moyens pour venir en aide aux gens du quartier. En outre, cette brève incursion dans la vie des gens auprès de qui elles interviennent montre les obstacles auxquels ceux-ci sont confrontés et le rôle de la condition d'immigrant dans leur expérience de vie. Les entrevues ont aussi fait ressortir, mais dans une moindre mesure, les stratégies que mettent en œuvre ces personnes pour surmonter les obstacles rencontrés. Une intervenante trouve encourageant de voir que grâce à des interventions du CLSC et des organismes communautaires, les gens du quartier sont devenus plus revendicateurs. Elle considère ces interventions comme du travail à long terme qui demande « qu'on mette les gens en contact les uns avec les autres, ce qui permet à certaines personnes de voir qu'il y en a qui ont réussi ou qui ont trouvé des ressources. Ça leur donne juste l'espoir suffisant pour mettre l'énergie pour apprendre le comment ». Ainsi, la mise sur pied ou la consolidation de réseaux d'aide doivent être faites en prenant en considération le fait qu'on s'adresse à des personnes qui, en plus

de vivre dans une situation de pauvreté, ont vu leurs réseaux de support (parents, amis, voisinage, communauté ethnique ou religieuse, etc.) s'affaiblir et même dans certains cas être anéantis :

On s'adresse à une population qui est déracinée, qui vivait avec un réseau social très développé avec beaucoup de conventions, qu'elle ne retrouve pas ici. Même s'ils cherchent à le rebâtir ce n'est jamais complet comme c'était chez eux. On ne peut pas se mettre à le réinventer comme ce l'est dans différents pays mais je me demande souvent s'il ne faut pas réinventer la famille élargie, mais d'une autre façon...

### 3. Le réseau communautaire à Côte-des-Neiges et la lutte contre la pauvreté

L'intervention à l'égard de la pauvreté dans le quartier Côte-des-Neiges se fait en partie par le biais d'un important réseau communautaire. Dans les mots d'un intervenant communautaire :

C'est le quartier où se trouve la plus grande quantité d'organismes communautaires, ici, pour aider le monde. Et c'est un bon quartier. À mon avis, c'est un bon quartier, malheureusement il est divisé entre, je trouve, pauvres et riches parce que en haut de la côte, c'est plus cher, en bas de la côte, c'est moins cher [...].

Le bottin communautaire de Côte-des-Neiges énumère près de 60 organismes communautaires dont plusieurs sont impliqués, directement ou indirectement, dans la lutte contre la pauvreté. Nous avons voulu donner voix à certains de ces organismes dans le but de répondre à la question suivante : Comment une communauté s'organise-t-elle pour lutter contre la pauvreté ?

Le processus de sélection des organismes s'est fait en deux temps. D'abord, un organisateur communautaire du CLSC Côte-des-Neiges nous a orientés vers un certain nombre d'organismes impliqués dans la lutte contre la pauvreté. Par la suite, nous les avons contactés pour leur présenter le projet. Les organismes retenus comprennent des comptoirs alimentaires, de vêtements ou de meubles, des services d'accueil et d'écoute, de logement, de réinsertion à l'emploi et de loisirs.

Tout comme pour les intervenantes du CLSC, nous avons voulu mettre l'accent sur la quotidienneté de leurs activités en lien avec la pauvreté. Ainsi, dans la mesure du possible, nous avons rencontré des intervenants communautaires ayant un contact direct avec la clientèle. L'entrevue semi-dirigée, d'une durée d'environ une heure, portait sur les thèmes suivants : le

profil de l'organisme et de l'intervenant, une journée d'intervention reconstruite, les objectifs et les obstacles rencontrés par les organismes en lien avec la pauvreté, et les domaines prioritaires d'action pour lutter contre la pauvreté.

### **Le quotidien des organismes**

Les intervenants rencontrés se trouvent sur la ligne de front dans la lutte contre la pauvreté. Comme l'a souligné une intervenante : « On est là parce que ça va mal dans le monde, sinon on ne serait pas là. On est là pour pallier au plus pressé, on est un organisme de première ligne, on est sur la ligne de front. » Dans cette section, les intervenants communautaires nous parlent de leur organisme et de la bataille qu'ils mènent au quotidien.

#### *Cafétéria communautaire et comptoir alimentaire*

La cafétéria communautaire est située dans la côte du chemin de la Côte-des-Neiges, laquelle sépare symboliquement le haut et le bas du quartier. L'organisme a plusieurs objectifs en lien avec la pauvreté, dont le premier est d'ordre alimentaire. Deux fois par jour, il sert des repas pour la modique somme de 1 \$ par repas<sup>ix</sup>, en plus de fournir des paniers alimentaires trois fois par semaine aux individus qui résident dans le quartier. L'organisme a aussi une vocation d'éducation populaire. À ce titre, les intervenants discutent avec la clientèle, les conseillent et les orientent vers diverses ressources et des organismes d'aide. Les activités de l'organisme touchent également au domaine des loisirs car, comme l'explique l'intervenante rencontrée, « quand tu [...] prends 70 % de ton revenu pour payer ton loyer, les comptes, le chauffage, il ne reste pas grand-chose pour le reste, la bouffe... l'essentiel, les loisirs ça passe

bien, bien loin en arrière ». Finalement, les activités s'étendent à des luttes politiques pour le logement social et les programmes sociaux. L'intervenante que nous avons rencontrée travaille 50 % du temps avec la clientèle et passe l'autre 50 % à représenter l'organisme lors de rencontres avec d'autres organismes impliqués dans la lutte contre la pauvreté.

Les portes ouvrent à 9 h 00, l'heure à laquelle commence la distribution de près de 100 paniers alimentaires. Ensuite le déjeuner est servi de 10 h 00 à 11 h 00 et le dîner entre 12 h 00 et 13 h 00. Durant ces heures défile une clientèle très diverse sur le plan des origines et des histoires de vie. Presque tous bénéficiaires de l'aide sociale, et en majorité des hommes seuls, un grand nombre d'usagers ont également des problèmes de santé mentale. Une autre partie importante de la clientèle est constituée de nouveaux immigrants. Durant la journée décrite par l'intervenante, la majorité des paniers alimentaires étaient distribués aux individus venant d'Inde, d'Amérique latine et de l'ex-URSS. La précarité de ces clientèles est reflétée dans les rencontres faites par l'intervenante au cours de la journée.

L'intervenante a d'abord rencontré une jeune femme. Cette dernière a récemment perdu son emploi, a épuisé son chômage et commence à se demander où elle obtiendra l'argent pour payer la prochaine mensualité du loyer. Comme le remarque l'intervenante : « Je sens le stress monter, elle m'interpelle souvent, elle commence à parler de plus en plus vite, ça commence à être criant son problème. » Son propriétaire participe à ce cumul de stress en lui demandant de payer une amende à chaque fois que le loyer est en retard. Malgré ce stress, la jeune femme garde néanmoins l'espoir qu'elle va pouvoir s'en sortir. Croyant sa situation temporaire, elle a refusé d'acheter la carte rabais pour les repas à 75 ¢. Le deuxième individu rencontré par l'intervenante, un homme bénéficiaire de l'aide sociale, en était à sa première visite à l'organisme. Comme la jeune femme, il cherche des moyens de sortir de sa situation précaire.

En plus de s'offrir un repas à la cafétéria, il a discuté avec l'intervenante de la possibilité de travailler au sein de l'organisme grâce à un programme d'employabilité.

Les deux autres personnes rencontrées par l'intervenante sont à une étape plus avancée dans la spirale de la pauvreté. La première, selon l'intervenante, a déjà fait « énormément d'argent », mais elle « est tombée » en raison d'un problème d'alcool. De plus, elle a vu ses prestations d'aide sociale coupées de 100 \$/mois lorsqu'elle a décidé de vivre en colocation pour réduire ses frais. Vivant alors avec un montant de 490 \$ par mois, elle arrondit ses mois avec 100 \$ de plus qu'elle peut gagner en travaillant à la cafétéria communautaire. Quant au dernier homme rencontré, il a un problème important de santé mentale. Lors de la journée décrite, l'homme avait plusieurs ecchymoses au visage, ce qui amène l'intervenante à penser qu'il se mutilé. Elle croit également qu'il couche dans un parc. Bien qu'elle ait déjà entrepris des démarches pour l'aider telles que l'amener voir un médecin, elle parle de la difficulté à intervenir dans les cas de santé mentale alors qu'elle n'est pas formée pour le faire.

*Organisme de la communauté juive offrant des services de dépannage (nourriture, vêtements, meubles)*

Cet organisme regroupe diverses activités, à savoir un magasin d'articles d'occasion (meubles, vêtements, jouets), un service de remodelage et de réparation de vêtements, un service alimentaire, une coopérative d'achats, une cuisine collective et un programme de stages en emploi. L'organisme a été mis sur pied pour venir en aide aux familles immigrantes de la communauté juive provenant surtout de l'Éthiopie, de l'Europe de l'Est et de l'ex-URSS : « It had become increasingly evident that there was a lack of services to cater to the needs of new

immigrant communities within the Jewish community, particularly families living below the poverty level. »

L'organisme dessert deux clientèles distinctes. D'abord, toute personne du grand public peut fréquenter la boutique d'articles d'occasion. Mais c'est surtout une autre clientèle, composée d'individus et de familles vivant une situation de grande pauvreté et référés par des agences publiques et parapubliques, qui constitue la clientèle privilégiée de l'organisme. C'est à cette clientèle que sont réservés les services alimentaires, la coopérative d'achats, la cuisine collective ainsi que les stages en emploi.

Dans une journée typique, l'organisme peut desservir jusqu'à 100 personnes, ce qui représente une augmentation significative comparativement aux 25 à 30 clients qu'il recevait par jour il y a quelques années. Bien que ce chiffre comprenne les deux types de clientèle, la directrice estime que 500 à 700 des personnes qui fréquentent l'organisme vivent une situation de grande précarité. De plus, ce nombre augmente sans cesse : « There is no ceiling. There's no sense of where this is going to go. We have a sense that it is going to escalate in the next few years. » Cette augmentation se manifeste surtout dans le service alimentaire. Comme l'organisme n'arrivait plus à satisfaire à la demande, il a dû restreindre le service. En conséquence, maintenant il ne subvient qu'aux besoins d'urgence au lieu d'offrir un service de support alimentaire de façon continue.

Pour des raisons de confidentialité, la directrice de l'organisme n'a pas voulu parler des usagers qui avaient fréquenté l'organisme au cours de la journée. Cependant, elle a parlé avec fierté de ceux qui ont pu sortir d'une situation de précarité grâce au travail quotidien de l'organisme. Ce sont des individus qu'elle qualifie de « cas de réussite ». L'une, immigrante de l'Europe de l'Est, était bénéficiaire de l'aide sociale il y a quelques années. Embauchée par l'organisme de façon temporaire grâce à un programme de développement de l'employabilité,

cette femme a présentement un emploi permanent à mi-temps. Elle s'occupe du remodelage et de la réparation de vêtements pour l'organisme, en plus de travailler à son compte comme couturière. Se référant à cette femme, la directrice dit « So, I believe her welfare status has improved. And she is making a name for herself as someone who is talented as a dressmaker and also – just a footnote – is an artist. » Elle a parlé également d'un jeune homme, lui aussi immigrant et bénéficiaire de l'aide sociale. À son arrivée au Québec, il a eu beaucoup de difficultés à se trouver un emploi. Il a commencé à travailler pour l'organisme en tant que camionneur et maintenant il gère sa propre entreprise.

#### *Organisme d'écoute pour nouveaux immigrants*

Cet organisme offre des services psychosociaux gratuitement aux personnes qui ne peuvent pas les payer. On y trouve des services d'écoute téléphonique, d'intervention psychosociale, d'aide à l'adaptation et à l'intégration pour les nouveaux immigrants<sup>x</sup>, des cours de langue (français, anglais et parfois espagnol) et divers services ponctuels (clinique d'impôt et activités de loisirs). Bien que les services soient offerts à la population en général, la clientèle ciblée par l'organisme consiste surtout en nouveaux immigrants, le mandat de l'organisme étant de faciliter leur insertion et leur adaptation au Québec. À cette fin, les services sont offerts dans plusieurs langues, à savoir le français, l'anglais, l'espagnol et le russe. Selon l'origine des bénévoles, d'autres langues peuvent aussi être utilisées.

Le travail d'intervention sociale que fait l'organisme est bien représenté dans le récit de l'intervenante. Lors de la journée décrite, elle a rencontré trois personnes vivant des situations de précarité. La première était une femme d'Amérique latine, mariée et mère de jeunes enfants. Bien que cette femme soit au Québec depuis plus de cinq ans, son mari a décidé récemment que

la famille retournerait en Amérique latine. La famille vit une désillusion par rapport à l'accueil réservé aux nouveaux immigrants au Québec : « Ils n'ont jamais vraiment senti qu'ils s'étaient intégrés. » Les deux parents ont reçu une formation professionnelle en Amérique latine, l'un en droit et l'autre en comptabilité. Au Québec, où l'on ne voulait pas reconnaître leurs qualifications professionnelles, l'ouverture du marché du travail se limitait aux travaux manuels. La femme a travaillé comme plongeur et ménagère et le mari comme plongeur. Au moment de la rencontre, cette femme a mentionné sa déception devant les difficultés d'intégration et son ambivalence quant à la possibilité de retourner dans son pays d'origine. « [Elle dit que] même s'ils sont pauvres [au Québec], [ils sont] un peu plus stables dans la pauvreté qu'au Salvador. »

Lors d'une autre rencontre avec une femme née dans le Nord du Québec, la situation de pauvreté était exprimée surtout en termes de difficultés d'adaptation à la vie urbaine. Dans sa région natale, cette femme vivait confortablement. Elle a connu la pauvreté seulement à Montréal où elle a eu des difficultés à s'insérer dans le marché du travail. Cette situation s'est ensuite aggravée lorsqu'elle a développé plusieurs formes de dépendance, tels le magasinage, la loterie, le casino et la nourriture.

La pauvreté et les difficultés d'insertion en emploi ont également été au centre d'une autre rencontre entre l'intervenante et un jeune homme haïtien. L'intervenante attribue en partie les difficultés du jeune à un manque d'estime de soi et à des conflits familiaux, mais elle se demande également si la discrimination ne serait pas un autre facteur de son exclusion. Choqué du rejet de ses demandes d'emploi, le jeune a tendance à se résigner à son sort en disant : « Bon, moi je m'en fous. Je vais m'en aller dans l'aide sociale ou itinérant. » Comme l'explique l'intervenante, « c'est comme s'il pense qu'il n'a pas de contrôle sur son avenir ». Elle craint qu'il ne s'enfonce dans une situation de plus grande précarité.

*Organisme de formation en couture pour femmes immigrantes*

Cet organisme a ouvert ses portes en 1994, son objectif étant de fournir une formation professionnelle aux femmes immigrantes et réfugiées et de favoriser leur intégration sur le marché du travail. La clientèle de l'organisme est, selon la directrice, « la plus pauvre du milieu ». Étant pour la plupart des femmes monoparentales ou encore victimes de violence familiale, elles n'ont souvent jamais travaillé à l'extérieur de la maison. L'organisme offre principalement des cours de couture, la possibilité de s'exercer sur des machines industrielles spécialisées et d'apprendre à réparer et confectionner des vêtements. Au-delà de la formation, l'organisme aide les femmes dans toutes les étapes de la recherche d'emploi, y compris le placement et le suivi au sein du marché du travail<sup>x1</sup>. Les femmes sont invitées à garder contact avec l'organisme même après qu'elles aient trouvé un emploi. À cette fin, l'organisme organise des cafés-rencontres où les femmes peuvent sur leurs expériences respectives d'emploi et d'autres problèmes relatifs à leur intégration.

Vingt-deux femmes étaient en formation au moment des entrevues. Pendant que certaines suivaient une formation de base afin d'apprendre la couture industrielle (les étapes de la couture, le travail à la pièce, la familiarisation avec des machines spécialisées), d'autres, plus expérimentées, pratiquaient sur les machines afin de maîtriser certaines opérations et d'améliorer leurs compétences générales en couture. La formation est d'une durée de trois mois (11 semaines de 5 demi-journées). Durant les pauses, les femmes se regroupent et parlent de façon informelle. L'ambiance est amicale, ce qui favorise la solidarité entre les femmes et en amène plusieurs à continuer de fréquenter l'organisme même après qu'elles ont trouvé un emploi.

Toutefois, malgré cette formation, leur insertion au marché du travail ne va pas toujours de soi. La directrice nous a relaté l'expérience récente d'une femme qui devait se présenter à une entreprise à 8 h 00 pour une entrevue concernant un emploi. Quand la directrice l'a appelée le lendemain pour avoir des nouvelles de l'entrevue, la femme a répondu que l'employeur ne s'était pas présenté. Ce n'est qu'en posant d'autres questions que l'organisme a appris que la femme s'était présentée pour l'entrevue à 11 h 00 et non à 8 h 00 comme prévu. Selon la directrice, la femme ne connaissait pas les règles de conduite liées à la recherche d'emploi. Ce cas illustre bien le défi que pose l'insertion en emploi pour des femmes n'ayant jamais connu le marché du travail.

#### *Organisme d'aide en recherche de logement pour nouveaux arrivants*

Cet organisme aide les nouveaux arrivants à se trouver un logement et les informe des ressources existantes en matière d'habitation. En plus d'offrir un répertoire informatisé d'appartements, l'organisme guide les nouveaux arrivants dans toutes les étapes de la recherche d'un logement : identification de besoins, signature du bail, ressources disponibles dans le quartier (institutions publiques, magasins, COFIs), droits des locataires. Les services sont offerts en plusieurs langues, selon les compétences linguistiques des employés. Au moment de l'entrevue, les services étaient offerts en créole, vietnamien, français, anglais, espagnol, arabe, italien, portugais, russe, tamoul, hindi et roumain.

L'organisme travaille également auprès des propriétaires de logements. D'une part, il négocie avec eux les loyers, pour ensuite inscrire leur nom dans sa banque de logements. D'autre part, il vise à sensibiliser les propriétaires aux problématiques de la pauvreté et de la discrimination. Lorsqu'il rencontre un propriétaire, il vérifie l'ouverture d'esprit de celui-ci en

lui disant : « Je vais vous envoyer toute sorte de monde. Je vais vous envoyer des gens de toutes les couleurs. » L'organisme exerce aussi un rôle de gestionnaire auprès de certains propriétaires qui ne veulent, ou ne peuvent, s'occuper de leurs bâtiments. Par l'entremise d'un bureau de gestion d'appartements, l'organisme se charge de faire la perception des loyers et d'effectuer le travail de conciergerie. L'organisme gère aussi deux maisons d'hébergement pour personnes seules nouvellement arrivées<sup>xii</sup> et s'implique également dans la mise sur pied de coopératives d'habitation.

Les diverses activités de l'organisme sont bien représentées dans la journée de travail décrite par l'intervenant rencontré. Sa journée a commencé dans une classe de COFI où il a donné une formation aux nouveaux immigrants sur les lois relatives au logement, la signature du bail et les relations entre propriétaire et locataire. En plus de leur fournir des informations concernant la recherche de logement, l'intervenant leur a parlé des services et des ressources disponibles dans le quartier.

Plus tard dans la journée, l'intervenant a rencontré une femme d'Amérique latine. Professionnelle de la santé dans son pays d'origine, cette femme est au Québec depuis quelques semaines seulement et revendique un statut de réfugiée politique. Elle a consulté l'organisme dans l'espoir de se trouver un petit logement à prix raisonnable, de préférence avec un concierge hispanophone car elle ne parle ni le français ni l'anglais. En plus de la conseiller sur les appartements à visiter, l'intervenant lui a donné des informations sur les cours de français et les endroits où trouver de la nourriture et des meubles.

Ensuite, il a eu la visite d'une femme qui avait assisté à une formation donnée au COFI. Bien qu'elle ait surtout cherché un logement, la femme a profité de l'occasion pour demander si l'organisme ne cherchait pas aussi du personnel. Selon l'intervenant, la femme accorde beaucoup d'importance au fait de travailler. Elle lui a dit : « Je veux avoir la fatigue du vendredi

soir, du vendredi après-midi [...]. Je veux avoir ça pour me sentir bien, pour me sentir utile. » Comme l'intervenant venait tout juste de faire des photocopies d'une offre d'emploi, il lui a fait passer une entrevue informelle. Bien que le poste ne fût pas permanent, étant offert dans le cadre d'un programme de réinsertion en emploi, il pourrait néanmoins permettre à la femme d'avoir une première expérience de travail au Québec.

La journée décrite par l'intervenant démontre aussi le travail que fait l'organisme auprès des propriétaires d'immeuble. À la suite d'un appel d'un propriétaire d'origine latino-américaine, l'intervenant lui a envoyé de la documentation sur les services offerts par l'organisme. Lorsque le propriétaire a rappelé, un agent de recherche de logement est allé visiter et évaluer l'immeuble en question.

### *Organisme pour les jeunes*

L'objectif de cet organisme est surtout d'aider les jeunes à se prendre en main. La pauvreté, selon l'intervenant rencontré, n'est qu'un objectif indirect : « Le jeune ne va jamais venir me dire "mes parents sont pauvres", c'est toujours indirect. » Il ajoute : « On n'est pas basé sur la pauvreté mais on est toujours conscient de ça [...]. On offre des activités, surtout aux jeunes qui sont moins favorisés que les autres, qui ne peuvent pas s'inscrire à un cours de soccer cinq jours par semaine... »

Les activités de l'organisme sont nombreuses, à savoir un programme d'aide aux études, des activités sportives (soccer, basketball, baseball) et des loisirs (camping, La Ronde, billard). Grâce à ces activités, les intervenants créent un cadre informel pour faciliter le contact avec les jeunes. Ce contact incite les jeunes à discuter de divers sujets tels le taxage, la violence, les gangs de rue, la sexualité, la drogue et l'alcool. Aussi, par le biais de ces activités, les

intervenants tentent de responsabiliser les jeunes en les invitant à organiser eux-mêmes des activités et des sorties : « Nous on va faire des activités et on va découvrir des problèmes chez le jeune dans la manière qu'il va réagir dans telle situation. On va essayer de travailler par rapport à ça en discutant, en lui donnant des responsabilités. » En lien avec l'objectif de responsabilisation, l'organisme offre des séances de formation pour faciliter l'intégration au marché du travail (par exemple, l'utilisation de l'internet, la programmation informatique). Il donne aussi l'occasion aux jeunes de faire certains travaux manuels tels le déneigement ou la peinture. Grâce à la collaboration de la STCUM et de certains de ses anciens employés, les jeunes bénéficient également d'un service appelé le « réchaud bus ». Il s'agit d'un autobus qui se rend dans différents quartiers et organismes, dont cet organisme, afin de servir des repas chauds aux jeunes et à leur famille. La pauvreté des jeunes, comme le constate l'intervenant, se manifeste par la grande popularité de ce service.

Au cours d'une journée typique à l'organisme il y a un va-et-vient constant de jeunes. Certains viennent discuter avec des amis ou des intervenants. D'autres viennent pour se distraire, monter des tournois de billard, de basketball ou de soccer. De façon générale, les jeunes qui fréquentent l'organisme sont des membres<sup>xiii</sup> mais parfois d'autres jeunes se joignent aux activités. Selon l'intervenant, il est important d'inclure ceux qui ne sont pas membres : « [Le but] c'est de garder les jeunes avec nous, pas de les mettre dehors. » Lorsque des « non-membres » se sont présentés au cours de la journée décrite, l'intervenant a spontanément organisé un tournoi de billard, ce qui lui a permis d'entrer en contact avec ces jeunes. Comme le sujet de discussion concernait la sexualité, il a profité de l'occasion pour mettre « sa touche » en faisant une distribution de condoms.

L'intervenant devient aussi le confident des jeunes. Au cours de la journée, un jeune homme est venu le voir pour parler d'un ami qui s'était fait poignarder dans le dos et qui avait « un goût

de vengeance ». Inquiet, le jeune a demandé à l'intervenant de parler à l'ami en question. Dans d'autres situations, l'intervenant profite de sa relation privilégiée avec les jeunes pour décourager certains comportements. Il a donné l'exemple d'un adolescent qui venait souvent à l'organisme pour se vanter des vols qu'il avait commis. Empruntant un ton de taquinerie, l'intervenant lui a rappelé les conséquences de ses actes : « Pourquoi tu voles une niaiserie comme ça ? Ça vaut tu la peine pour un casier judiciaire... ? » L'un des objectifs de l'organisme est donc de décourager des actes qui pourraient compromettre l'avenir des jeunes et les entraîner dans un cycle de pauvreté, ce que l'intervenant associe en partie au phénomène des gangs.

### **Profils de la pauvreté**

Ces journées décrites par les intervenants nous font découvrir une clientèle précaire. Poussés aux marges de la société, ces individus nécessitent un support additionnel que ne peuvent offrir les institutions publiques et privées, ou encore dont ils sont carrément exclus. Bien que liées par leur statut de précarité, les clientèles des organismes rencontrés ne constituent pas un groupe homogène. Dans les mots d'une intervenante : « Chaque personne... chaque visage est une histoire et Dieu sait qu'il y en a, des histoires... » Une autre intervenante ajoute que « la pauvreté n'a pas de stéréotype. Elle frappe des Ph.D. comme des itinérants ».

Il y a néanmoins certaines populations qui sont plus représentées que d'autres parmi les clientèles, tels les nouveaux immigrants. Pour certains organismes cette clientèle constitue même leur raison d'être, ils existent pour cette clientèle confrontée à plusieurs obstacles particuliers qui restreignent ses possibilités de sortir d'une situation de pauvreté. Un premier obstacle, souligné par la majorité des intervenants communautaires, est l'ignorance du français et de l'anglais : « [L'apprentissage de la langue est nécessaire pour] favoriser l'intégration,

pouvoir se trouver un emploi et se débrouiller dans la vie quotidienne. » D'ailleurs, c'est en raison de cet obstacle que la plupart des organismes offrent leurs services en plusieurs langues, en plus de donner des cours de langues.

S'ajoutent à l'obstacle de la langue d'autres difficultés reliées à la méconnaissance du fonctionnement des « marchés » de la vie quotidienne, tels les marchés du travail, du logement et des ressources (épiceries et magasins, services publics), ainsi que celle de leurs droits en sol québécois : « [Lorsqu'ils] viennent d'arriver, il y a beaucoup d'informations en rapport à l'immigration. Ils doivent remplir tout l'aspect légal pour rester au pays et après ils doivent se trouver un appartement, après ils doivent se franciser et doivent manger, s'habiller et commencer la vie ici. » Ces obstacles ont été très présents dans les journées décrites : par exemple, la femme qui ne s'est pas présentée à la bonne heure à une entrevue pour un emploi, la femme qui cherchait un logement avec concierge hispanophone parce qu'elle ne comprend ni le français ni l'anglais et l'homme qui a vu ses prestations d'aide sociale coupées parce qu'il vivait en colocation.

Même avec une connaissance du fonctionnement des différents « marchés », les nouveaux immigrants se heurtent souvent à une autre forme de barrière – celle de la discrimination. Cette barrière était manifeste dans la rencontre d'une intervenante avec un jeune homme haïtien en quête d'emploi. L'intervenante attribue en partie sa difficulté à se trouver un emploi à la résistance des employeurs à engager quelqu'un qui n'est pas « typique au niveau de l'habillement, du look ». L'intervenant de l'organisme pour les jeunes a également parlé de la discrimination des employeurs face à « l'apparence » des femmes noires qui ne peuvent pas laisser leurs cheveux « naturels », mais qui doivent plutôt les lisser ou les tresser lorsqu'elles se cherchent un emploi.

Les intervenants soulignent donc le cumul de handicaps auxquels sont confrontés les nouveaux immigrants. Ces handicaps sont beaucoup plus lourds lorsque l'individu cumule plusieurs statuts de marginalité, comme les immigrantes qui sont aussi mères monoparentales. Le cas suivant, commenté par un intervenant, illustre ce type de situation : « La pauvre madame a tout. Elle est noire, a trois enfants, n'a pas d'argent, n'a pas de mari, n'a pas de travail. Là elle est bannie de la société. »

Les personnes ayant des problèmes de santé mentale ou de toxicomanie constituent une autre clientèle importante des organismes rencontrés, surtout à la suite du virage ambulatoire et de la désinstitutionnalisation. L'intervenante de la cafétéria communautaire estime que près de 85 % de ceux et celles qui fréquentent la cafétéria souffrent de problèmes de santé mentale :

Dans mon travail, ce que je trouve le plus dur c'est l'impuissance. Il y a des horreurs qui se passent. Appelle ça le virage ambulatoire, appelle ça la désinstitutionnalisation, nomme le comme tu veux... il y a des histoires d'horreur. Notre clientèle, celle qui fréquente la cafétéria, je dirais qu'il y en a 85 %, disons énormément, qui ont des problèmes de santé mentale, légèrement, plus gravement, depuis la naissance... peu importe le stade, on a un gros problème avec ça.

D'après plusieurs intervenants, il s'agit d'une clientèle qui constitue le noyau dur de la pauvreté et dont les besoins en matière de soutien psychosocial sont « lourds ». C'est une clientèle pour laquelle les organismes communautaires ne pourront pas jouer un grand rôle, ce qui amène la directrice d'un organisme à dire que « there are always those who slip through the cracks ». Le client de la cafétéria communautaire qu'on soupçonne d'automutilation illustre les problèmes reliés à la santé mentale.

Malgré le fait que certaines clientèles sont plus vulnérables que d'autres, les intervenants soulignent aussi que certains individus auront plus de chances de sortir d'une situation de

pauvreté. La jeune femme qui a refusé d'acheter la carte rabais pour des repas à la cafétéria communautaire en est un exemple. Comme l'a remarqué l'intervenante :

Elle a encore un peu d'espoir par rapport à d'autres qui sont là depuis 10 ans. Elle se dit : « Moi je ne serai pas là dans 10 ans, mais eux ils y seront encore. » Il y a une espèce de palier [tu vois que tu peux descendre]. Elle est encore là [l'intervenante montre le haut]. La journée, je pense, où les gens acceptent de payer cette carte-là, ils acceptent que ça va bien, bien mal dans la vie et ils acceptent qu'il y a un peu moins d'espoir.

Peu importe le « palier » de la pauvreté où se trouve l'individu ou les possibilités de s'en sortir, il est clair que personne ne choisit volontairement ce statut. Souvent, ces gens ont besoin d'un coup de main supplémentaire, ce en quoi consiste le travail des organismes communautaires. Dans la prochaine section, nous avons demandé aux intervenants de nous parler plus spécifiquement de leur travail, de leurs objectifs face à la pauvreté, de ce qui facilite l'intervention au quotidien et de ce qui l'empêche.

### **Intervenir face à la pauvreté : possibilités et contraintes**

En réponse à une question sur ce que veut dire lutter contre la pauvreté, une intervenante dit : « C'est tellement énorme ce qui nous pend par-dessus la tête, tu essaies de lutter [...] mais c'est difficile, même moi j'ai de la difficulté à y croire. » L'agir, comme le démontrent les journées décrites, se réalise plutôt au niveau local par le biais de gestes et d'actions concrets. C'est dans ce sens qu'une intervenante a évoqué le fait que les organismes communautaires de Côte-des-Neiges constituent une artère, un « life-line », pour des individus dans le besoin.

Plusieurs intervenants communautaires semblent partager une même vision de l'orientation que devraient prendre leurs actions. Le mot clé de cette stratégie est l'« empowerment », c'est-à-

dire aider les individus à s'aider eux-mêmes. Cette orientation se distingue de la charité traditionnelle fondée sur le don. Au lieu de créer la dépendance des individus, les organismes cherchent plutôt à favoriser l'indépendance. Selon une intervenante, « on ne donne pas du poisson, on leur apprend à pêcher ». De façon similaire, une autre intervenante indique que le rôle des organismes est de fournir les occasions pour faire en sorte que « [les usagers] auraient peut-être plus de chances ». Cette orientation d'« empowerment » est manifeste dans les journées décrites plus haut, en particulier dans le cas des cuisines collectives et des activités de réinsertion en emploi.

### *Cuisines collectives et « empowerment »*

Plusieurs intervenants ont parlé du fait que les banques alimentaires n'ont plus les ressources nécessaires pour subvenir aux besoins des clientèles grandissantes. L'organisme de formation en couture pour femmes immigrantes, par exemple, représente en quelque sorte la relève d'un autre organisme géré par une communauté religieuse qui faisait la distribution de paniers alimentaires aux familles. Un manque de ressources a occasionné la fermeture du service alimentaire et a suscité en même temps une réflexion sur le type d'aide qui serait le plus avantageux pour les familles desservies. De là est né le projet de formation en couture, dans l'esprit d'inviter les femmes à participer à leur propre prise en charge.

Le projet de cuisine collective de la cafétéria communautaire partage l'objectif de favoriser l'autonomie des individus. Selon l'intervenante, « [il s'agit] de minimiser la banque alimentaire et de maximiser les groupes d'achats et les cuisines collectives » où il y a « une prise de décision ». Suivant le principe que plus tu cuisines pour un grand nombre moins ça coûte cher, le groupe prépare à chaque rencontre cinq repas dont les portions ne coûtent que 1 \$. La cuisine

collective permet également aux individus d'avoir le sentiment d'avoir accompli quelque chose eux-mêmes, ce qui la distingue de la banque alimentaire sur le plan de l'impact :

La banque alimentaire c'est comme un plâtrer sur un cancer, les gens arrivent, s'assoient et repartent avec leur panier... Donc imagine au niveau de l'estime de soi. Bien souvent, on leur donne ce qu'on a, donc des fois les choses ne sont pas de première qualité.... C'est pas toujours la [première] fraîcheur, c'est un peu comme s'ils s'identifiaient à cette bouffe-là : « Regarde qu'est-ce que j'ai, regarde ce que je vauX. »

Le manque de ressources pour gérer une banque alimentaire s'est fait sentir également dans l'organisme de dépannage de la communauté juive où ils ont décidé qu'ils ne pouvaient plus répondre aux demandes croissantes. La mise sur pied d'une cuisine collective était, en partie, une réponse à ce manque de ressources. Aussi, comme pour les autres organismes, le projet était une façon d'encourager des familles à faible revenu à participer à l'amélioration de leur qualité de vie : « [The objective is to] encourage families who are struggling with poverty to have the opportunity to buy, in a collective, fresh produce. » Comme chaque famille doit contribuer à faire fonctionner le coopérative, le programme favorise la formation de compétences qui peuvent avantager les individus sur le marché du travail. À long terme, l'organisme pense à la possibilité de développer un service de traiteur au sein de la cuisine collective, ce qui pourrait générer des revenus. Parlant de ce projet potentiel, la directrice de l'organisme fait ressortir l'objectif d'« empowerment » qui le sous-tend : « The whole idea here is to help people stretch their budgets. That's what we're aiming for and if jobs can evolve from that, then that's what it's all about. There is empowerment. That is what this is all about. They will be masters of this creation. »

*Création d'emplois et « empowerment »*

Le projet décrit plus haut introduit une autre stratégie d'« empowerment » mentionnée par plusieurs : la réinsertion et la création d'emplois. Dans un monde centré sur l'économie, l'autonomie de la personne et son bien-être sont intimement liés à l'intégration au marché de l'emploi. Dans les mots d'une intervenante : « La non-intégration professionnelle met la personne dans une situation de fragilité, en marge. » Cette fragilité est tout d'abord matérielle dans le sens que le manque à gagner empêche les individus de subvenir aux besoins les plus fondamentaux en matière de logement, d'alimentation et d'habillement. La fragilité financière mène à un autre type de fragilité liée à l'anxiété face à l'avenir et à la crainte de ne pas pouvoir s'en sortir. Dans le témoignage suivant, une intervenante parle de l'impact du chômage sur l'estime de soi : « Part of the need is to help people develop their own self-esteem. I think that is a major piece of poverty. Poverty somehow just defuses a person so much, that they forget their own skills. »

Certains organismes ont des objectifs explicites relatifs à la réinsertion en emploi. C'est le cas de l'organisme de formation en couture dont l'intervention se situe à la fois au niveau de la recherche d'emploi et au niveau du développement de l'estime de soi. De cette façon, l'organisme aide les femmes à développer les compétences nécessaires pour travailler ainsi que les prépare psychologiquement à s'intégrer au marché du travail.

De façon similaire, l'insertion en emploi fait partie de la mission de l'organisme de dépannage de la communauté juive où l'on offre des stages de pré-employabilité. L'objectif de ce programme est décrit de la façon suivante : « These are people who have been out of the workforce for a long period of time, so we try to integrate them here, give them some job-skill training, some interpersonal skill training. » Tout comme l'organisme de formation en couture,

sa mission s'étend également à des mesures visant à développer la confiance et l'estime de soi. Au moyen de sa boutique de vêtements usagés, par exemple, l'organisme offre un service qui s'adresse spécifiquement à des personnes à la recherche d'emploi. Nommé « Dress for Success », ce service, qui occupe une pièce à part dans la boutique, permet aux individus de louer ou emprunter des vêtements et des accessoires appropriés à une situation d'entrevue. Des préposés les aident à la fois dans le choix des vêtements et dans la préparation à l'entrevue (comment se présenter, comment préparer un curriculum vitæ, comment répondre aux questions). Le service est personnalisé afin que les individus se sentent importants et confiants. Dans les mots de la directrice : « It's proven to be successful – not necessarily in helping people to get jobs – but at least in helping people to elevate their self-esteem. So at least they have the confidence to go out and get a job. » Elle a également mentionné un projet, au stade de la réflexion, qui consisterait à créer une banque de données avec les noms de personnes pouvant échanger des services. Ce système de troc serait non seulement une façon de garder des individus en emploi (bien que sans rémunération monétaire), mais aussi une façon de leur faire conserver leur confiance en eux et en leurs compétences :

I'm from the school of thought that everybody has skills, as simple as they may be. I think that the barter system is probably a way of dealing with [poverty]. If every person that has one skill was involved in a data bank and they were able to at least share their skills [...] At least they would be functioning. Yes, they need jobs, but maybe collectively they could develop jobs [...] It could be done in each little community organisation, where each of them builds their own bank of services and they help each other [...] We're not exchanging dollars, but we could be exchanging services. And self-esteem. It's that self-esteem.

Bien que les autres organismes rencontrés n'aient pas d'objectifs explicites en réinsertion en emploi, leurs activités traduisent néanmoins un objectif tacite. Cet objectif est illustré dans les situations où les clients des organismes deviennent des employés par le biais des programmes

d'employabilité. L'organisme de recherche de logement et la cafétéria communautaire offrent plusieurs emplois de ce type. Au moment de l'entrevue, le premier comptait onze postes financés par un programme d'employabilité et le deuxième en comptait huit. Bien que temporaires, ces postes permettent aux individus d'acquérir des compétences et des expériences en emploi et, pour les immigrants plus spécifiquement, d'obtenir l'« expérience québécoise » demandée si fréquemment par les employeurs<sup>xiv</sup>. Dans un organisme, les individus peuvent continuer à utiliser la photocopieuse et le télécopieur pour la recherche d'emploi même après que les programmes d'employabilité soient terminés.

Les organismes communautaires peuvent donc constituer de petites niches d'emploi où les individus, exclus du marché privé, peuvent acquérir confiance et expérience. Dans certains cas, ces emplois peuvent servir de tremplin pour atteindre le bastion fort du marché privé. Dans ce sens, les organismes communautaires sont eux-mêmes des espaces d'« empowerment » pour aider des individus à sortir de la pauvreté.

### **Les organismes communautaires comme lieux de solidarité**

Les organismes communautaires sont des espaces d'« empowerment » dans un autre sens aussi. Bien plus que des pourvoyeurs de services, ils représentent des lieux de rassemblement et de création de solidarité. Ceci est bien exprimé par une intervenante :

It's an interesting tapestry that we are weaving here. And there is a feeling of camaraderie, particularly for the newly arrived immigrant population. A lot of our clients who are referred to us are marginal immigrants and there is a feeling of camaraderie. They look upon this place – there is a lot of stigma outside – as a place where they can meet friends and can get comfortable. So it has a social aspect to it as well.

D'autres intervenants ont également fait état de la dimension solidaire de leurs objectifs. L'organisme de formation en couture, par exemple, n'est pas uniquement un lieu de formation mais aussi un lieu de rencontre et d'échanges pour les femmes immigrantes. Lors d'une visite à l'organisme, nous avons pu observer nous-mêmes le tissage d'amitiés *in vivo*. De façon similaire, l'organisme pour les jeunes fait de l'intervention auprès des jeunes au moyen d'activités sportives et de loisirs.

Ce côté informel des organismes communautaires permet parfois un rapprochement entre intervenants et usagers. Dans plusieurs cas, les intervenants ont déjà vécu des situations de pauvreté ou d'immigration et peuvent donc intervenir en connaissance de cause, ce qui facilite la création de liens avec les individus qui fréquentent les organismes. Une intervenante souligne l'importance du fait que plusieurs employés et bénévoles sont des immigrants eux-mêmes et donc « are able to understand the immigrant experience ». De façon similaire, un autre intervenant se sert toujours de son expérience personnelle, en tant qu'immigrant et en tant que personne ayant déjà connu la pauvreté, pour donner des conseils pratiques sur la façon de faire de petites économies; par exemple, ne pas être gêné d'aller chercher un sac de nourriture dans les moments difficiles, acheter des paniers de fruits et de légumes à 1 \$ au marché, ne pas se laisser tenter par la consommation, faire attention aux appels interurbains, et ainsi de suite.

Bien que la création de solidarité soit en soi une stratégie privilégiée pour lutter contre la pauvreté, l'intervenante de la cafétéria communautaire rappelle le fait que la fréquentation d'un organisme communautaire n'est souvent pas un choix volontaire. Au contraire, si les organismes existent c'est parce que ceux et celles qu'ils desservent sont exclus dans d'autres sphères de la société.

Quel intérêt aurais-tu à venir [au café communautaire] quand tu n'en as pas besoin ? On vient d'installer des rideaux [...] c'est un endroit qui

est rébarbatif [...] ce n'est pas un endroit coquet, tu vas pas là par choix, tu vas là parce que tu n'as pas le choix ... ou quand [ils] le [font] c'est parce que ça fait des années et qu'ils ont complètement abandonné : « J'ai cinquante ans, je ne me trouverai plus de job, fait que je vais là. »

Dans ce sens, les organismes communautaires constituent des refuges où des individus en marge de la société peuvent se réunir. L'« empowerment » et la création de liens de solidarité sont donc des stratégies d'inclusion à la marge, mais qui doivent nécessairement être comprises dans le contexte plus large de l'exclusion sociale.

### **Obstacles à l'intervention**

Malgré le bien-fondé des stratégies d'action, ce serait une erreur d'idéaliser le rôle des intervenants communautaires dans la lutte contre la pauvreté. Comme ils le soulignent eux-mêmes, ils sont confrontés quotidiennement à des obstacles réels, tant au niveau des possibilités de favoriser l'« empowerment » qu'au niveau de la survie matérielle des organismes en tant que telle.

Certains obstacles mentionnés par les intervenants communautaires relèvent de facteurs individuels. Même si l'« empowerment » est le but de l'intervention, celui-ci se bute parfois à la difficulté de mobiliser les gens. Comme le constate une intervenante : « J'haïs ce discours-là, mais tu ne peux pas aller au-delà de la volonté des gens. » Certains individus, comme le suggère une autre intervenante, sont fâchés. Ils en veulent à la société qui leur a fait perdre leur emploi. Cette colère devient en soi une barrière à la motivation:

Trying to mobilize people, trying to make people a little bit more responsible for their own situation, tough as it is. Let's not kid ourselves – particularly those who were employed and have lost jobs

with the economy shrinking – they're angry, they're looking for a place to vent, they're disgruntled. Having to readapt is not easy. We all know about change. None of us love it, but when the change becomes so dramatic that you have to worry about your next meal, it's tough.

Le manque de motivation, comme le suggère le passage ci-dessus, émerge souvent d'un sentiment d'impuissance face à une économie qui va mal et sur laquelle les individus n'ont pas de prise. Donc la motivation n'est pas strictement liée à la « volonté » des gens, mais plutôt à un malaise social plus large.

L'intervenante de la cafétéria communautaire souligne une autre barrière à la mobilisation des gens : le fait de ne pas partager des affinités ou des intérêts communs. Faisant référence à des difficultés vécues lors de la mise sur pied des cuisines collectives, elle dit :

Ce n'est pas toujours facile de mettre ensemble un groupe de personnes qui ne se connaissent pas, qui n'ont pas nécessairement d'affinités, qui ne parlent pas la même langue, tous ensemble, il faut trouver un lien. C'est pour ça qu'on va essayer éventuellement de demander aux gens de former leurs propres groupes, dans l'idéal, mais étant donné que [la cafétéria communautaire] n'est pas un monde idéal...

Dans ce témoignage, l'intervenante parle spécifiquement de l'hétérogénéité des communautés à Côte-des-Neiges. Elle précise cependant que « ça n'a rien à voir avec la couleur, l'origine, etc. », mais plutôt avec la nécessité de trouver un fil commun qui va rassembler les gens. Un projet collectif nécessite la cohésion et la solidarité, et il faut travailler sur ces aspects afin d'inciter les gens à prendre en charge un projet.

La fierté des individus peut aussi devenir un obstacle à l'intervention, comme le suggère le commentaire suivant : « There is the problem of personal pride, where there are certain people that... we've had cases, that they look like they're on the borderline of malnutrition, but they don't want to admit the fact that they are poor. » On retrouve des exemples comparables dans

les autres récits. L'intervenant de l'organisme pour les jeunes, par exemple, a souligné la réticence des jeunes à parler de la précarité de leur situation familiale, ce qui amène parfois les intervenants à trouver des moyens de « rendre service sans les choquer ». Dans un cas, les intervenants ont simulé un tirage afin d'offrir à un jeune de la nourriture qui n'avait pas été consommée lors du passage du « réchaud bus ». De façon similaire, un intervenant a parlé d'une femme, médecin dans son pays d'origine, qui trouvait humiliante l'idée d'aller chercher de la nourriture à une banque alimentaire. Afin de la convaincre, il a dû la rassurer en lui disant qu'il s'agissait d'une situation temporaire et que personne ne saurait qu'elle était médecin.

La fierté peut se révéler aussi sous d'autres formes. Dans le cas de la cliente de la cafétéria communautaire qui ne voulait pas acheter une carte rabais pour les repas, la fierté s'exprime par la réticence à admettre la précarité de sa situation. Dans d'autres cas, la fierté peut se manifester par des attentes trop élevées, comme le suggère le commentaire suivant : « Un problème fréquemment rencontré dans le travail de l'organisme en lien avec la pauvreté, c'est la personne qui vient à l'organisme "en rêvant en couleur". Par exemple, une famille se cherche un appartement 5 1/2 avec un revenu mensuel de 400 \$. Ils veulent louer l'appartement à 200-300 \$/mois. »

D'autres obstacles à l'intervention mentionnés par les intervenants relèvent de facteurs plus organisationnels, tel le manque chronique de ressources; par exemple : « [On] est un organisme très pauvre... Il y a un décalage entre les besoins que l'on satisfait et le travail réalisé [dans la répartition des ressources, des subventions]. » La « pauvreté » des organismes s'exprime de différentes façons dans les récits. Dans le cas des banques alimentaires, il s'agissait de contraintes quant aux dons d'argent et de nourriture. Les intervenantes de la cafétéria communautaire et de l'organisme d'écoute pour les nouveaux immigrants ont parlé aussi des limites en termes de ressources humaines, particulièrement en ce qui concerne les interventions

en santé mentale : « Il faut faire attention comment on intervient... », « je suis très limitée au niveau des ressources [pour les encadrer]. Je ne suis pas mandatée pour le faire... mais je le fais par exemple... mais ce n'est pas moi qui peux prendre les décisions et ça c'est une partie de mon travail que je trouve extrêmement dure. » S'ajoutent à ces limites des obstacles que l'intervenante de la cafétéria communautaire qualifie de « spatio-temporels », c'est-à-dire des contraintes en termes d'espace de travail et d'équipements adéquats. L'intervenant de l'organisme pour les jeunes a abondé dans le même sens en parlant du manque d'infrastructures pour les jeunes qui n'ont pas les moyens de s'abonner à un centre sportif.

Face à la pauvreté chronique des organismes communautaires, certains intervenants ont souligné la nécessité de trouver des modes de financement novateurs. On évoque, entre autres, la possibilité de partenariats entre le secteur communautaire et le secteur privé. À titre d'exemple, un organisme s'est lié à une institution financière pour offrir une formation aux nouveaux arrivants sur des questions reliées aux transactions bancaires (comment écrire un chèque, utiliser un guichet automatique, etc.). De façon similaire, le même organisme a déjà reçu un financement d'Hydro-Québec pour l'organisation de séances d'information sur les façons d'économiser l'électricité.

Cependant, c'est le gouvernement qui est en grande partie ciblé lorsque les intervenants parlent des contraintes en matière de ressources. Par exemple, en réponse à une question sur les obstacles les plus importants rencontrés par son organisme, une intervenante n'a pas hésité en disant : « Government cutbacks, primarily, trying to do more with less, when there are twice as many people in need. » Selon une autre personne, les organismes communautaires sont souvent obligés de modifier leurs priorités et les clientèles cibles afin d'être éligibles aux subventions gouvernementales. Cette situation les amène constamment à « construire » de nouveaux projets plutôt que de consolider les services existants. Les organismes sont donc pris dans un cercle

vicieux : d'une part, leur survie dépend des subventions, mais d'autre part la course aux subventions nuit à la planification à long terme. Il faudrait, selon les répondants, que les organismes communautaires aient plus de reconnaissance gouvernementale, « une appréciation verbale et économique qui aurait des retombées sur le communautaire ». La bureaucratie des institutions gouvernementales a également été mentionnée comme étant un obstacle à l'intervention, comme le souligne l'exemple suivant :

On rêve en couleur aussi. Contre la bureaucratie, on ne peut faire grand-chose. [Notre organisme] tente souvent de discuter avec les agents de l'aide sociale mais ça ne donne rien parce que ce sont des fonctionnaires du gouvernement. Ils ont toujours le dernier mot. Et dans le cas des agents de l'aide sociale, nous risquons que la personne soit coupée de l'aide sociale. On met une limite [dans l'intervention].

Malgré les obstacles à l'intervention, plusieurs se gardent de dresser un portrait trop pessimiste de la possibilité pour leur organisme d'agir dans la lutte contre la pauvreté. Si l'élimination de la pauvreté est en soi un but idéaliste, les organismes semblent détenir néanmoins une importante marge d'action qui se traduit dans les gestes concrets du quotidien. Comme le suggère un intervenant, si on ne peut pas sortir les gens de la pauvreté, on peut au moins faire en sorte qu'ils se sentent moins pauvres. Ce sentiment est partagé par d'autres, par exemple : « [We at least] enable them to walk out feeling a little bit better and feeling like they've got something out of the day. »

La grande appréciation des organismes par les personnes qui les fréquentent, observée par plusieurs, témoigne du bien-fondé de ce sentiment. Quant aux intervenants communautaires, ils tirent une satisfaction de leur travail en dépit des frustrations qu'ils peuvent parfois vivre sur le terrain. Une intervenante a exprimé ce sentiment de la façon suivante: « [The experience of

working to alleviate poverty] is a very good one. It's a frustrating one, but it's gratifying. Unlike other positions or jobs, at least you know at the end of the day that you helped someone. »

### **Recherche et action : un effort de concertation**

Selon certains intervenants, les recherches sur la pauvreté passent parfois à côté des vrais besoins. Il faut donc réduire la distance entre la recherche et l'action. Une intervenante a donné l'exemple de ses cours universitaires sur l'intervention en milieu multiethnique. Même si ces cours lui ont présenté plusieurs modèles d'action, elle a souligné que ceux-ci étaient souvent difficilement applicables à la réalité de son travail. Il faudrait amalgamer les nouvelles façons de penser – qu'elle considère être l'atout de l'université – et l'expérience concrète du terrain. C'est dans cet esprit que nous avons donné la voix aux intervenants communautaires pour parler des priorités d'action auxquelles la recherche pourrait prêter main forte.

Plusieurs thèmes reviennent lorsque les intervenants communautaires parlent des priorités en matière d'action: la création d'emplois, un plus grand nombre de logements sociaux, et plus de souplesse dans les programmes sociaux et les prestations d'aide sociale. Les pistes de recherche qui découlent de ces priorités suivent trois grandes lignes : la sensibilisation, la connaissance des clientèles et le renforcement des liens de solidarité.

La pauvreté au Québec a été étudiée sous différents angles. Dans plusieurs cas, elle est présentée comme un phénomène isolé. Ainsi, on étudie entre autres des indices de pauvreté, des populations pauvres, des manifestations de la pauvreté. Cependant, la pauvreté existe comme rapport social (cf. McAll, 1995); être pauvre présuppose que d'autres ne le sont pas; être victime de discrimination présuppose que d'autres font de la discrimination. Or, cet aspect relationnel est rarement étudié et la pauvreté est présentée plutôt comme le problème propre aux pauvres.

C'est dans ce sens que plusieurs intervenants ont mentionné le rôle important de la sensibilisation dans la lutte contre la pauvreté, c'est-à-dire la nécessité de sensibiliser les propriétaires, les employeurs et le public en général à ce que c'est d'être pauvre, de parler des obstacles rencontrés par les individus et d'identifier les gestes concrets qui pourraient être posés. Pour une intervenante, il s'agit de faire voir l'autre côté de la médaille. Elle donne l'exemple d'un programme parrainé par l'organisme qui vise à sensibiliser les jeunes à la pauvreté : « We're fortunate that in the parochial schools there is a programme where students have to do community service, so this programme is certainly a complement to our service, where students come in, learn about poverty first-hand, they have a sense of what it feels like to be on the giving end to a recipient that is in need. Breaking down the barriers. » Dans cette perspective, la recherche est un moyen privilégié pour lutter contre les stéréotypes reliés à la pauvreté et responsabiliser des acteurs clés dont les actes peuvent renforcer la précarité des individus vivant des situations de pauvreté.

D'autres commentaires ont rappelé le fait, discuté précédemment, que la pauvreté est un phénomène multidimensionnel qui ne touche pas tout le monde de la même façon. Les personnes souffrant de problèmes de santé mentale, les nouveaux immigrants, les femmes monoparentales, les jeunes confrontés à la violence organisée constituent des clientèles particulièrement vulnérables. Plusieurs considèrent que l'action doit nécessairement tenir compte de la diversité des situations de pauvreté et des besoins spécifiques de ces populations en matière d'intervention. C'est dans la compréhension de cette diversité que la recherche pourrait jouer un rôle intéressant. Par l'étude de profils approfondis, il serait possible de mieux connaître les situations de vie de ces populations, les obstacles auxquels elles sont confrontées, ainsi que les possibilités que recèle chaque groupe pour sortir d'une situation de pauvreté.

La création de liens de solidarité s'impose comme une force motrice de la lutte contre la pauvreté. Tel qu'il a été dit précédemment, les organismes communautaires permettent à ceux et à celles qui sont en marge de la société de s'exprimer, de s'organiser et d'échanger avec d'autres sur leur situation de vie. En ce sens, les organismes offrent un potentiel en tant qu'espaces d'inclusion et de construction de solidarité. Cependant, comme l'ont souligné plusieurs, il est parfois difficile de mobiliser des gens et de les réunir autour d'un projet commun. Cette difficulté, qui constitue un obstacle important dans la lutte contre la pauvreté, mérite d'être mieux étudiée. Une intervenante donne un exemple du type de questionnement qui pourrait être exploré par le biais de la recherche : Comment unir des individus provenant de différentes origines et situations de vie autour d'un projet commun ? Sur quelle base créer un sentiment d'appartenance ? Une telle réflexion pourrait constituer un premier pas vers le développement d'un projet de recherche-action.

La suite logique d'un tel questionnement serait de situer la construction de liens de solidarité au sein des organismes communautaires dans le contexte de l'exclusion sociale dans la société en général. Il s'agirait de mieux comprendre les processus qui permettraient de franchir le pas entre les solidarités à la marge et l'inclusion des individus dans les sphères d'activités de la vie quotidienne, telles que le marché du travail, le logement et les services publics.

#### 4. Conclusion

La pauvreté est une des formes de marginalisation les plus dévastatrices. Manque à gagner, affaiblissement des liens sociaux et perte d'estime de soi ne sont que quelques-unes des difficultés auxquelles sont confrontés des fragments de plus en plus divers de la population, que ce soit en fonction de leur statut d'emploi, de l'âge, du sexe ou encore, du fait d'être nouvel immigrant ou réfugié. Indépendamment de leurs appartenances catégorielles, ces populations vivent l'exclusion dans de multiples domaines de la vie quotidienne, parmi lesquels l'emploi, l'éducation, le logement et les services. La pauvreté et l'exclusion vont de pair, la pauvreté étant le résultat de processus dynamiques et complexes qui mettent en rapport les collectivités qui détiennent l'accès aux ressources et celles qui s'en trouvent exclues. Si l'on considère la citoyenneté comme consistant pour une grande part en un droit d'accès aux ressources et un droit de participation dans les différentes sphères de la société, il est clair que ces populations vivent en marge de la citoyenneté (McAll, 1995).

Quant à la pauvreté des nouveaux immigrants et réfugiés, elle s'inscrit dans la même logique de marginalisation. Aux facteurs d'exclusion déjà cités s'ajoutent ceux liés plus particulièrement à leur situation d'immigration, telles la non-reconnaissance des diplômes ou de l'expérience d'emploi, la discrimination fondée sur l'origine ethnolinguistique, l'ignorance de la langue, la perte de réseaux suite au processus migratoire, la méconnaissance de la ville ou des ressources existantes et, pour les requérants du statut de réfugié plus spécifiquement, l'incertitude quant à l'avenir de leur statut d'immigration. La pauvreté n'est pas un phénomène « ethnique » en tant que tel. Cependant, le fait d'être nouvel immigrant ou réfugié peut renforcer d'autres formes d'exclusion et, ce faisant, accroître les risques d'appauvrissement. C'est donc le

cumul des statuts de marginalité qui rend précaires les situations de vie des nouveaux immigrants et réfugiés.

Notre étude ne montre pas seulement l'exclusion. Dans la sociologie wébérienne, les processus d'exclusion et d'inclusion coexistent dans un rapport constant de tension (cf. Weber, 1978). Ainsi, l'exclusion dans certains domaines d'activités est juxtaposée à l'inclusion dans d'autres domaines. Il y a donc un double mouvement d'exclusion-inclusion qui implique deux formes de pouvoir. Tandis que le premier est un pouvoir extérieur imposé au groupe, le deuxième est un pouvoir de revendication et d'appropriation qui émane du groupe exclu. Ce pouvoir d'appropriation s'exprime de différentes façons dans les récits examinés. D'abord, il se manifeste chez les personnes vivant une situation de pauvreté qui font preuve d'une très grande débrouillardise et de capacités de mobiliser les ressources. Le pouvoir d'appropriation est également à la base des stratégies d'intervention employées par les intervenants rencontrés : aider les gens à gérer plus facilement la pauvreté, favoriser la motivation et l'estime de soi, inviter les individus à participer à leur propre prise en charge. Finalement, le pouvoir d'appropriation constitue le fondement même de l'action communautaire, les organismes communautaires étant eux-mêmes voués à la construction des solidarités.

Les individus vivant une situation de pauvreté, les intervenants et les organismes communautaires sont donc des acteurs qui détiennent une certaine marge d'action pour lutter contre la pauvreté. Cette action ouvre un espace social – espace d'inclusion et de revendication – dans lequel la lutte contre la pauvreté prend sens par le biais de gestes et d'actions concrets. Si la pauvreté n'est pas pour autant éliminée par ces actions, sa gestion au quotidien en est au moins facilitée.

En même temps, il est clair que le rapport exclusion-inclusion n'est pas symétrique dans un contexte de pauvreté. Les stratégies visant l'inclusion se heurtent aux contraintes imposées de

l'extérieur : la fermeture du marché de l'emploi, la discrimination, le labyrinthe des règles bureaucratiques. Ainsi, la construction des espaces d'inclusion se fait largement en marge des réseaux dominants, ce qui pose la question de la possibilité pour les individus vivant dans la pauvreté de faire le pont entre l'inclusion à la marge (cf. Jaccoud, 1995) et l'inclusion éventuelle dans les domaines dominants de la vie publique. Agir contre la pauvreté implique donc un rapprochement entre les réseaux en marge et les réseaux dominants, entre les gestes posés quotidiennement par les intervenants rencontrés et l'ouverture des domaines de la vie publique plus globalement. Ce rapprochement ne peut se faire sans une lutte active contre les multiples formes d'exclusion qui guettent les personnes vivant une situation de pauvreté. Pour les nouveaux immigrants et réfugiés plus spécifiquement, cette lutte englobe, entre autres, des revendications liées à la reconnaissance des qualifications professionnelles et de l'expérience d'emploi, à la discrimination et aux délais administratifs en matière d'octroi des statuts d'immigration.

---

#### Notes

<sup>i</sup> Les CLSC sont des institutions clés du réseau public des services sociaux et de santé au Québec, leur mission étant « d'offrir en première ligne à la population du territoire qu'ils desservent des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion » (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*). L'équipe Enfance-Famille constitue une équipe multidisciplinaire qui intervient auprès d'enfants de moins de cinq ans et leurs familles (rencontres prénatales et postnatales, clinique des enfants, parentage, services sociaux et aide aux jeunes familles).

<sup>ii</sup> Selon l'étude, les familles « pauvres » sont celles dont le revenu se situe en dessous du seuil de faible revenu, tandis que les familles « très pauvres » sont celles qui vivent avec moins de 50 % de ce seuil.

<sup>iii</sup> Rapport annuel 1997-1998, CLSC Côte-des-Neiges. Voir aussi ce document pour une brève description des services offerts par l'équipe Enfance-Famille.

<sup>iv</sup> Dans le cas d'une femme, l'intervenante croit que le stress lié à la situation de violence conjugale que celle-ci a vécue lors de sa grossesse est en partie responsable du fait que son enfant soit né prématurément.

---

<sup>v</sup> En ce qui concerne les deux autres cas, il n'a pas été spécifié lors de l'entrevue s'ils étaient ou non immigrants.

<sup>vi</sup> Une des intervenantes accorde à la dimension individuelle un poids déterminant, qu'elle illustre en citant une expression connue « l'individu qui veut [peut] ».

<sup>vii</sup> Les personnes plus scolarisées seraient, d'après certaines intervenantes, plus confiantes quant à leurs capacités de sortir de la pauvreté et essaieraient d'apporter plus de changements dans leur vie que les personnes moins scolarisées.

<sup>viii</sup> Une intervenante a présenté le cas d'une femme qui travaillait dans une manufacture de textile. La nature de son travail la forçait à rester constamment debout, ce qui lui a occasionné des problèmes de santé pendant sa grossesse.

<sup>ix</sup> Pour ceux et celles qui achètent une carte rabais pour 20 repas, le repas revient à 75 ¢.

<sup>x</sup> D'une part, l'organisme met sur pied des groupes d'entraide où sont traités divers thèmes reliés à l'immigration tels le choc, le deuil culturel, les relations homme-femme, la famille, l'école et la religion. D'autre part, l'organisme fournit un soutien aux immigrants pour remplir des formulaires (l'aide sociale, les papiers d'immigration, le chômage, etc.), des services de traduction et d'authentification de documents, ainsi que des informations et conseils facilitant le contact avec diverses instances gouvernementales et institutionnelles.

<sup>xi</sup> La recherche d'emploi et le placement sont facilités par des ententes spéciales entre l'organisme et certaines manufactures.

<sup>xii</sup> Surtout des chambres et des appartements 1 ½, meublés et chauffés, à loyer modique (en moyenne 275,00 \$/mois).

<sup>xiii</sup> Une carte de membre coûte 12,00 \$. Ceux qui n'ont pas les moyens de la payer peuvent l'obtenir en faisant des travaux pour le centre (p. ex. peinturer) ou en organisant des activités collectives de levée de fonds (p. ex. un lave-auto).

<sup>xiv</sup> Un intervenant est passé lui-même par les programmes d'employabilité avant d'obtenir un poste permanent au sein de l'organisme où il travaille présentement. Il a parlé du ridicule qu'il y avait à demander une « expérience québécoise », surtout aux individus ayant une formation professionnelle ou une expérience d'emploi dans leur pays d'origine : « Moi, je tape à la machine [...]. Je suis venu au Québec avec toute l'expérience [du travail] à l'ordinateur. [L'employeur ou l'agent lui a demandé:] "Vous avez l'expérience québécoise ?" Non. "Ah!... [La réponse de l'employeur] Il faut aller faire un cours." "Mais voyons donc, c'est pour taper à la machine. Les claviers, c'est universel." J'ai dû aller refaire une expérience québécoise d'aller taper à la machine en français. C'était presque nul parce que le professeur m'a dit: "Vous tapez bien monsieur." "Oui, mais ils m'ont demandé d'avoir l'expérience québécoise!" »

---

## Bibliographie

Bertaux, Daniel (1980). « L'approche biographique : sa validité méthodologique, ses potentialités », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. LXIX, 1980.

Blanc, Bernadette. (1986). "Problématique de la localisation des nouveaux immigrants à Montréal" in *Canadian Ethnic Studies*, Vol. XVIII, 1, pp. 89-108.

Conseil national du bien-être social (1990). *La santé, les soins de santé et l'assurance maladie*. Rapport du Conseil national du bien-être social. Ottawa.

Chambers, R. (1992). « Poverty in India : concepts, research and reality », dans B. Harris, S. Guahn et R. H. Cassen (dir.). *Poverty in India : research and policy*. Bombay : Oxford University Press, p. 301-305.

Colin, C. F. Ouellet, G. Boyer et C. Martin (1992). *Extrême pauvreté, maternité et santé*. Montréal : Éditions St-Martin.

Collectif solidarité-femmes de Montmagny l'Islet (1992). *Au-delà de la pauvreté... s'enrichir par la solidarité*. Actes du colloque. Montmagny l'Islet.

Conseil de la famille (1996). *L'appauvrissement des familles dans un contexte d'insécurité: réflexions familiales dans le cadre de la tenue du deuxième sommet socio-économique*. Québec : Conseil de la famille.

Conseil permanent de la jeunesse (1993). « Dites à tout le monde qu'on existe... » *Avis sur la pauvreté des jeunes*. Québec : Conseil permanent de la jeunesse.

CMCM (Coordination du mouvement communautaire montréalais) (1997). *Pour un geste concret de solidarité sociale!* Demande d'appui à la déclaration du mouvement communautaire montréalais au forum régional sur le développement social, 5 décembre 1997.

Dandurand, Renée B. et Christopher McAll (1996). « *Welfare, workfare, wedfare* : faut-il encore assister les mères seules ? », *Lien social et Politiques*, 36, automne, p. 79-91.

Direction de la santé publique. (1997). *Les inégalités sociales de la santé*. Montréal : Gouvernement du Québec.

Ferland, Marc, Michel Pageau et Robert Chinoière (1997). *La pauvreté au Québec. Situation par région sociosanitaire et district du CLSC*. Montréal : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Gauthier, Madeleine (sous la direction de) (1987). *Les nouveaux visages de la pauvreté*. Québec : Institut québécois de la recherche sur la culture.

---

Gauthier, Madeleine et Lucie Mercier (1994). *La pauvreté chez les jeunes : précarité économique et fragilité sociale. Un bilan*. Québec : Institut québécois de la recherche sur la culture.

Giddens, Anthony (1984). *The Constitution of Society*. Berkeley et Los Angeles : University of California Press.

Jaccoud, Mylène (1992). « Processus pénal et identitaires: le cas des Inuit au Nouveau Québec », *Sociologie et société*, XXIV, p. 25-43.

Jaccoud, Mylène (1995). « L'exclusion social et les autochtones », *Lien social et Politiques*, 34, automne, p. 96-100.

Langlois, Richard (1990). *S'appauvrir dans un pays riche*. Montréal : Éditions Saint-Martin et Centrale de l'enseignement du Québec.

Lavallée, C. et al. (1995). *Aspects sociaux reliés à la santé*. Rapport d'enquête sociale et de santé 1992-1993, vol. 2. Montréal : Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Lesemann, Frédéric (1989). « Les nouveaux visages de la pauvreté », *Santé mentale au Québec*, XIV (2), p. 114-119.

Massey, Douglas, Mitchell L. Edgers et Nancy A. Denton (1994). « Disentangling the causes of concentrated urban poverty », *International Journal of Group Tensions*, 24(3), p. 267-316.

Massey, Douglas S. et Shawn M. Kanaiaupuni (1993). « Public Housing and the Concentration of Poverty », *Social Science Quarterly*, 74(1), p. 109-119.

McAll, Christopher (1995). « Les murs de la cité : territoires d'exclusion et espaces de citoyenneté », *Lien social et Politiques*, 34, automne, p. 81-92.

McAll, Christopher (1996). *Les requérants du statut de réfugié au Québec* (avec la collaboration de Louise Tremblay). Montréal : Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration.

McAll, Christopher (1996). « L'aide sociale : ce que tout le monde sait mais que personne ne veut savoir », *Interface*, 17(2), avril, p. 13-22.

McAll, Christopher et Deena White (1996). *Structures, systèmes, acteurs: le welfare et le workfare comme champs d'action sociale*. Rapport de recherche présenté au ministère des Ressources humaines, Canada.

McAll, Christopher, Louise Tremblay et Frédérique Le Goff (1997). *Proximité et distance. Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*. Montréal : Éditions Saint-Martin.

---

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1994). *La politique de la santé et du bien-être*. Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1997). *La pauvreté au Québec: situation par région socio-sanitaire et district de CLSC*. Québec : Direction générale de la planification et de l'évaluation.

Ministère de la Sécurité du revenu (MSR) (1994). *La pauvreté au Québec : bref historique et situation actuelle (1973-1994)*. Québec : Direction générale des politiques et des programmes. Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.

Montgomery, Catherine et Jean Renaud (1994). «Residential Patterns of New Immigrants and Linguistic Integration». *The Canadian Geographer*, vol. 38, no 4 (1994) 331-42.

Murray, Charles (1992). « Discussing Welfare Dependency is Irrelevant ». *Public Welfare*, Sprint, p. 24-25.

Murray, Charles (1985). « Helping the poor : a Few Modest Proposals », *Commentary*, 79 (51), May, p. 27-34.

Piché, Victor et Liane Bélanger (1997). «Le quartier Côte-des-Neiges : fiction statistique ou milieu d'insertion pour les groupes d'immigrants?». *Le quartier Côte-des-Neiges à Montréal. Les interfaces de la pluriethnicité*. (D. Meintel, V. Piché, D. Juteau, S. Fortin, dir.). Montréal : L'Harmattan, p. 77-102.

Ramirez, Bruno (1997). «Histoire et histoires dans la métropole québécoise : le quartier Côte-des-Neiges». *Le quartier Côte-des-Neiges à Montréal. Les interfaces de la pluriethnicité*. (D. Meintel, V. Piché, D. Juteau, S. Fortin, dir.). Montréal : L'Harmattan, p. 53-76.

Renaud, Jean, Alain Carpentier, Ronald Lebeau. (1997) : *Les grands voisinages ethniques dans la région de Montréal en 1991 : Une nouvelle approche en écologie factorielle*. Collection : Études et Recherches, no. 17. Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration.

Robichaud, Jean-Bernard *et. al.* (1994). *Les liens entre la pauvreté et la santé mentale : de l'exclusion à l'équité*. Montréal : Gaétan Morin.

Ulysse, Pierre et Christopher McAll (1997). « Minorités, majorités et les territoires du quotidien », dans *Le quartier Côte-des-Neiges. Les interfaces de la pluriethnicité*. L'Harmattan.

Weber, Max (1978; texte original, 1921). *Economy and Society*. Vol. 1-2. (Traduit de l'allemand : *Wirtschaft und Gesellschaft*.) Berkeley, California : University of California Press.

Wilkins, R. (1986). « Health Expectancy by Local Area in Montreal: a Summary of Findings », *Canadian Journal of Public Health*, 77, p. 216-220

*Annexe***Synthèse : intervenir à l'égard de la pauvreté dans un quartier multiethnique***Introduction*

En 1994, une famille sur six et un enfant sur cinq vivaient dans la pauvreté au Québec (MSR, 1994). Dans la région montréalaise, les taux de pauvreté sont à la hausse. À Montréal, le nombre de bénéficiaires de la sécurité du revenu est passé de 11 à 18 % entre 1989 et 1996 (DSP, 1997). De plus, on note l'élargissement des populations touchées par l'appauvrissement. Ainsi, on parle des « nouveaux visages de la pauvreté » (Gauthier, 1987) ou encore des « nouveaux pauvres » (Lesemann, 1989) qui sont les chômeurs, les femmes monoparentales, les jeunes, les personnes seules, les travailleurs à salaire minimum, les personnes souffrant de problèmes de santé mentale (Gauthier et Mercier, 1994; Conseil permanent de la jeunesse, 1993; Conseil de la famille, 1996; Colin, Ouellet, Boyer et Martin, 1992; Dandurand et McAll, 1996; Robichaud, 1994).

Dans le contexte montréalais, les réfugiés et les nouveaux immigrants s'ajoutent aux rangs des « nouveaux pauvres ». Selon les statistiques du ministère de la Sécurité du revenu, 60 % des enfants bénéficiaires de l'aide sociale proviennent de familles dont les parents sont nés à l'extérieur du Québec (DSP, 1997). Malgré la reconnaissance du statut précaire d'un grand nombre de familles nouvellement immigrées, cette population a été relativement peu étudiée dans la littérature sur la pauvreté. À partir d'une étude exploratoire menée dans le quartier multiethnique de Côte-des-Neiges à Montréal, nous avons examiné les enjeux et défis liés à

l'intervention auprès d'une clientèle qui est à la fois immigrante et pauvre. Après une brève discussion des prémisses théoriques et méthodologiques de l'étude, nous examinerons les profils de pauvreté dans ce quartier ainsi que les objectifs, stratégies et obstacles liés à l'intervention.

### *Quelques considérations théoriques et méthodologiques*

Dans le présent texte, la pauvreté est considérée comme un phénomène relationnel, c'est-à-dire un phénomène produit dans un jeu complexe de rapports entre différentes catégories d'acteurs (Gauthier et Mercier, 1994; McAll, 1995, 1996a, 1996b; McAll et White, 1996). Plus spécifiquement encore, elle résulte d'un ensemble de rapports inégalitaires auxquels les individus sont confrontés dans leur quotidien. Cette façon de penser la pauvreté se distingue des approches classiques qu'on pourrait qualifier l'une de « culturaliste » et l'autre de « structuraliste ». Selon la première, la pauvreté se trouve expliquée par des « attitudes » et « comportements » individuels et représente une forme de « culture » produite dans la transmission d'une éthique du « welfare » d'une génération à l'autre (voir Murray, 1985, 1992). Selon la deuxième, la pauvreté est produite par des structures et des phénomènes anonymes, tels le chômage, la mondialisation et le changement technologique. Dans un cas comme dans l'autre, la marge d'action pour lutter contre la pauvreté est restreinte, l'inaction étant justifiée soit par l'attribution aux individus de traits défavorables, soit par la fatalité de certains phénomènes d'ordre structurel. Entre ces deux pôles, une perspective relationnelle met les acteurs et l'action sociale au cœur de l'analyse, nous amenant ainsi plus près des enjeux réels de la pauvreté tels que vécus au quotidien. Le thème de la quotidienneté a également des

implications sur le plan méthodologique. Plutôt que de s'intéresser aux discours officiels ou aux perceptions générales de la pauvreté, il s'avère plus utile de s'interroger sur les gestes et actions posés quotidiennement par des acteurs dans un contexte de pauvreté. De cette façon, la compréhension de la pauvreté se fait à partir d'expériences concrètes et non à partir de généralisations qui peuvent parfois nous éloigner des enjeux réels.

Pour les fins de l'étude exploratoire, nous avons interrogé des acteurs qui interviennent sur la pauvreté, c'est-à-dire des individus qui, dans leur travail quotidien, sont amenés à intervenir auprès d'une population pauvre. Nous avons rencontré une quinzaine d'intervenants, dont la moitié travaille au sein de l'équipe Enfance-Famille du CLSC Côte-des-Neiges<sup>1</sup> et l'autre dans des organismes communautaires du quartier. Ces derniers proposent des comptoirs alimentaires, de vêtements ou de meubles, des services d'accueil et d'écoute, de logement, de réinsertion à l'emploi et de loisirs. C'est dans leur travail de première ligne que ces intervenants sont amenés à côtoyer une population à la fois immigrante et pauvre.

L'entrevue semi-dirigée consistait à reconstruire en détail une journée réelle de travail de l'intervenant (normalement la journée de la veille), l'objectif étant de saisir le caractère dynamique de l'intervention au quotidien. Ceci a permis de recueillir des descriptions détaillées de leurs interventions durant la journée ainsi que des situations vécues par leurs clientèles. À travers ces expériences, les intervenants nous ont parlé du quartier, des profils de pauvreté qu'ils y rencontrent, de leurs objectifs et stratégies en lien avec la pauvreté, des obstacles auxquels ils sont confrontés dans leur travail ainsi que des domaines prioritaires

---

<sup>1</sup> Les CLSC sont des institutions clés du réseau public des services sociaux et de santé au Québec, leur mission étant « d'offrir en première ligne à la population du territoire qu'ils desservent des services de santé et des services sociaux courants, de nature préventive ou curative, de réadaptation ou de réinsertion » (*Loi sur les services de santé et les services sociaux*). L'équipe Enfance-Famille constitue une équipe multidisciplinaire qui intervient auprès d'enfants de moins de cinq ans et leurs familles (rencontres prénatales et postnatales, clinique des enfants, parentage, services sociaux et aide aux jeunes familles).

d'action dans un quartier multiethnique. Ainsi, le quartier Côte-des-Neiges constitue un laboratoire social par excellence. Dans la prochaine section, nous examinerons le quartier Côte-des-Neiges tel que perçu par les intervenants rencontrés.

### *Côte-des-Neiges comme quartier d'intervention*

Situé sur le versant nord du mont Royal, le quartier Côte-des-Neiges est aujourd'hui l'un des quartiers les plus cosmopolites de Montréal. Selon les statistiques de 1991, un peu plus de la moitié de sa population est née à l'étranger (50,7 %), comparativement à 26 % pour Montréal dans l'ensemble (Piché et Bélanger, 1997; Ramirez, 1997). Au cours de son histoire, le quartier a été marqué par différentes vagues migratoires. Les premiers colons français s'y sont établis en 1628, suivis par des familles canadiennes-anglaises vers la fin du dix-neuvième siècle. Ces deux communautés étaient encore prédominantes dans les années suivant la Deuxième Guerre mondiale. Selon le recensement de 1941, les Canadiens d'origines française et britannique représentaient 80 % des 20 000 personnes résidant dans le quartier. Le reste de la population était composé pour une large part d'immigrants de l'Europe de l'Est, surtout de la communauté juive, ainsi que de membres de la communauté irlandaise installés autour de la paroisse St-Kevin (Ramirez, 1997). Trente ans plus tard, selon le recensement de 1971, Côte-des-Neiges était devenu le quartier le plus multiethnique de Montréal, remplaçant ainsi le corridor St-Laurent comme quartier d'accueil traditionnel des nouveaux arrivants (Ramirez, 1997; Montgomery et Renaud, 1994; Renaud, 1997). Selon Blanc, les facteurs tels que la proximité de zones industrielles, un bon réseau de transport en commun, des logements à loyer peu élevé, la présence d'artères commerciales importantes, la

concentration de commerces ethniques et de services médicaux et la présence des organismes d'accueil ont contribué à faire de Côte-des-Neiges un quartier multiethnique (Blanc, 1986).

Administrativement, le quartier est divisé en quatre sous-secteurs : Snowdon et Édouard-Montpetit dans les axes sud-ouest et est, de la Savane et Parc Kent dans les axes nord-ouest et est. Selon la terminologie locale, les secteurs Snowdon et Édouard-Montpetit se trouvent « en haut de la côte » et ceux de la Savane et Parc Kent « en bas de la côte ». En partie, la distinction entre le « haut » et le « bas » reflète une réalité géographique, puisqu'il y a un dénivellement important entre les secteurs du nord et du sud. Cependant, la distinction renferme surtout une signification sociale car ce sont les secteurs « en bas de la côte » qui accueillent le plus grand nombre de nouveaux immigrants et dans lesquels on retrouve les taux de pauvreté les plus élevés du quartier. À titre d'exemple, le revenu moyen par ménage à Snowdon (en « haut de la côte ») est de 44 319 \$, comparativement à 27 152 \$ à de la Savane (en « bas de la côte ») (Piché et Bélanger, 1997). D'autres statistiques compilées par district socio-sanitaire indiquent que Côte-des-Neiges se situe parmi les dix premiers territoires de CLSC au Québec présentant un pourcentage élevé de personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté (Ferland, Pageau et Choinière, 1997). Selon ces statistiques, 38,4 % de la population de Côte-des-Neiges est considérée « pauvre » et 16,9 % « très pauvre »<sup>2</sup>. Les phénomènes d'immigration et de pauvreté se trouvent donc liés dans ce quartier.

La distinction entre le « haut » et le « bas » du quartier est bien connue des intervenants, comme le suggèrent les propos suivants : « À mon avis, c'est un bon quartier. Malheureusement, il est divisé entre [...] pauvres et riches parce qu'en haut de la côte, c'est plus cher, en bas de la côte, c'est moins cher. » À force de travailler quotidiennement dans les

---

<sup>2</sup> Selon l'étude, les familles « pauvres » sont celles dont le revenu se situe en dessous du seuil de faible revenu, tandis que les familles « très pauvres » sont celles qui vivent avec moins de 50 % de ce seuil.

différents secteurs, les intervenants ont une perception du quartier encore plus nuancée qui dépasse les grands territoires du « haut » et du « bas ». Dans les mots d'une infirmière, il y aurait des « zones de pauvreté et d'insalubrité » à l'intérieur de chacun des secteurs. Parlant de son territoire d'intervention, une autre infirmière décrit les contrastes entre deux rues avoisinantes. La première, bordée de duplex et de maisons unifamiliales, est habitée par des familles ayant des emplois et revenus relativement stables, tandis que la deuxième, qui contient un grand nombre d'immeubles, est habitée surtout par des mères monoparentales et des familles à faible revenu.

Plusieurs intervenants ont également parlé d'une distribution inégale des ressources parmi les différents secteurs du quartier, certains étant plus nantis que d'autres : « Et le quartier non plus n'aide pas dans ce sens. Ils sont [dans le secteur] Plamondon. Ça veut dire qu'on manque de garderies, on manque de parcs, on manque d'activités autres [...] on manque de camps de jour. » Il y a peu de temps, un nouveau centre sportif et de loisirs a été ouvert dans le « bas » du quartier, dans l'objectif d'offrir des ressources aux habitants de ce secteur, notamment pour les jeunes. Cependant, selon un intervenant, les jeunes doivent détenir une carte de membre, ce qui limite l'accès à ceux qui ont les moyens de se la payer. Pour les familles défavorisées, l'achat d'une telle carte est souvent un luxe qu'elles ne peuvent se permettre. D'autres intervenants considèrent que l'emplacement du CLSC (en « haut » de la côte) est un obstacle en termes d'accès pour certaines familles vivant en « bas » de la côte. Selon une infirmière, ses clients les plus nécessiteux habitent jusqu'à 2,5 km des services et éprouvent parfois de la difficulté à s'y rendre, surtout lorsqu'ils ont de jeunes enfants.

Malgré ces lacunes, plusieurs insistent sur le fait qu'il faut reconnaître les bons côtés de Côte-des-Neiges comme quartier d'intervention. Ce constat est appuyé par les propos d'un

---

intervenant: « On fait la promotion de Côte-des-Neiges parce que c'est le quartier où nous travaillons. C'est le quartier où se trouve la plus grande quantité d'organismes communautaires, ici, pour aider le monde. Et c'est un bon quartier. » Selon l'intervenant, ces organismes travaillent très fort pour faire en sorte que Côte-des-Neiges ne devienne pas un quartier stigmatisé par la pauvreté. Dans la prochaine section, nous examinerons de plus près les situations de pauvreté telles que vécues dans le quartier Côte-des-Neiges, ainsi que la place occupée par l'ethnicité dans les processus d'appauvrissement.

### *Les profils de la pauvreté dans Côte-des-Neiges*

À travers les journées décrites lors des entrevues, les intervenants nous font entrer dans l'univers de la pauvreté à Côte-des-Neiges et nous font connaître une clientèle précaire. Poussés aux marges de la société, ce sont des individus qui nécessitent un soutien particulier. Non seulement ces individus vivent une pauvreté matérielle (manque à gagner, logements insalubres, manque de ressources pour les vêtements et la nourriture), mais celle-ci est souvent aggravée par une dimension émotionnelle (anxiété, dévalorisation de soi) et relationnelle (difficulté d'entrer en relation avec d'autres personnes et de s'insérer dans des réseaux de support). Bien que liées par leur statut précaire, les clientèles rencontrées par les intervenants ne constituent pas un groupe homogène, comme nous le précise un répondant : « Chaque personne... chaque visage est une histoire et Dieu sait qu'il y en a, des histoires... » Malgré la diversité des « histoires », certaines populations sont néanmoins plus représentées que d'autres parmi les clientèles des intervenants rencontrés. Ce sont des femmes monoparentales, des familles à faible revenu, des jeunes, des personnes ayant des problèmes

de santé mentale. De façon générale, leurs profils de pauvreté peuvent ressembler à ceux des autres quartiers défavorisés de Montréal ou encore d'autres grands centres urbains.

Dans le quartier Côte-des-Neiges, ces statuts de marginalité se conjuguent souvent avec le fait d'être récemment arrivé au Québec comme immigrant ou réfugié. Les conséquences de ce cumul de statuts s'expriment dans la description d'une cliente faite par un intervenant : « La pauvre madame a tout. Elle est noire, a trois enfants, n'a pas d'argent, n'a pas de mari, n'a pas de travail. Là elle est bannie de la société. » Bien que les manques en termes monétaires et de soutien social ne soient pas l'apanage des réfugiés et nouveaux immigrants, ceux-ci ont en outre à faire face à des obstacles particuliers. En réponse à la question : « Est-ce que le fait d'être immigrant ajoute à une situation de pauvreté ? », une intervenante répond : « Oui, bien sûr, parce qu'il y a d'autres limites aussi. Le manque de connaissance des lieux, de savoir qu'est-ce qui existe, comment l'utiliser. Il y a la question de la langue. Il y a la dépression tout à fait normale de la perte de la famille, du pays, de la perte du contexte, que ça soit la musique, la chaleur, les odeurs, le support. »

Dans le processus de migration, les nouveaux arrivants sont souvent coupés de leur principaux réseaux de soutien (parents, amis, voisinage, communauté religieuse, etc.). Le deuil du pays d'origine ou des proches peut devenir une source importante d'anxiété, d'isolement ou de dépression, comme l'illustre ce cas :

[Elle] est arrivée dans la catastrophe de l'hiver qu'on a eu, enceinte, en réalisant qu'elle ne désirait pas nécessairement être là. [...] Elle refuse tout ce qui est ici, elle refuse d'être ici. [...] Elle est coupée de tous ses liens familiaux, elle n'a aucun contact avec qui que ce soit de l'extérieur, sinon occasionnellement des gens présentés par son mari. [...] [Elle] a dû passer pratiquement tout l'hiver entre quatre murs. Elle parle à peine quelques mots d'anglais et pas du tout français... Donc, la pauvreté chez [elle] c'est au niveau de sa capacité d'entrer en relation avec les autres, à cause de la barrière de langue.

Dans ce cas, le déracinement et l'isolement se trouvent amplifiés par le fait que la femme ne parle pas le français. En fait, la barrière de la langue revient dans la plupart des récits comme étant l'obstacle le plus important à la mobilité sociale des nouveaux arrivants. En plus d'être un facteur d'isolement, elle accroît également les risques de se trouver cantonné dans des secteurs d'emploi peu valorisants et peu rémunérateurs, ou encore d'être sans emploi. Un intervenant donne l'exemple d'une cliente hispanophone qui ne parle ni français ni anglais. Médecin dans son pays d'origine, cette femme est prête à prendre n'importe quel type de travail au Québec afin de pouvoir survivre économiquement. Cependant, l'intervenant évoque la crainte qu'elle a de se retrouver dans un « ghetto » hispanophone si elle ne prend pas le temps de suivre des cours de langue. Elle est donc coincée entre la nécessité de gagner sa vie dans l'immédiat et la nécessité de connaître la langue du pays pour pouvoir poursuivre sa profession à long terme.

Cette crainte de la « ghettoïsation » n'a pas seulement des implications pour l'accès au marché du travail, mais également pour l'accès à d'autres types de ressources, telles les institutions publiques. Ainsi, une intervenante parle du sentiment d'impuissance souvent vécu par les nouveaux arrivants lorsqu'ils doivent faire des démarches administratives : « ...Plus on s'adresse à de grosses institutions, plus la personne risque d'être perdue dans le système ou de se décourager parce que les intervenants ne sont pas outillés pour recevoir des gens qui ne connaissent pas le système [et] qui ont de la difficulté à communiquer. » Ce passage illustre bien une autre barrière à laquelle se heurtent les nouveaux immigrants, celle de la non-adaptation des services à cette population. Comme le suggère un intervenant, il ne s'agit pas seulement d'une question de langue, mais aussi de la méconnaissance des modes de

fonctionnement des institutions et services. Un nouvel arrivant ne connaît pas nécessairement ses besoins en matière de logement, ne connaît pas la ville, le quartier, les services, les magasins. Il ne sait pas, par exemple, ce qu'est un CLSC ou la STCUM. Ce manque de connaissance par rapport aux services existants peut limiter les possibilités d'avoir recours à des ressources gratuites qui peuvent pallier une situation de pauvreté.

Pour les intervenants rencontrés, il est clair que les difficultés d'accès au marché du travail, aux services ou aux institutions ne relèvent pas seulement d'une méconnaissance des modes de fonctionnement chez les nouveaux arrivants. L'envers de la médaille révèle en outre la non-adaptation du marché du travail, des services et institutions à la réalité multiethnique et, plus spécifiquement encore, les pratiques d'exclusion. Bien que l'exclusion se vive dans tous les domaines de la vie publique, elle est particulièrement visible dans le marché du travail. Ainsi, une intervenante nous parle d'un jeune homme haïtien dont elle attribue en grande partie la difficulté à se trouver un emploi à la résistance des employeurs à engager quelqu'un qui n'est pas « typique au niveau de l'habillement, du look ». De façon similaire, un autre intervenant s'exprime sur la discrimination des employeurs face à « l'apparence » des femmes noires qui ne peuvent pas laisser leurs cheveux « naturels », mais doivent plutôt les lisser ou les tresser lorsqu'elles cherchent un emploi.

Parfois, les pratiques d'exclusion se trouvent enracinées dans des règles formelles ou informelles au sein des milieux de travail. C'est le cas, entre autres, de la non-reconnaissance de l'expérience ou des diplômes acquis dans les pays d'origine. Un intervenant connaît bien ce type d'obstacle qu'il a vécu par le passé. Spécialiste en informatique dans son pays d'origine, il s'est heurté à l'exigence d'une expérience québécoise pour obtenir un emploi :

Je suis venu au Québec avec toute l'expérience [du travail] à l'ordinateur. [L'employeur lui a demandé] « Vous avez l'expérience québécoise ? » Non. « Ah ! Il faut aller faire un cours. » « Mais voyons donc, c'est pour taper à la machine. Les claviers, c'est universel. » J'ai dû aller refaire une expérience québécoise d'aller taper à la machine en français. C'était presque nul parce que, quand le professeur m'a dit : « Vous tapez bien monsieur », [j'ai répondu] "Oui, mais ils m'ont demandé d'avoir l'expérience québécoise. »

Une intervenante d'un autre organisme donne aussi l'exemple d'un couple auprès duquel elle intervient. Professionnels dans leur pays d'origine, ils vivent une déqualification par rapport à l'intégration professionnelle depuis leur arrivée au Québec. La femme, avocate de formation, n'a obtenu que l'équivalent d'une session universitaire en droit. Ayant des enfants en bas âge, le retour aux études n'est pas envisageable pour le moment. Elle travaille donc comme femme de ménage et son mari comme plongeur dans un restaurant.

Si les intervenants des secteurs publics et communautaires ont parlé des obstacles auxquels sont confrontés les nouveaux immigrants en général, ils ont également ciblé trois sous-populations qui vivent des situations particulièrement précaires: les femmes immigrantes, les requérants du statut de réfugié et les étudiants étrangers. Les femmes immigrantes, surtout celles ayant la charge d'enfants en bas âge, sont sur-représentées dans les situations de pauvreté décrites par les intervenants. Souvent, elles vivent un très grand isolement. Les possibilités de créer des réseaux de support, d'apprendre la langue ou même de connaître la société dans laquelle elles viennent d'arriver se trouvent souvent limitées par le fait qu'elles n'ont pas les moyens de faire garder leurs enfants. Selon une intervenante, « [ces femmes] sont beaucoup mises à l'écart, elles sont vraiment à une deuxième vitesse dans le processus d'intégration [...] ». Une infirmière a également commenté les difficultés d'intégration de ces femmes immigrantes :

Quand elles arrivent ici, l'intégration ne se fait pas. C'est peut-être un aspect de la pauvreté, ou de l'irréalité, ou de la pensée magique. Elles arrivent ici souvent enceintes, ou le deviennent dans les premiers mois dès leur arrivée. C'est comme elles n'ont pas eu la chance de faire la transition entre le pays d'origine et ici, et déjà on démarre. Et souvent, elles n'ont même pas acquis encore des connaissances des lieux ou du quartier.

C'est en raison de cette vulnérabilité que certains organismes desservent spécifiquement les femmes immigrantes.

Selon les intervenants rencontrés, les requérants du statut de réfugié et les « illégaux » constituent également une clientèle très vulnérable. Souvent victime ou témoin de violence dans le pays d'origine, c'est une clientèle qui a un très lourd passé. Même dans la période post-migratoire, les requérants qui doivent attendre l'octroi d'un statut permanent sans savoir s'ils seront expulsés ou non vivent une anxiété importante. Une travailleuse sociale décrit le cas d'un couple qui venait de recevoir un avis d'expulsion. Bien que leur cas soit en appel, ils vivent dans l'incertitude quotidienne quant à leur avenir, ce qui empêche tout effort de planification à long terme. De plus, l'incertitude quant à l'octroi du statut peut renforcer d'autres formes de marginalité. Une infirmière donne l'exemple d'une femme en attente de statut. Victime de violence conjugale, cette femme vit une situation de grand isolement. Selon l'infirmière, elle « choisit » de rester dans une situation de violence par peur d'être expulsée du pays si elle quitte son mari. La situation de requérant du statut de réfugié peut aussi poser des obstacles en termes d'accès aux ressources. Une intervenante donne l'exemple d'une femme monoparentale qui aimerait prendre des cours de français et ouvrir un commerce. Cependant, étant en attente du statut de réfugiée, celle-ci n'a pas droit aux subventions

octroyées pour les frais de garde et n'a donc pas les moyens de placer ses enfants dans une garderie.

La troisième sous-population ciblée par les intervenants, les étudiants étrangers, constitue une clientèle importante dans le quartier Côte-des-Neiges étant donné la présence de l'Université de Montréal sur le territoire. Selon une intervenante, il arrive souvent que les familles dont le conjoint est étudiant étranger prennent la décision d'avoir un enfant pendant les études, ce qui accroît la pression financière et les contraintes organisationnelles. Ceci est confirmé par une autre infirmière qui suggère que les étudiants sont « les plus pauvres parmi les pauvres ». Pour elle, la pauvreté des étudiants, et souvent des étudiantes vivant seules avec leur enfant, est d'abord matérielle et s'accompagne d'un niveau élevé d'endettement. Le problème qui ressort de cette forme de pauvreté est non seulement l'aspect matériel mais aussi la difficulté de concilier responsabilités familiales et études. Ici, le risque est grand d'abandonner les études ou d'en retarder la fin, avec tout ce que cela comporte en termes d'endettement et de non-réalisation des objectifs.

Ces profils de pauvreté nous indiquent que les réfugiés et nouveaux immigrants doivent faire face à de nombreux obstacles qui augmentent les risques de se retrouver dans une situation de pauvreté et diminuent les chances de pouvoir s'en sortir. Selon une travailleuse sociale, ces facteurs rendent les nouveaux immigrants et réfugiés plus vulnérables à une amplification de la pauvreté : « La pauvreté ne s'installe pas du jour au lendemain [...]. [Elle] s'amplifie en cours de route et peut, avec l'immigration ou un changement de vie, s'aggraver et faire en sorte que les choses rentrent dans une pauvreté chronique. » Dans la prochaine section, nous examinerons de plus près les objectifs et stratégies des intervenants dans un milieu multiethnique.

*Agir contre la pauvreté : objectifs et stratégies d'intervention*

Selon une intervenante d'un organisme communautaire, « c'est tellement énorme ce qui nous pend par-dessus la tête, tu essaies de lutter [...] mais c'est difficile ». Il faut, selon une autre intervenante, mettre « la barre très très basse » et se contenter de petits progrès. Bien que plusieurs pensent avoir peu de prise sur les politiques sociales plus larges, ils disent pouvoir au moins aider les gens à gérer plus facilement la pauvreté au quotidien. De fait, dans les journées décrites par les intervenants, la lutte contre la pauvreté se réalise surtout par le biais de gestes et d'actions concrets.

La « motivation » des individus ressort comme étant un facteur important dans la « gestion de la pauvreté ». Comme le constate une intervenante, « j'haïs ce discours-là, mais tu ne peux pas aller au-delà de la volonté des gens ». Ainsi les intervenants parlent de l'aspect relatif de la pauvreté, c'est-à-dire du fait que les individus, indépendamment de leurs appartenances catégorielles, vivent différemment la pauvreté selon leurs attentes et leurs aspirations. Cela se manifeste, entre autres, par la très grande débrouillardise de plusieurs personnes rencontrées par les intervenants lors des journées décrites. Une intervenante donne l'exemple d'une femme somalienne qui ne parle ni l'anglais ni le français mais qui ne semble cependant pas démunie au niveau des ressources :

Ce qui est particulier est qu'elle ne parle que somali et que malgré tout elle a su faire appel à un nombre incalculable de ressources. Elle a su utiliser énormément tout Somalien qu'elle a croisé sur la rue, ou par l'intermédiaire d'autres Somaliens qu'elle a pu rencontrer, elle a rapidement développé un réseau de contacts, pas d'amis nécessairement, mais des gens sur qui elle peut compter d'une certaine façon – pour servir d'interprète, faire des appels pour elle. Elle a eu des problèmes avec les comptes d'électricité, elle a aussi eu des

problèmes de santé pendant sa grossesse... [Mais] elle a toujours trouvé moyen pour que quelqu'un vienne s'occuper des enfants le temps qu'elle devait s'absenter et pour être accompagnée de quelqu'un qui allait servir d'interprète... C'est quelqu'un d'incroyable...

Cette capacité de débrouillardise, illustrée dans de nombreux cas décrits par les intervenants, démontre bien que les individus vivant une situation de pauvreté sont aussi des acteurs. Par le biais de diverses stratégies de survie, ils peuvent exercer un certain contrôle sur la situation de pauvreté qu'ils vivent, même si leur marge de manœuvre est limitée par des facteurs extérieurs à eux.

Selon les intervenants, leur rôle dans la gestion quotidienne de la pauvreté est de maximiser cette marge d'action. L'orientation des individus vers des ressources appropriées constitue une stratégie d'intervention privilégiée, comme le suggère le commentaire suivant :

Les seules ressources que [j'ai] face à la pauvreté de la clientèle, c'est de les orienter vers d'autres ressources qui peuvent les aider à trouver de l'emploi, à trouver des ressources matérielles comme des vêtements. Leur faire connaître leur quartier, leur faire connaître d'autres ressources, s'assurer qu'ils ont fait les démarches, que ça répond à leurs besoins, à leurs attentes.

Travailler au niveau de la motivation et de l'estime de soi constitue également une stratégie d'intervention importante, comme le suggère la directrice d'un organisme communautaire : « Part of the need is to help people develop their own self-esteem. I think that is a major piece of poverty. Poverty somehow just defuses a person so much, that they forget their own skills. » Dans plusieurs cas, les intervenants ont déjà vécu des situations de pauvreté ou d'immigration et peuvent donc intervenir en connaissance de cause, ce qui facilite le développement d'une relation de confiance avec les individus qui fréquentent les

organismes. Ainsi, une intervenante souligne l'importance pour plusieurs employés et bénévoles d'être eux-mêmes des immigrants et donc d'être « capables de comprendre l'expérience immigrante ». De façon similaire, un autre intervenant utilise toujours son expérience personnelle, en tant qu'immigrant et en tant que personne ayant déjà connu la pauvreté, pour donner des conseils pratiques sur l'intégration et sur la façon de faire des petites économies.

Outre les stratégies qui visent la valorisation de soi et l'accès aux ressources, d'autres stratégies d'intervention, issues surtout du milieu communautaire, invitent les individus à participer à des projets collectifs, comme des cuisines collectives, des projets de réinsertion en emploi et des groupes d'entraide. Non seulement ces projets permettent-ils la reconstitution de réseaux, effrités dans un contexte d'appauvrissement, mais ils favorisent également le développement des capacités individuelles de prise en charge. Les cuisines collectives en sont un bon exemple. Celles-ci sont fondées sur le principe de la participation des individus à la préparation collective de repas dont les portions individuelles reviennent peu cher. Au niveau matériel, ces projets permettent aux individus de bien gérer leurs budgets alimentaires, mais ils ont également un impact sur l'estime de soi des individus qui y participent. Une intervenante compare l'objectif des cuisines collectives et celui des banques alimentaires traditionnelles :

La banque alimentaire, c'est comme un plaster sur un cancer, les gens arrivent, s'assoient et repartent avec leur panier... Donc imagines au niveau de l'estime de soi. Bien souvent, on leur donne ce qu'on a, donc des fois les choses ne sont pas de première qualité.... C'est pas toujours la [première] fraîcheur, c'est un peu comme s'ils s'identifiaient à cette bouffe-là : Regarde qu'est-ce que j'ai, regarde ce que je vauX.

À partir d'un projet de cuisine collective, un organisme voit à plus long terme la possibilité de générer des revenus par le biais d'un service de traiteur géré par des participants au projet. Parlant de cette possibilité, la directrice de l'organisme fait ressortir l'objectif d'« empowerment » sous-jacent au projet : The whole idea here is to help people stretch their budgets. That's what we're aiming for and if jobs can evolve from that, then that's what it's all about. There is empowerment. That is what this is all about. They will be masters of this creation. »

La réinsertion et la création d'emplois sont en fait des stratégies d'intervention utilisées par plusieurs organismes communautaires du quartier. Dans un monde qui tourne autour de l'économie, l'autonomie de la personne et son bien-être sont intimement liés à leur intégration au marché de l'emploi. Selon une intervenante, « la non-intégration professionnelle met la personne dans une situation de fragilité, en marge ». Certains organismes ont des objectifs explicites relatifs à la réinsertion en emploi, comme celui qui offre une formation en couture pour femmes immigrantes et dont l'objectif est de faciliter leur intégration sur le marché du travail. De façon similaire, le développement de l'employabilité fait partie de la mission de l'organisme de dépannage de la communauté juive qui offre des stages de pré-employabilité. La mission de cet organisme est de favoriser le développement de la confiance et l'estime de soi. Au sein de sa boutique de vêtements usagés, l'organisme offre un service, nommé « Dress for Success », qui s'adresse spécifiquement à des personnes en recherche d'emploi. Par le biais de ce service, les individus peuvent louer ou emprunter des vêtements et accessoires appropriés à une situation d'entrevue. De plus, des préposés bénévoles les aident à la fois dans le choix des vêtements et dans la préparation à l'entrevue (comment se présenter, comment

préparer un curriculum vitæ, comment répondre aux questions). Ce service, très personnalisé, vise à ce que les individus se sentent importants et confiants lors de la recherche d'emploi.

D'autres organismes rencontrés n'ont pas d'objectifs explicites en matière de réinsertion en emploi, mais leurs activités en font néanmoins un objectif tacite. C'est le cas, entre autres, du café communautaire et de l'organisme d'aide en recherche de logement qui embauchent des individus de leur clientèle par le biais des programmes d'employabilité. Au moment de l'entrevue, ce dernier comptait onze postes de ce type, et le café communautaire, huit. Bien que temporaires, ces postes permettent aux individus d'acquérir des compétences et des expériences d'emploi. Pour les immigrants, plus spécifiquement, ils permettent également l'acquisition de l'« expérience québécoise » exigée si fréquemment par les employeurs. Dans un organisme, les individus peuvent même continuer à utiliser la photocopieuse et le télécopieur pour la recherche d'emploi, lorsque les programmes d'employabilité sont terminés. De cette façon, les organismes communautaires peuvent constituer des petites niches d'emploi où les individus, exclus du marché privé, peuvent prendre confiance et expérience. Dans ce sens les organismes communautaires constituent eux-mêmes des espaces de solidarité pour aider des individus à sortir de la pauvreté.

Cette vocation de solidarité des organismes communautaires leur prête une fonction de pourvoyeurs de services, mais également une de lieux de rassemblement. Par exemple, l'organisme de formation en couture sert de lieu de rencontre et d'échanges pour les femmes immigrantes. De façon similaire, la maison de jeunes fait de l'intervention auprès des jeunes à travers des activités sportives et de loisirs.

Que ce soit au niveau des stratégies de valorisation de soi, d'accès aux ressources ou de participation à des projets communautaires, les stratégies d'intervention révèlent une idéologie

commune qui est d'aider les individus à s'aider eux-mêmes et dont les mots clés sont l'appropriation du pouvoir (empowerment) et la construction de solidarités. Selon les intervenants, ces stratégies se distinguent de la charité traditionnelle fondée sur le don et cherchent à favoriser l'indépendance et l'autonomie des individus plutôt que la dépendance, comme nous l'explique la directrice d'un organisme communautaire : « On ne donne pas du poisson, on leur apprend à pêcher. » Ce sont donc des stratégies d'action qui misent sur l'inclusion des individus qui sont marginalisés. Car, si les organismes du quartier doivent développer des stratégies d'appropriation de pouvoir et de construction de solidarités, c'est justement parce que les individus qu'ils desservent sont exclus d'autres sphères de la société, comme le marché du travail et les institutions publiques. Cette situation est bien exprimée dans les propos d'une intervenante : « Quel intérêt aurais-tu à venir [au café communautaire] quand tu n'en as pas besoin ? On vient d'installer des rideaux [...] c'est un endroit qui est rébarbatif [...] ce n'est pas un endroit coquet, tu vas pas là par choix, tu vas là parce que tu n'as pas le choix ... ou quand [ils] le [font] c'est parce que ça fait des années et qu'ils ont complètement abandonné. »

Les stratégies d'appropriation de pouvoir et de construction de solidarités peuvent s'appliquer à toute population vivant une situation de pauvreté. Cependant, selon les intervenants rencontrés, celles-ci s'avèrent particulièrement importantes dans un contexte multiethnique. D'une part, selon la directrice d'un organisme communautaire, ces stratégies peuvent servir à contrebalancer le stigmatisme qui est souvent rattaché au statut d'immigration : « A lot of our clients who are referred to us are marginal immigrants and there is a feeling of camaraderie. They look upon this place – there is a lot of stigma outside – as a place where

they can meet friends and can get comfortable.» D'autre part, elles peuvent compenser l'affaiblissement ou la perte des réseaux de support induits par le processus d'immigration :

On s'adresse à une population qui est déracinée, qui vivait avec un réseau social très développé avec beaucoup de conventions, qu'elle ne retrouve pas ici. Même s'ils cherchent à le rebâtir ce n'est jamais complet comme c'était chez eux. On ne peut pas se mettre à le réinventer comme ça l'est dans différents pays mais je me demande souvent s'il ne faut pas réinventer la famille élargie, mais d'une autre façon.

Selon d'autres intervenants, l'hétérogénéité du quartier peut constituer un obstacle à l'idée de « réinventer la famille élargie ». Comme nous l'explique cette intervenante : « Il y a quand même beaucoup d'intolérance et de racisme vécus à l'intérieur du quartier Côte-des-Neiges. Ce n'est pas parce que c'est multiethnique que les gens qui viennent s'installer ici ont le goût de vivre avec des gens de partout dans le monde. » De façon similaire, une autre intervenante note que souvent il n'y a pas de sentiment de confiance entre les résidants du quartier mais plutôt une conscience des différences : « Je leur demande, rencontrez-vous des femmes au parc ? Oui j'en rencontre mais... Il y a toujours un mais... » Selon d'autres intervenants, c'est le fait de ne pas partager une langue commune qui entrave surtout la construction de solidarités. Une intervenante évoque cette idée en parlant des difficultés rencontrées lors de l'organisation des cuisines collectives :

Ce n'est pas toujours facile de mettre un groupe de personnes qui ne se connaissent pas, qui n'ont pas nécessairement d'affinités, qui ne parlent pas la même langue, tous ensemble, il faut trouver un lien. C'est pour ça qu'on va essayer éventuellement de demander aux gens de former leurs propres groupes, dans l'idéal; mais étant donné que [le café communautaire] n'est pas un monde idéal [...]

La conscience de différences et le fait de ne pas partager une langue commune peuvent donc limiter l'émergence de réseaux de support entre les résidants du quartier et renforcer ainsi l'isolement et la marginalisation que vivent certaines personnes. Selon une intervenante ces difficultés ne relèvent pas strictement de l'ethnicité – « [ça] n'a rien à voir avec la couleur, l'origine, etc. » –, mais plutôt de la nécessité de trouver un lien commun pour rassembler les gens. Le principal défi pour l'intervention est donc de trouver une façon d'unir des individus provenant de différentes origines et situations de vie autour d'un projet commun. Malgré ces difficultés, une autre intervenante rappelle que les gens du quartier sont devenus plus revendicateurs grâce à l'intervention des divers organismes dans le quartier. Elle considère cette intervention comme un travail à long terme qui permet de mettre « les gens en contact les uns avec les autres, ce qui [...] leur donne juste l'espoir suffisant pour mettre l'énergie pour apprendre le comment [pour sortir d'une situation de pauvreté] ». Cette intervention permet à ceux et celles qui sont en marge de la société de s'exprimer, d'échanger avec d'autres sur leur situation de vie et, plus encore, de s'organiser.

### *Discussion*

La pauvreté est une des formes de marginalisation les plus dévastatrices. Manque à gagner, affaiblissement des liens sociaux et perte d'estime de soi ne sont que quelques-unes des difficultés auxquelles sont confrontés des fragments de plus en plus divers de la population, que ce soit en fonction de leur statut d'emploi, de l'âge, du sexe ou encore, du fait d'être nouvel immigrant ou réfugié. Indépendamment de leurs appartenances catégorielles, ces populations vivent l'exclusion dans de multiples domaines de la vie quotidienne, parmi

lesquels l'emploi, l'éducation, le logement et les services. La pauvreté et l'exclusion vont de pair, la pauvreté étant le résultat de processus dynamiques et complexes qui mettent en rapport les collectivités qui détiennent l'accès aux ressources et celles qui s'en trouvent exclues. Si l'on considère la citoyenneté comme consistant pour une grande part en un droit d'accès aux ressources et un droit de participation dans les différentes sphères de la société, il est clair que ces populations vivent en marge de la citoyenneté (McAll, 1995).

Quant à la pauvreté des nouveaux immigrants et réfugiés, elle s'inscrit dans la même logique de marginalisation. Aux facteurs d'exclusion déjà cités s'ajoutent ceux liés plus particulièrement à leur situation d'immigration, telles la non-reconnaissance des diplômes ou de l'expérience d'emploi, la discrimination fondée sur l'origine ethnolinguistique, l'ignorance de la langue, la perte de réseaux suite au processus migratoire, la méconnaissance de la ville ou des ressources existantes et, pour les requérants du statut de réfugié plus spécifiquement, l'incertitude quant à l'avenir de leur statut d'immigration. La pauvreté n'est pas un phénomène « ethnique » en tant que tel. Cependant, le fait d'être nouvel immigrant ou réfugié peut renforcer d'autres formes d'exclusion et, ce faisant, accroître les risques d'appauvrissement. C'est donc le cumul de statuts de marginalité qui rend précaires les situations de vie des nouveaux immigrants et réfugiés.

Notre étude ne montre pas seulement l'exclusion. Selon la sociologie wébérienne, les processus d'exclusion et d'inclusion coexistent dans un rapport constant de tension (cf. Weber, 1978). Ainsi, l'exclusion dans certains domaines d'activité est juxtaposée à l'inclusion dans d'autres domaines. Il y a donc un double mouvement d'exclusion-inclusion qui implique deux formes de pouvoir. Tandis que le premier est un pouvoir extérieur imposé au groupe, le deuxième est un pouvoir de revendication et d'appropriation qui émane du groupe exclu. Ce

pouvoir d'appropriation s'exprime de différentes façons dans les récits examinés. D'abord, il se manifeste chez les personnes vivant une situation de pauvreté qui font preuve d'une grande débrouillardise et de capacités de mobiliser les ressources. Le pouvoir d'appropriation est également à la base des stratégies d'intervention employées par les intervenants rencontrés : aider les gens à gérer plus facilement la pauvreté, favoriser la motivation et l'estime de soi, inviter les individus à participer à leur propre prise en charge. Finalement, le pouvoir d'appropriation constitue le fondement même de l'action communautaire, les organismes communautaires étant eux-mêmes voués à la construction des solidarités.

Les individus vivant une situation de pauvreté, les intervenants et les organismes communautaires sont donc des acteurs qui détiennent une certaine marge de manoeuvre pour lutter contre la pauvreté. Cette action ouvre un espace social – espace d'inclusion et de revendication – dans lequel la lutte contre la pauvreté prend sens par le biais de gestes et d'actions concrets. Si la pauvreté n'est pas pour autant éliminée par ces actions, sa gestion au quotidien en est au moins facilitée.

En même temps, il est clair que le rapport exclusion-inclusion n'est pas symétrique dans un contexte de pauvreté. Les stratégies visant l'inclusion se heurtent aux contraintes imposées de l'extérieur: la fermeture du marché de l'emploi, la discrimination, le labyrinthe des règles bureaucratiques. Ainsi, la construction des espaces d'inclusion se fait largement en marge des réseaux dominants, ce qui pose la question de la possibilité pour les individus vivant dans la pauvreté de faire le pont entre l'inclusion à la marge (cf. Jaccoud, 1995) et l'inclusion éventuelle dans les domaines dominants de la vie publique. Agir contre la pauvreté implique donc un rapprochement entre les réseaux en marge et les réseaux dominants, entre les gestes posés quotidiennement par les intervenants rencontrés et l'ouverture des domaines de la vie

publique plus globalement. Ce rapprochement ne peut se faire sans une lutte active contre les multiples formes d'exclusion qui guettent les personnes vivant une situation de pauvreté. Pour les nouveaux immigrants et réfugiés plus spécifiquement, cette lutte englobe, entre autres, des revendications liées à la reconnaissance des qualifications professionnelles et de l'expérience d'emploi, à la discrimination et aux délais administratifs en matière d'octroi des statuts d'immigration.

## Bibliographie

Bertaux, Daniel (1980). « L'approche biographique : sa validité méthodologique, ses potentialités », *Cahiers internationaux de sociologie*, vol. LXIX, 1980.

Blanc, Bernadette. (1986). « Problématique de la localisation des nouveaux immigrants à Montréal » in *Canadian Ethnic Studies*, Vol. XVIII, 1, pp. 89-108.

Conseil national du bien-être social (1990). *La santé, les soins de santé et l'assurance maladie*. Rapport du Conseil national du bien-être social. Ottawa.

Chambers, R. (1992). « Poverty in India : concepts, research and reality », dans B. Harris, S. Guahn et R. H. Cassen (dir.). *Poverty in India : research and policy*. Bombay : Oxford University Press, p. 301-305.

Colin, C. F. Ouellet, G. Boyer et C. Martin (1992). *Extrême pauvreté, maternité et santé*. Montréal : Éditions St-Martin.

Collectif solidarité-femmes de Montmagny l'Islet (1992). *Au-delà de la pauvreté... s'enrichir par la solidarité*. Actes du colloque. Montmagny l'Islet.

Conseil de la famille (1996). *L'appauvrissement des familles dans un contexte d'insécurité: réflexions familiales dans le cadre de la tenue du deuxième sommet socio-économique*. Québec : Conseil de la famille.

Conseil permanent de la jeunesse (1993). « Dites à tout le monde qu'on existe... » *Avis sur la pauvreté des jeunes*. Québec : Conseil permanent de la jeunesse.

CMCM (Coordination du mouvement communautaire montréalais) (1997). *Pour un geste concret de solidarité sociale!* Demande d'appui à la déclaration du mouvement communautaire montréalais au forum régional sur le développement social, 5 décembre 1997.

Dandurand, Renée B. et Christopher McAll (1996). « *Welfare, workfare, wedfare* : faut-il encore assister les mères seules ? », *Lien social et Politiques*, 36, automne, p. 79-91.

Direction de la santé publique. (1997). *Les inégalités sociales de la santé*. Montréal : Gouvernement du Québec.

Ferland, Marc, Michel Pageau et Robert Chinoière (1997). *La pauvreté au Québec. Situation par région sociosanitaire et district du CLSC*. Montréal : Ministère de la Santé et des Services sociaux.

Gauthier, Madeleine (sous la direction de) (1987). *Les nouveaux visages de la pauvreté*. Québec : Institut québécois de la recherche sur la culture.

Gauthier, Madeleine et Lucie Mercier (1994). *La pauvreté chez les jeunes : précarité économique et fragilité sociale. Un bilan*. Québec : Institut québécois de la recherche sur la culture.

Giddens, Anthony (1984). *The Constitution of Society*. Berkeley et Los Angeles : University of California Press.

Jaccoud, Mylène (1992). « Processus pénal et identitaires: le cas des Inuit au Nouveau Québec », *Sociologie et société*, XXIV, p. 25-43.

Jaccoud, Mylène (1995). « L'exclusion social et les autochtones », *Lien social et Politiques*, 34, automne, p. 96-100.

Langlois, Richard (1990). *S'appauvrir dans un pays riche*. Montréal : Éditions Saint-Martin et Centrale de l'enseignement du Québec.

Lavallée, C. et al. (1995). *Aspects sociaux reliés à la santé*. Rapport d'enquête sociale et de santé 1992-1993, vol. 2. Montréal : Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

Lesemann, Frédéric (1989). « Les nouveaux visages de la pauvreté », *Santé mentale au Québec*, XIV (2), p. 114-119.

Massey, Douglas, Mitchell L. Edgers et Nancy A. Denton (1994). « Disentangling the causes of concentrated urban poverty », *International Journal of Group Tensions*, 24(3), p. 267-316.

Massey, Douglas S. et Shawn M. Kanaiaupuni (1993). « Public Housing and the Concentration of Poverty », *Social Science Quarterly*, 74(1), p. 109-119.

McAll, Christopher (1995). « Les murs de la cité : territoires d'exclusion et espaces de citoyenneté », *Lien social et Politiques*, 34, automne, p. 81-92.

McAll, Christopher (1996). *Les requérants du statut de réfugié au Québec* (avec la collaboration de Louise Tremblay). Montréal : Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration.

McAll, Christopher (1996). « L'aide sociale : ce que tout le monde sait mais que personne ne veut savoir », *Interface*, 17(2), avril, p. 13-22.

McAll, Christopher et Deena White (1996). *Structures, systèmes, acteurs: le welfare et le workfare comme champs d'action sociale*. Rapport de recherche présenté au ministère des Ressources humaines, Canada.

McAll, Christopher, Louise Tremblay et Frédérique Le Goff (1997). *Proximité et distance. Les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*. Montréal : Éditions Saint-Martin.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1994). *La politique de la santé et du bien-être*. Gouvernement du Québec.

Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) (1997). *La pauvreté au Québec: situation par région socio-sanitaire et district de CLSC*. Québec : Direction générale de la planification et de l'évaluation.

Ministère de la Sécurité du revenu (MSR) (1994). *La pauvreté au Québec : bref historique et situation actuelle (1973-1994)*. Québec : Direction générale des politiques et des programmes. Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique.

Montgomery, Catherine et Jean Renaud (1994). «Residential Patterns of New Immigrants and Linguistic Integration». *The Canadian Geographer*, vol. 38, no 4 (1994) 331-42.

Murray, Charles (1992). « Discussing Welfare Dependency is Irrelevant ». *Public Welfare*, Sprint, p. 24-25.

Murray, Charles (1985). « Helping the poor : a Few Modest Proposals », *Commentary*, 79 (51), May, p. 27-34.

Piché, Victor et Liane Bélanger (1997). «Le quartier Côte-des-Neiges : fiction statistique ou milieu d'insertion pour les groupes d'immigrants?». *Le quartier Côte-des-Neiges à Montréal. Les interfaces de la pluriethnicité*. (D. Meintel, V. Piché, D. Juteau, S. Fortin, dir.). Montréal : L'Harmattan, p. 77-102.

Ramirez, Bruno (1997). «Histoire et histoires dans la métropole québécoise : le quartier Côte-des-Neiges». *Le quartier Côte-des-Neiges à Montréal. Les interfaces de la pluriethnicité*. (D. Meintel, V. Piché, D. Juteau, S. Fortin, dir.). Montréal : L'Harmattan, p. 53-76.

Renaud, Jean, Alain Carpentier, Ronald Lebeau. (1997) : *Les grands voisinages ethniques dans la région de Montréal en 1991 : Une nouvelle approche en écologie factorielle*. Collection : Études et Recherches, no. 17. Ministère des relations avec les citoyens et de l'immigration.

Robichaud, Jean-Bernard *et al.* (1994). *Les liens entre la pauvreté et la santé mentale : de l'exclusion à l'équité*. Montréal : Gaétan Morin.

Ulysse, Pierre et Christopher McAll (1997). « Minorités, majorités et les territoires du quotidien », dans *Le quartier Côte-des-Neiges. Les interfaces de la pluriethnicité*. L'Harmattan.

Weber, Max (1978; texte original, 1921). *Economy and Society*. Vol. 1-2. (Traduit de l'allemand : *Wirtschaft und Gesellschaft*.) Berkeley, California : University of California Press.

Wilkins, R. (1986). « Health Expectancy by Local Area in Montreal: a Summary of Findings », *Canadian Journal of Public Health*, 77, p. 216-220