UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA CONSTRUCTION DU LIEN DE CONFIANCE ENTRE LE/LA JEUNE DE LA RUE ET LE/LA TRAVAILLEUR/EUSE DE RUE : DES STRATÉGIES COMPLEXES

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
À LA MAÎTRISE EN SOCIOLOGIE

PAR
FRÉDÉRIC AYOTTE

JUILLET 2018

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

J'aimerais en premier lieu remercier Shirley Roy pour son soutien et son implication dans ce mémoire sans lesquels ce projet n'aurait pu voir le jour. Shirley a su me donner autant d'encadrement que de liberté, me permettant de développer un point de vue personnel sur l'objet de recherche que l'on peut saisir à la lecture de ce mémoire. Ce dernier a pris plusieurs années à se développer et à se stabiliser et Shirley a fait preuve d'une grande patience tout au long du chemin sinueux que traçait ce projet, avant de prendre sa forme finale.

Je tiens aussi à remercier les gens qui m'ont aidé pendant ces années, certains présents depuis le début de mes études au baccalauréat à l'UQAM. Je voudrais ainsi remercier pour le soutien moral et financier : mon père et ma mère Yves Ayotte et France Bellemare ainsi que André Dupuis, Lise Ayotte, Guy Ayotte, Jean-Pierre Bourbonnais, Michèle Ayotte et Renée-Claire Gagné. Je voudrais souligner le soutien exceptionnel de M. Daniel Ayotte qui s'est impliqué corps et âme dans ce mémoire depuis le début jusqu'à la fin et est devenu un mentor de grande influence. Je voudrais rajouter le soutien psychologique et l'encouragement du Dr Baki dans mon projet d'entamer des études de second cycle en sociologie. La participation de ces gens à mes études à la maîtrise en sociologie a été essentielle pour la réalisation de ce mémoire et je tiens à souligner la grande générosité de chacun et chacune ainsi que leur solidarité et leur ténacité tout au long de ce périple.

En dernier, je voudrais seulement rappeler que ce mémoire n'aurait jamais vu le jour sans l'influence indéniable des professeurs du département de sociologie de l'UQAM

qui m'ont formé et qui ont su susciter mon intérêt pour la sociologie pendant toutes ces années. Sans leur enthousiasme, leur compétence et leur passion, je n'aurai trouvé de motivation pour écrire un mémoire. Ainsi, je remercie les professeurs dont les cours m'ont donné la matière brute nécessaire pour écrire ce mémoire et plus généralement l'UQAM d'avoir rendu possible ce parcours universitaire inoubliable.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS ..... **III**

LISTE DES FIGURES ..... **VII**

RESUME ..... **VIII**

INTRODUCTION **1**

CHAPITRE I **3**

UN OBJET A CONSTRUIRE **3**

1.1 L'OBJET DE RECHERCHE, LA PROBLEMATIQUE, LA QUESTION DE RECHERCHE ET LES OUTILS METHODOLOGIQUES 3

1.1.1 L'objet de recherche *4*

1.1.2 La problématique et la question de recherche *5*

1.1.3 L'univers d'analyse, le matériau de recherche et l'instrument de cueillette *6*

1.1.4 La population, l'échantillon et l'unité d'analyse *9*

1.2 LA RECENSION DES ECRITS ET LES OUTILS THEORIQUES 11

1.2.1 Confiance, méfiance, défiance et société *11*

1.2.2 Définitions générales de la confiance et de la méfiance *14*

1.2.3 Les jeunes de la rue : un portrait situé *20*

1.2.4 Le travail de rue *29*

1.2.5 L'interactionnisme symbolique et le travail de rue *34*

1.2.6 Une perspective phénoménologique *37*

CHAPITRE II **41**

LES DIMENSIONS IMPLIQUEES DANS LA CREATION DU LIEN DE CONFIANCE INTERPERSONNEL **41**

2.1 LA BIENVEILLANCE 41

2.1.1 La présence, la disponibilité et l'écoute *42*

2.1.2 Être digne de confiance : les traits de personnalité et la bienveillance *44*

2.2 LES ROLES 46

2.2.1 La notion de rôle *46*

2.2.2 Trois cas empiriques *50*

2.3 L'INTEGRITE 57

2.4 L'APPARTENANCE GROUPALE 61

2.5 LES NORMES DE LA RUE ET LA CONFIANCE 63

2.5.1 La norme de confidentialité *64*
2.5.2 La norme de non jugement *65*
2.5.3 La confiance « as-if » ou la confiance-fictive *68*

CHAPITRE III **71**

LES STRATEGIES PERSONNELLES DANS LA CONSTRUCTION DU LIEN DE CONFIANCE **71**

3.1 LES STRATEGIES INITIALES, CELLES DE DEVOILEMENT ET DE PERENNISATION. 72
3.1.1 Les stratégies initiales *73*
3.1.2 Les stratégies de dévoilement *77*
3.1.3 Les stratégies de pérennisation *82*
3.2 LES STRATEGIES POUR CREER UN LIEN DE CONFIANCE AINSI QUE LE TRAVAIL POSITIF SUR LA CONFIANCE ET LE TRAVAIL NEGATIF SUR LA MEFIANCE 83

CONCLUSION ET PERSPECTIVES **87**

LISTE DES FIGURES

Figure		Page
3.2	Trois stratégies pour créer et maintenir un lien de confiance interpersonnel	p. 83

RÉSUMÉ

Ce mémoire propose d'éclairer comment se construit le lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue selon la perspective de ce dernier ou cette dernière et dans la situation où le/la jeune de la rue est à priori méfiant à son égard. Pour résoudre cette énigme, nous investiguons les stratégies qu'utilisent trois travailleurs de rue interviewés afin de créer un lien de confiance avec les jeunes. Après l'exploration des dimensions impliquées dans la création du lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur de rue, trouvant leur dynamique dans l'interaction sociale, nous avançons trois grands types de stratégies utilisés par les travailleurs de rue pour nouer un lien de confiance. Nous présentons ainsi : les stratégies initiales, les stratégies de dévoilement et les stratégies de pérennisation. Nous concluons en remarquant que les travailleurs de rue utilisent des stratégies complexes et diversifiées pour créer ce lien de confiance : des stratégies qui sont adaptées aux différents jeunes et aux diverses situations rencontrées dans le milieu de la rue. Notre recherche ne prétend pas faire le tour de la question de la confiance qui existe entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue, mais nous proposons néanmoins quelques pistes qui pourraient nourrir l'intérêt d'explorations subséquentes.

Mots-clés : confiance, construction, lien, jeunes de la rue, travail de rue, travailleurs/euses de rue, stratégies, interaction.

INTRODUCTION

Dans la pratique du travail de rue, la relation de confiance qui se construit entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue permettant l'accompagnement et l'intervention est un enjeu central. Cependant, comme les jeunes adoptent une position de méfiance à priori à l'égard des intervenants, la question de la construction de la relation de confiance dans le travail de rue est problématique, voire énigmatique. C'est cette problématique qui se trouve au cœur de ce mémoire et sur laquelle repose sa pertinence scientifique. L'objet central en est donc : comment se construit la confiance du ou de la jeune de la rue à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue, en partant, à priori, d'une position de méfiance. L'objectif de ce mémoire est donc d'explorer cette construction, selon le point de vue des travailleurs de rue interviewés. À l'aide de données empiriques recueillies, notre enquête part de témoignages de quelques travailleurs de rue et propose une interprétation des témoignages à l'aide de la littérature et d'une méthodologie appropriée. S'ensuit l'élaboration d'un regard sociologique sur les stratégies adoptées par les travailleurs de rue pour créer et maintenir un lien de confiance avec le/la jeune de la rue.

Concrètement ce mémoire se décline en trois chapitres : le chapitre 1 concerne l'objet de recherche, la problématique et la question de recherche ainsi que l'opérationnalisation c'est-à-dire de l'univers d'analyse, du matériau utilisé et de l'instrument de cueillette. De plus, ce chapitre présente la recension des écrits mobilisant les thèmes principaux de la recherche, à savoir : la littérature sur la confiance, la méfiance, les jeunes de la rue et le travail de rue. On y trouve aussi les outils théoriques qui nous aideront à interpréter les données du terrain : la méthode phénoménologique permettant de proposer une première interprétation des données et

l'interactionnisme symbolique, retenue afin d'ancrer les données dans la théorie sociologique. Le chapitre 2 aborde les différentes dimensions impliquées dans la construction et le maintien du lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue qui sont respectivement : la bienveillance, les rôles, l'intégrité, l'appartenance groupale et les normes de confidentialité et de non jugement. À la lumière des résultats des chapitres précédents, le chapitre 3 en fait la synthèse et expose les trois types de stratégies privilégiées par les travailleurs de rue pour créer et maintenir un lien de confiance avec le/la jeune de la rue. Nous y présentons : les stratégies initiales, les stratégies de dévoilement et les stratégies de pérennisation ainsi qu'une lecture temporelle des trois stratégies tout en décrivant la relation complémentaire qui existe entre ces dernières. Nous concluons en proposant des avenues de recherche futures et quelques considérations face à nos résultats.

CHAPITRE I
UN OBJET A CONSTRUIRE

Dans ce chapitre, nous saisirons l'objet de notre recherche, la problématique construite qui nous a menés à retenir cet objet d'étude ainsi que la formulation d'une question de recherche qui se présente comme une énigme à résoudre. De plus nous présenterons autant l'univers d'analyse, le matériau analysé, les éléments précisant la construction de notre échantillon et ceux de notre instrument de cueillette. Dans un deuxième temps, nous ferons la recension des écrits et discuterons de l'approche théorique utilisée pour cerner notre objet de recherche. Ces thèmes sont inspirés du document *Repères pour la préparation d'un projet de mémoire* (Antonius, Roy et Rizkallah, 2012).

1.1 L'objet de recherche, la problématique, la question de recherche et les outils méthodologiques

La première partie de ce chapitre circonscrit notre objet de recherche en fonction d'une énigme à résoudre. Le constat est que la confiance dans le travail de rue nous semble problématique, voire énigmatique. Pour arriver à résoudre cette énigme, nous posons une question de recherche générale ainsi qu'une question de recherche plus spécifique. Or, quelles sont les stratégies utilisées par les travailleurs de rue pour créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue qu'ils côtoient dans leur travail alors que ces jeunes sont à priori méfiants ? Pour répondre à cette question nous utilisons divers outils méthodologiques. Pour ce faire, nous établissons l'univers d'analyse, le matériau de recherche, l'instrument de cueillette et l'échantillon à analyser afin de répondre concrètement à notre question de recherche. L'univers

d'analyse comprend tous les éléments empiriques à analyser pour répondre à notre question et le matériau utilisé pour notre enquête est l'entrevue semi-directive. Comme on ne peut avoir accès à la totalité de la population à étudier, soit tous les travailleurs de rue travaillant avec les jeunes de la rue, nous devons créer un échantillon représentatif de cette population. Pour cette raison nous avons sélectionné trois travailleurs de rue pour des entrevues. Toutefois, comme nous ne prétendons pas à l'exhaustivité, l'échantillon à analyser, composé des trois travailleurs de rue interviewés, suivra une logique de comparaison et de complémentarité afin de donner un portrait riche mais tout de même limité du phénomène étudié.

1.1.1 L'objet de recherche

La notion de confiance[1] dans le travail de rue est sans conteste centrale. Elle est souvent évoquée comme étant primordiale dans l'établissement d'une relation entre les travailleurs de rue et les jeunes de la rue. Pour Fontaine, les étapes d'observation et d'intégration qu'entreprend le/la travailleur/euse de rue dans l'univers marginal des jeunes de la rue nécessitent un tissage dans l'univers de sens partagé entre les acteurs et cela constitue la base de la construction d'une relation de confiance (Fontaine, 2011, p. 28). Ainsi la création du lien de confiance serait nécessaire à l'accompagnement du ou de la jeune et à l'intervention (*Ibid.*). La confiance constitue donc un enjeu central dans le travail de rue. Cette recherche visera donc à explorer et comprendre la construction de la relation de confiance entre le/la jeune et l'intervenant(e) dans le contexte du travail de rue.

---

[1] Dans la littérature portant sur la confiance (*trust*), l'on différencie la notion de *trust* de celle de *confidence*. En effet, l'on retrouve souvent l'idée que la confiance (trust) s'applique à des personnes tandis que le terme confidence s'applique plutôt à des entités « sans face » par exemple, les institutions. Pour ce mémoire, nous n'évoquerons pas cette différence dans la mesure où nous traitons de la confiance au niveau interpersonnel et interactionnel plutôt qu'au niveau institutionnel.

Le niveau d'analyse de ce mémoire se limitera donc à la dimension interpersonnelle malgré la complexité de la relation de confiance qui existe entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue, impliquant d'autres niveaux d'analyse tels : le niveau institutionnel, le niveau sociétal, etc. Analyser l'objet de recherche à partir du plan institutionnel et/ou sociétal aurait été extrêmement pertinent toutefois, la nature de nos données ne nous le permet pas. Nous avons donc privilégié et limité notre lecture du phénomène en le basant sur l'interaction entre les acteurs concernés.

1.1.2 La problématique et la question de recherche

La confiance en tant que dimension centrale du travail de rue est un sujet pertinent pour la sociologie. Ce thème, la confiance, constitue un enjeu, précisément là où elle fait défaut: c'est-à-dire chez les jeunes de la rue. En effet, de nombreuses études font état de la méfiance des jeunes de la rue à l'égard de l'autorité (Parazelli, 2000, p. 49) et du « monde des adultes » (CDPDJ, 2000, p. 25), à l'endroit des services qui leurs sont dédiés en lien avec le fait que les professionnels intervenants sont des adultes (Fortier et Roy, 1996, p. 137), envers l'aide offerte et les institutions (Samson, 2012, p. 12). Ce qui est proprement « énigmatique » (Lemieux, 2010) dans le cas d'une confiance à développer dans le cadre du travail de rue, c'est le paradoxe que constitue justement le passage de la méfiance à la confiance. Ce paradoxe prend tout son sens lorsque l'on considère qu'une personne méfiante cherche toujours à justifier sa méfiance, et qu'elle peut se manifester comme une « prophétie auto-réalisatrice » (Lewicki, 2006, p. 196) : en effet, la méfiance ne peut pas tendre *naturellement* vers la confiance[2]. Or, pour répondre à l'énigme en ce qui concerne ce passage paradoxal, nous formulons comme question de recherche générale : comment se construit le lien de confiance entre un(e) jeune de la rue et un(e) travailleur/euse de rue, dans le cas

[2] La méfiance tend naturellement vers la méfiance.

particulier où les jeunes sont méfiants à priori?[3] Toutefois, comme le lien de confiance est quelque chose de fondamental dans le travail accompli par les travailleurs de rue et qu'il constitue un élément essentiel à la construction de leur relation avec les jeunes, on peut croire qu'ils font usage de « stratégies personnelles » pour créer un lien de confiance avec eux. Dans ce contexte, la question de recherche spécifique se formulerait plutôt comme ceci : quelles sont les stratégies qu'utilise les travailleurs de rue pour créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue, dans le cas où les jeunes sont généralement méfiants à priori ? Nous avons mis en place une méthodologie qui nous assurera que répondre à la question de recherche spécifique nous donnera les clés de la réflexion plus large nous permettant de proposer des éléments de réponse satisfaisants en regard de la question générale de recherche.

1.1.3 L'univers d'analyse, le matériau de recherche et l'instrument de cueillette

L'univers d'analyse comprend tous les éléments empiriques pertinents à analyser pour répondre à la question de recherche (Antonius, Roy et Rizkallah, 2012, p. 7). Ainsi, pour comprendre concrètement quelles stratégies les travailleurs de rue développent pour créer un lien confiance avec les jeunes de la rue, nous avons choisi de privilégier les témoignages des travailleurs de rue. Comme nous utilisons une approche phénoménologique qui met l'accent sur l'interprétation que donne l'acteur de son expérience et que nous cherchons précisément à connaître l'expérience développée par les travailleurs de rue dans la construction de la relation de confiance avec les jeunes de la rue, l'univers d'analyse est donc constitué des individus auprès desquels nous avons recueilli les informations.

---

[3] Il aurait été intéressant d'aborder le sentiment d'impuissance vécu par les travailleurs de rue dans leur travail avec les jeunes de la rue et aux échecs de la construction de la relation de confiance avec ces derniers. Toutefois, notre matériau est limité et pour cette raison nous avons choisi de conduire la recherche dans le sens de relations de confiance réussies.

Le matériau d'analyse est alors composé des entrevues. C'est un matériau vivant, produit par l'interaction humaine, provoqué par le chercheur. Ainsi, le matériau créé par l'entrevue est original et en ce sens possède une qualité heuristique. Comme les stratégies qu'utilisent les acteurs pour créer de la confiance semblent absentes ou presque dans la littérature (voir plus haut), l'entrevue présente cette qualité nous permettant de créer de la connaissance sociologique en regard de l'objet investigué, soit la confiance. Nous avons donc effectué des entrevues avec trois travailleurs de rue qui ont accepté de nous parler sur une base volontaire, et que nous avions côtoyés dans le cadre d'une recherche déjà entamée sur l'itinérance[4]. C'est dans ce contexte que nous avons sollicité des travailleurs de rue leur demandant s'ils étaient d'accord pour poursuivre la réflexion avec nous sur un aspect complémentaire à la première recherche, à savoir : la problématique de la confiance et des stratégies permettant de créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue. Trois d'entre eux ont accepté, et par conséquent nous avons effectué, avec eux, des entrevues qui ont duré entre 1 et 2 heures (2h30 pour Sophie; 2h36 pour Patrick ; 1h27 pour Marc)[5]. Lors des entrevues, nous avons constaté que certaines thématiques demandaient un approfondissement. Nous avons donc conduit une série d'entrevues supplémentaires avec Patrick et avec Marc (50 min supplémentaires pour Patrick et 17 min supplémentaires pour Marc). Ces dernières ont été faites au téléphone contrairement aux premières qui ont été faites en direct et enregistrées.

Nous tenons à souligner que les travailleurs de rue œuvrent principalement auprès de jeunes hommes qui constituent le noyau des personnes dans la rue. Pour cette raison, nous utiliserons l'expression « les jeunes de la rue » sans égard au sexe pour faciliter la lecture du mémoire et pour faire référence à ce phénomène de manière générale.

---

[4] 1) Fontan *et al.* 2014a, *Le phénomène de la domiciliation précaire chez les jeunes adultes dans la zone de l'Ouest-de-l'Île de Montréal.* Montréal : CRISES, no. ES1404, 86 p. ; et Fontan *et al.* 2014b. *La domiciliation précaire dans le quartier Côte-des-Neiges.* Montréal : CRISES, no. ES1403, 72 p.

[5] Pour protéger l'identité des travailleurs de rue interviewés nous avons utilisé dans ce mémoire des noms fictifs.

Cependant, nous indiquerons le genre (*le* jeune ou *la* jeune) lorsque nous discuterons de l'expression utilisée par le travailleur ou la travailleuse de rue pour indiquer la personne (homme ou femme) avec laquelle il ou elle travaille. Nous spécifierons aussi la question du genre dans l'expression « le/la jeune de la rue » pour exprimer le fait que les travailleurs de rue interviennent auprès de jeunes hommes et de jeunes femmes. En ce qui concerne les travailleurs de rue et le genre : nous utiliserons l'expression « les travailleurs » lorsque nous parlerons des trois travailleurs de rue interviewés et pour faire référence aux travailleurs de rue en général. Cependant dans le cas où nous réfèrerons à une femme engagée dans le travail de rue (par ex. : Sophie), nous utiliserons l'expression « la travailleuse de rue » pour souligner la dimension du genre. Enfin, nous utiliserons l'expression « le/la travailleur/euse de rue » lorsque nous retrouverons à la fois des hommes et des femmes dans cette profession.

L'instrument de cueillette pour capter empiriquement les stratégies qu'utilisent les travailleurs de rue permettant de créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue a été l'entrevue semi-directive. Ce type d'entrevue s'est avéré la formule la plus pertinente car, pour ce mémoire, en raison de la précédente recherche à laquelle nous avons collaboré, nous avions déjà une bonne connaissance de ce qui devait être exploré soit, les stratégies auxquelles les travailleurs de rue ont recours, dans le développement d'un lien de confiance avec le/la jeune de la rue. À partir de la revue de la littérature sur notre objet de recherche et d'une certaine connaissance de la réalité à observer, nous avons développé une grille d'entrevue nous permettant de répondre à la question de recherche selon des thèmes variés et qui a pour but d'approfondir ces thèmes jugés pertinents par le chercheur (Duchesne, 2013, p. 1).

La grille telle que construite comporte cinq sections : « Travail et confiance », « Stratégies personnelles », « Institutionnelles », « Confiance et facework »,

« Perception ». Reprenons brièvement : 1) L'exploration des thèmes dans « Travail et confiance » a pour but d'élucider comment se manifeste le lien de confiance dans le travail de rue ; 2) les « Stratégies personnelles » concernent plutôt les stratégies individuelles qu'utilisent les travailleurs pour créer des liens de confiance avec divers jeunes ; 3) la partie « Institutionnelle » questionne le lien de confiance et le recours aux ressources (et semble avoir été mal nommée comme notre investigation concerne les ressources et non les institutions en particulier); 4) « Confiance et facework » explore la dimension socio-psychologique du lien de confiance (en lien avec la notion de *face-work* chez Goffman) ; et 5) la section nommée « Perception » s'intéresse à la perception générale de ce qu'est la confiance pour le ou la travailleur/euse de rue interviewé(e). Les entrevues se sont bien déroulées et nous avons pu recueillir un matériau assez riche qui permet une interprétation nuancée et fine.

À l'aide de la littérature, nous avons fait un travail d'interprétation et d'explication, en construisant des liens entre les thématiques identifiées. Ceci nous a permis de construire des hypothèses et de faire des découvertes (Combessie, 1999, p. 54). Ainsi, de façon générale, nous sommes parti du sens donné au matériau de recherche pour construire des « catégories » à partir desquelles nous avons développé notre modèle explicatif, celui qui constitue le cœur de notre mémoire (Blais et Martineau, 2006). Nous avons construit un modèle explicatif qui propose une lecture large et complexe des stratégies que les travailleurs de rue emploient dans leur démarche visant à créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue auprès desquels ils interviennent.

1.1.4 La population, l'échantillon et l'unité d'analyse

« La population (au sens méthodologique) est la liste complète des objets ou unités d'analyse qui correspondent à chaque type d'objet du matériau d'analyse» et l'échantillon est la part 'représentative' du tout étudié » (Antonius, Roy et Rizkallah,

2012, p. 8). Or, pour ce mémoire, la liste des objets d'analyse concerne « les travailleurs de rue ayant travaillé avec les jeunes de la rue ». Cependant, nous ne pouvons pas étudier cette population dans son entièreté, car elle correspond à une structure « close » ou « conventionnelle » (Pires, 1997a). L'échantillon, qui est « le résultat de l'opération visant à constituer le corpus empirique d'une recherche » (Pires, 1997a, p. 113) nous permet de cerner une partie de cette population sur laquelle s'appuiera l'analyse.

L'échantillon de ce mémoire procède par « cas multiples » (Pires, 1997b, p. 73), en ce sens qu'il repose sur un ensemble d'entrevues avec plusieurs individus, et dans le cas présent, avec trois travailleurs de rue. Cependant, notre échantillon suit la logique du « contraste-réduit » dans le sens où: « on veut introduire un certain degré de comparaison externe [entre les cas] sans chercher nécessairement à donner une vue complète ou exhaustive du sujet » (Pires, 1997b, p. 72). Nous ne cherchons donc pas tant à comparer des cas mais plutôt à établir une complémentarité entre ceux-ci. Dans une telle approche, il nous est impossible d'atteindre l'exhaustivité, ce qui ne nous empêche pas de comprendre le phénomène étudié et d'en proposer des pistes de réflexion. De fait, quelques cas approfondis peuvent permettre de comprendre la problématique et répondre à la question de recherche sans perdre de vue sa représentativité stricte. « Les recherches qui se fondent sur l'échantillon par contraste-approfondissement sont un peu comme des études de cas unique réalisées de façon à se compléter ou à établir une comparaison » (Pires, 1997b, p. 73). Dans ce sens, notre étude s'appuie sur quelques cas ou unités pour faire émerger, dans une logique d'ensemble, une perspective sur l'objet de recherche. Nous chercherons essentiellement à établir la complémentarité entre les éléments de l'échantillon pour nous donner une vue générale du phénomène, permettant de proposer des pistes de réponses à notre question de recherche que nous rappelons : quelles sont les stratégies qu'utilisent les travailleurs de rue pour créer et maintenir un lien de confiance avec

les jeunes de la rue dans le cas où le/la jeune de la rue est méfiant à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue a priori ?

1.2 La recension des écrits et les outils théoriques

Cette deuxième partie du présent chapitre aborde la littérature qui traite de notre objet spécifique de recherche et notre question de recherche. Nous aborderons la notion centrale de la confiance et celle de la méfiance, puis nous nous concentrerons sur la réalité des jeunes de la rue et enfin sur les écrits portant sur le travail de rue. Nous nous intéresserons à la nature du travail de rue, son historique et sa constitution ainsi que la réalité vécue par les jeunes de la rue. Cela nous aidera à mieux saisir la dynamique de la confiance et de la méfiance dans le travail de rue. D'autre part, après avoir exploré la nature de la confiance et de la méfiance et la littérature sur les jeunes de la rue et sur le travail de rue, nous identifierons et documenterons les éléments sociologiques propices à éclairer l'encadrement de la relation entre le/la jeune et le ou la travailleur/travailleuse de rue. Il est important de clarifier les fondements de ces éléments car cela permettra de comprendre adéquatement la dynamique de la confiance dans la relation entre ces deux acteurs.

1.2.1 Confiance, méfiance, défiance et société

Le regain d'intérêt pour la question de la confiance au cours de deux dernières décennies se retrouve dans une multitude d'ouvrages: Barber (1983), Coleman (1990), Fox (1974), Giddens (1984; 1994), Luhmann (1979), Misztal (1996), etc. (cités dans Lobet-Maris, 2009, p. 12). Selon certains auteurs, et au cours des dernières décennies, il semble que la confiance en tant que mode de relation soit en déclin dans les démocraties avancées (Hardin, 2006, p. 1). Plus récemment, la crise financière et économique globale du printemps 2007 a remis ce thème au centre du débat

sociologique (Laurent, 2009, p. 6). Cette crise repose la question de la confiance à plusieurs niveaux : les relations interbancaires, la vie de couple, les entreprises, les marchés, etc. Or, c'est le sentiment de la disparition ou du déclin de la confiance auquel le monde intellectuel actuel s'intéresse (*Ibid.*).

Certains auteurs croient que la société contemporaine est caractérisée par la défiance, souvent perçue comme un synonyme de la méfiance (Marzano, 2010, p. 12). Pour Putnam, le déclin de la confiance dans les sociétés démocratiques s'explique par la décroissance de la participation sociale (Hardin, 2006, p. 4). La coopération sociale qui en découle serait directement liée au capital social (Laurent, 2009, p. 6) et « le déclin du capital social entrainerait dans sa chute la participation démocratique, et donc, finalement, la qualité de la vie publique » (*Ibid.*, p. 7). C'est précisément la confiance qui est l'indicateur de ce déclin (*Ibid.*). Fukuyama fait reposer le dynamisme économique des nations sur la confiance entre les individus (*Ibid.*). Or, la problématique de la confiance et de la méfiance trouve une certaine pertinence dans ces temps de crises économiques et politiques, mais elle trouve son origine dans les dynamiques sociales propres à la modernité.

« Pour Giddens, cette avancée dans la modernité se traduit, entre autres, par une radicalisation de la séparation de l'espace et du temps » (Lobet-Maris, 2009, p. 12). En effet, pour cet auteur, le passage de l'âge prémoderne à l'âge moderne se caractérise par le déclin des interactions directes et la prolifération des interactions « sans visages » (*faceless*) qui supposent l'apparition d'une forme de confiance dans des systèmes abstraits plutôt que dans des individus (Ekberg, 2007, p. 356). Dans les sociétés prémodernes, les interactions se situeraient entre les individus au niveau local et, dans les sociétés traditionnelles, les transactions entre acteurs seraient davantage circonscrites dans un temps et un espace déterminés. Cela dit, dans les sociétés modernes, la confiance dépendrait en grande partie de relations médiées par

la monnaie et par les systèmes d'experts (*expert systems*). Ceci impliquerait une distanciation dans l'espace et dans le temps entre les individus (*Ibid.*). Ainsi, la société moderne contemporaine serait caractérisée par une confiance investie dans les systèmes abstraits et les institutions sociales.

La scène publique est aussi affectée par la dislocation de l'espace et du temps propre aux sociétés modernes. « Sur une scène où l'information se fait plus mobile et contextualisée, se forger une opinion comme avoir des certitudes devient difficile » (Lobet-Maris, 2009, p. 12). « Un espace sans contexte est aussi un espace de basse normativité mettant en échec les normes sociales et les valeurs qui peuvent fonder l'accord et la coordination » (*Ibid.*). En effet, dans les villages prémodernes, la confiance entre individus était garantie par des normes communautaires de réciprocité (Hardin, 2006, p. 7). Cette normativité garantissait l'échange, et la confiance était régulée par la pression sociale de la communauté (*Ibid.*). La dislocation du temps et de l'espace, en décontextualisant les normes sociales, fait en sorte que la confiance dépend de la seule « bonne volonté » des individus.

Enfin, dans la société contemporaine, la globalisation politique, économique et technologique a aussi un effet indéniable sur la confiance. Par exemple, les décisions individuelles qui se fondaient sur une expertise traditionnelle ne permettent pas de résoudre les problèmes complexes qu'amènent nos sociétés (Lobet-Maris, 2009, p. 13). La multiplicité des expertises qui caractérisent nos sociétés crée un climat d'incertitude où la confiance est affectée. Cela dit, le contexte contemporain, caractérisé par l'incertitude qui accompagne la dislocation de l'espace et du temps et qui dépersonnalise les rapports de confiance, crée des conditions qui la rende plus difficile à réaliser et fait émerger les conditions d'une recrudescence de l'individualisation, d'un repli identitaire et de la violence sociale (Lobet-Maris, 2009, p. 14). Ainsi : « Retrouver de nouvelles bases à la confiance dans les formes

innovantes de gouvernance et de régulation collective, tel est le défi majeur du XXI[e] siècle » (*Ibid.*)

1.2.2 Définitions générales de la confiance et de la méfiance

Il n'existe pas de consensus autour d'une définition de la confiance dans la littérature sociologique, car souvent les définitions sont spécifiques aux domaines auxquels elles se rattachent ou encore elles sont si générales qu'elles finissent par n'en dire que très peu (Falcone et Castelfranchi, 2004, p. 307). Malgré ces réserves, il est possible de retenir une définition générale qui incorpore des notions communément acceptées par les théoriciens de la confiance. Nous avons retenu celle développée par Curral et Inkpen (2006) :

> *Therefore, we define trust as the decision to rely on another party (i.e. person, group, or organization) under a condition of risk. Reliance is action through which one party permits its fate to be determined by another. Reliance is based on positive expectations of, or confidence in, the trustworthiness of another party (Rousseau et al., 1998). Risk is the potential that the trusting party will experience negative outcomes, that is, 'injury or loss' (March and Shapira, 1987; Sitkin and Pablo, 1992), if the other party proves untrustworthy. Thus, risk creates the opportunity for trust* (Rousseau et al., 1998) (Curral et Inkpen, 2006, p. 236).

D'une part, cette définition est assez générale pour englober à la fois la confiance interpersonnelle et la confiance organisationnelle ou institutionnelle, et d'autre part, elle est assez précise en ce qu'elle incorpore des notions centrales à sa réalisation, à savoir le risque (*risk*) et la dépendance (*reliance*). La confiance est donc cette acceptation à dépendre d'une autre personne, groupe ou organisation dans une situation où cette acceptation comporte un risque.

Guido Möllering est un auteur important dans la littérature sur la confiance. Nous nous intéressons à son apport théorique et conceptuel particulier qui nous permettra de mieux comprendre certaines facettes du phénomène de la confiance (entre autres, la composante cognitive du phénomène). Pour cette raison nous détaillons plus longuement sa pensée.

La confiance chez Möllering

La confiance est certes relationnelle, comme nous venons de le suggérer, mais elle demeure aussi un fait cognitif, comme le souligne Möllering qui propose une définition en trois étapes : « (...) *trust can be imagined as the mental process of leaping- enabled by* ***suspension-*** *across the gorge of the unknowable from the land of* ***interpretation*** *into the land of* ***expectation*** » (Möllering, 2001, p. 412).

Si la confiance est caractérisée par un état d'attente (*expectation*), son point de départ est l'expérience du monde vécu de l'acteur et elle requiert une organisation particulière. La confiance implique l'expérience du monde se traduisant par un état d'attente (expectation) ou d'anticipation à l'égard d'un « objet » de confiance (individu, institution, etc.). L'attente est, par exemple, l'anticipation que la personne jugée digne de confiance honorera effectivement la confiance de l'autre et que tout se déroulera comme prévu. Mais cette attente ne peut avoir lieu que si la personne « interprète » (*interpretation*) le monde et l'objet de la confiance (une personne ou institution par exemple), d'où la nature cognitive de la confiance.

D'un côté, les tenants de la thèse rationaliste estiment que la confiance opère cognitivement par rationalité : l'interprétation est rationnelle. De l'autre, la confiance est aussi « affective » (Möllering, 2001, p. 413). En effet, une personne ne procède généralement pas à partir d'inférences rationnelles pour accorder sa confiance à

quelqu'un ; la confiance découle plutôt d'émotions et d'intuitions. Elle peut être conçue comme la production d'une « logique floue » (*fuzzy logic*), en ce qu'elle est « raisonnable » (et non « rationnelle ») et aussi, la personne qui fait confiance cherche de « bonnes raisons » pour la justifier (*Ibid.*). Ce qui expliquerait pourquoi le terme « interprétation » s'appliquerait mieux à l'opération cognitive que demande la confiance, plutôt qu'à la notion de calcul rationnel.

Comme l'évoque la dernière citation (celle de Möllering, 2001, p. 412), la confiance peut être décrite comme un processus cognitif incluant le passage de l'étape de l'interprétation à celle de l'attente (expectation). Mais pour que ce passage se fasse, l'incertitude du contexte (propre à la confiance) qui émerge lors de l'interprétation doit être « suspendue ». Ainsi, l'acteur interprète une situation, reconnaît l'incertitude et doit la suspendre pour qu'il y ait une attente positive.

> *Suspension can be defined as the mechanism that brackets out uncertainty and ignorance, thus making interpretative knowledge momentarily 'certain' and enabling the leap to favorable (or unfavorable) expectation* (Möllering, 2001, p. 414).

Cette suspension a pour effet de « réduire » la complexité sociale dans laquelle l'acteur se meut (Möllering, 2001, p. 414). Mais la confiance est aussi « réflexive », car le processus d'interprétation, d'attente et de suspension est constamment renégocié, au fur et à mesure que la situation se développe (*Ibid.*).

Les formes multiples de la confiance

Il existe une littérature abondante sur la confiance et sur ses déclinaisons en lien avec les contextes dans lesquels elle apparaît. À titre d'exemple et sans prétendre à l'exhaustivité pensons : aux *active trust*, *process-based trust* et *blind trust* qui

apparaissent lorsque les institutions ne garantissent plus la confiance (Möllering, 2006); au *swift trust*, évoqué lorsque les acteurs sont dans un contexte institutionnel assurant la confiance, mais où les acteurs ne se connaissent pas (Robert *et al.*, 2009); au *knowledge based trust* qui se veut un type de confiance émergeant de l'expérience qui se développe entre acteurs (*Ibid.*); au *social trust* (Welsh *et al.*, 2005) qui renvoie à la confiance conçue dans sa généralité sociale; au *institutional trust/system trust* qui concerne la confiance issue du rapport aux institutions et aux systèmes sociaux (Möllering, 2006); à l'*interpersonal trust* qui se développe entre des individus; à la *propensity to trust/disposition to trust* qui constitue un type de confiance comprise comme une attitude envers les autres en général (McKnight et Chervany, 2001a), et ainsi de suite.

Möllering a aussi développé une typologie de la confiance qui s'organise autour de trois grands types : la confiance rationnelle (*trust as reason*) qui apparaît lorsqu'un acteur perçoit un gain ou un avantage à faire confiance; la confiance routinière (*trust as routine*) qui émerge d'un contexte où les institutions créent les conditions de la construction de la confiance entre les acteurs et qui revoie à l'idée de quelque chose que l'on fait par habitude dans le sens d'une sorte de rituel; et la confiance réflexive (*trust as reflexivity*) qui apparaît lorsqu'il n'y a pas de conditions rationnelles ni institutionnelles permettant l'émergence de la confiance et qui renvoie à l'« agentivité » (*agency*) des acteurs (Möllering, 2006).

Plusieurs autres études se sont intéressées aux effets de la confiance et à ses antécédents (Selnes, 1998; Yoon 2002; Sichtmann, 2007; McCabe, Sambrook, 2014; Pentina *et al.*, 2013, etc.). La réciprocité, l'obligation morale, le fait d'être digne de confiance (*trustworthyness*), les relations sociales, la coopération et la familiarité sont des facteurs qui peuvent se combiner pour créer les conditions nécessaires à ce que la confiance se manifeste (Welch *et al.*, 2001, p. 8). De surcroit, la confiance est souvent

corrélée avec la coopération dans les relations sociales en la produisant ou en en constituant un produit (Welch *et al.*, 2001).

Il existe aussi une littérature abondante sur les types de confiance en jeu selon les situations sociales où elles émergent ainsi que ce qu'elles produisent dans la société, comme la coopération. Cependant, il existe peu ou pas d'études sur les stratégies concrètes qu'utilisent certains acteurs pour créer des liens de confiance et encore moins dans le contexte du travail de rue; c'est pourquoi nous nous y intéressons comme nous le verrons plus loin.

Si nous savons déjà, par exemple, que le fait de paraître bienveillant, intègre et compétent permet à un acteur de bénéficier potentiellement de la confiance d'autrui (McKnight et Chervany, 2001a, p. 36), les stratégies qu'utilisent des acteurs sociaux pour arriver à ces résultats est moins connues. Les *stratégies concrètes* qu'utilisent les travailleurs de rue pour paraître dignes de confiance aux yeux des jeunes de la rue apparaissent donc intéressantes pour la sociologie. En comprenant mieux comment s'élaborent les stratégies concrètes que déploient les travailleurs de rue pour créer un lien de confiance avec le/la jeune de la rue, nous serons en mesure de mieux saisir la nature particulière de la confiance qui se construit dans le travail de rue; c'est du moins le pari de ce mémoire.

Être digne de confiance

Nous l'avons dit, la confiance est relationnelle, car elle implique une dépendance à l'autre tout en comportant un risque découlant de l'incertitude du contexte. La confiance est possible lorsque l'acteur qui en est l'objet en est jugé digne. Le fait d'être « digne de confiance » (*trustworthy*) est antérieur à la confiance et décrit des

qualités morales que doit posséder un acteur pour qu'un lien de confiance soit créé[6] (Colquitt *et al.*, 2009, p. 909). Ces qualités, qui permettent à un acteur d'être jugé digne de confiance sont l'équivalent des « bonnes raisons » évoquées pour faire confiance à l'étape de l'interprétation (voir plus haut). Par conséquent, cette étape dépend du jugement que l'acteur porte sur l'autre. Or, la confiance articule les notions d'interprétation, d'attente, de suspension ; et le fait d'être digne de confiance, devient un produit de l'interprétation.

La méfiance

La méfiance peut, dans un premier temps, être définie comme l'opposé conceptuel de la confiance, c'est-à-dire l'absence de confiance (McKnight et Chervany, 2001b, p. 884). Si certains auteurs sont de cet avis plusieurs ont insisté sur le fait que la méfiance ne peut pas être mise sur le continuum de la confiance. En effet, la méfiance ne peut être pensée uniquement comme l'opposé de la confiance car, la méfiance et la confiance peuvent cohabiter chez une personne (*Ibid.*). Pour certains auteurs, la méfiance est plus chargée émotionnellement que la confiance : elle est associée à la croyance que l'objet de la méfiance décevra (Schul *et al.*, 2008, p. 1294). Elle est aussi associée à la suspicion, à la peur, car elle est liée à l'instinct de survie (*Ibid.*). Lewicki avance que la méfiance est certes un concept distinct de celui de la confiance, mais qu'elle y est liée; en ce sens, elle constitue son opposé (McKnight et Chervany, 2001a, p.43).

D'une part, la méfiance peut être définie comme une croyance (*distrusting beliefs*) : « *Distrusting beliefs means the extent to which one believes, with feelings of relative*

[6] La littérature fait état par exemple de l'habilité, la bienveillance et de l'intégrité (Colquitt *et al.* 2009. p.909).

certainty or confidence, that the other person does not have characteristics beneficial to one » (McKnight, Chervany, 2001a, p.44).

D'autre part, elle qualifie un comportement (*distrusting behaviour*) : « (...) *a person does not voluntarily depend on another party, with a feeling of relative certainty or confidence, when negative consequences are possible* » (*Ibid.*).

Commela méfiance est caractérisée par des états émotionnels forts, paranoïdes dans les cas extrêmes, la suspension propre au processus de développement de la confiance, qui demande un certain jugement des faits (McKnight, Chervany, 2001b, p.885) et qui peut être thématisée comme un « raisonnement » ou un procédé *cognitif* (Möllering, 2006) semble incompatible avec sa nature. Nous supposons donc que la méfiance est davantage de nature émotionnelle alors que la confiance est plutôt de nature cognitive malgré leur apparente symétrie.

1.2.3 Les jeunes de la rue : un portrait situé

Le phénomène des jeunes de la rue est relativement récent mais on peut constater son intérêt à travers l'importante littérature qui lui est consacrée. Le portrait des jeunes de la rue que nous présentons est puisé dans ces travaux sociologiques. Notre prétention n'est nullement de faire un portrait global de la question des jeunes de la rue. Au contraire, nous ne retiendrons dans cette large littérature que les éléments liés à notre projet précis de recherche et ceux qui permettront d'en donner un meilleur éclairage et d'en saisir les différents sens. Nous verrons d'abord le lien qui existe entre les jeunes de la rue et la méfiance et plus particulièrement leur méfiance envers les institutions et le monde proposés par les adultes. Ensuite, nous nous pencherons sur les notions de déviance et de marginalisation chez les jeunes de la rue, caractéristiques généralement associées à ce phénomène.

Les jeunes de la rue et la méfiance

Les transformations de la société contemporaine ont amené des bouleversements sociaux qui ont fragilisé certains groupes d'acteurs et ont fait apparaître de nouvelles formes de précarité sociale. L'éclatement de la famille, la pauvreté au sein des familles monoparentales, le décrochage scolaire, la croissance du chômage, la violence familiale, les gangs de rue, la prostitution, la drogue, etc., sont tous des phénomènes sociaux inquiétants qui touchent en particulier les jeunes de la société contemporaine (Fortier et Roy, 1996, p.127).

Pour expliquer la situation des jeunes de la rue, il est opportun de parler de « constellations » de problèmes, c'est-à-dire, de combinaisons de facteurs qui, pris isolément, ne sauraient expliquer ce pourquoi les jeunes se retrouvent à la rue (*Ibid.*, p.131). Les grandes causes de l'itinérance chez les jeunes de la rue sont structurelles, institutionnelles et individuelles/relationnelles (Gaetz *et al.*, 2013). Selon ces auteurs, les causes structurelles peuvent comprendre, par exemple, la pauvreté, et en ce sens, ce sont des causes « systémiques ».

Quant aux causes institutionnelles de l'itinérance chez les jeunes, elles sont plutôt liées au manque d'encadrement ou à l'échec des institutions qui sont responsables de leur prise en charge. Le système de santé qui échoue à encadrer les jeunes qui ont des problèmes de santé mentale est un exemple de cause institutionnelle. Plus encore, les programmes institutionnels (comme la Protection de la jeunesse) laissent souvent les jeunes à eux-mêmes après l'échéance de la période de prise en charge, ce qui les pousse à la rue. Ces prises en charge institutionnelles peuvent aussi donner lieu à de mauvais traitements, parfois violents, ce qui incite le/la jeune à quitter son foyer pour se retrouver dans la rue.

Toujours pour ces mêmes auteurs, les causes « individuelles/relationnelles » sont le plus souvent reliées à de mauvais traitements que subissent les jeunes de la part de leurs parents et/ou de leur entourage. Cela dit, pour Lussier et Poirier (2000), le contexte relationnel d'origine des jeunes de la rue explique bien la rupture de lien et la vie dans la rue (*Ibid.*, p. 163). Selon une enquête menée en 1999 par Poirier *et al.*, 92% des jeunes rencontrés relient leur état d'itinérance à des difficultés vécues dans leur milieu familial d'origine (*Ibid.*). Les jeunes décrivent leur mode de vie précaire comme étant la conséquence de « l'insuffisance des instances normalement protectrices qui se sont révélés inadéquates ou destructrices » (*Ibid.*). L'on note entre autres : l'isolement, la négligence, l'abandon, le rejet, des séparations prolongés, des placements à répétition, le déracinement, de mauvais traitements, de l'abus, de la violence physique et verbale, etc. (*Ibid.*). De plus, l'impuissance des secours auxiliaires aurait aggravé les conséquences de cette parentalité défaillante (*Ibid.*, p. 164). Mises à part les conditions relationnelles, la consommation de drogues et le mode de vie des jeunes de la rue, considérés comme marginaux, sont des causes « individuelles » non négligeables. Dans le cas des jeunes de la rue, les causes relationnelles (parents et responsables) et les causes individuelles (comportements/modes de vie marginaux) se combinent et c'est ce qui peut expliquer leur venue dans l'itinérance.

La littérature fait état de la méfiance des jeunes itinérants à l'égard des institutions (CSSS Jeanne-Mance, 2008, p. 12), et cela comprend l'école et la famille. On peut ajouter, dans la même logique, les services institutionnels évoqués plus haut. On le sait, l'accès aux services institutionnels est problématique pour ces jeunes : ils se méfient des professionnels en général, une attitude qui s'enracine dans leur passé où les relations avec les adultes étaient généralement néfastes (Fortier et Roy, 1996, p. 137).

Le discours à l'égard des intervenants qui côtoient les jeunes de la rue est aussi fortement teinté de méfiance de la part des jeunes (Lussier *et al.*, 2002). Même si les jeunes de la rue peuvent se lier d'amitié avec d'autres jeunes qui vivent la même situation, ils demeurent tout de même méfiants à leur endroit (Dequiré et Jovelin, 2007, p. 134). Ainsi, les jeunes semblent vivre quotidiennement dans la méfiance à l'égard des acteurs institutionnels. La rue les jette dans un monde d'ambivalence où le désir de communiquer devient incertain :

> Chez plusieurs, le désir de communiquer et de se révéler à l'autre sans méfiance côtoie la crainte d'être à nouveau abusé, trahi, rejeté, abandonné. Aussi, il arrive que l'on se dévoile tout en restant muet et pensant masquer son corps, on en révélera les secrets intimes. Cela donne une communication souvent empreinte d'ambivalence, marquée d'imprévus, de reculs, de soubresauts et de rapprochements subis et menant à trouver d'autres points de repère que ceux fournis par la parole (Aubin, 2000, p. 93).

Ainsi, les jeunes de la rue entretiennent un rapport de méfiance avec les acteurs sociaux en général et face aux acteurs institutionnels en particulier. Ceci conditionnerait donc, à priori, la relation entre le/la jeune de la rue et le ou la travailleur/euse de rue, qui peut être perçu, par les jeunes, comme un acteur institutionnel.

Les jeunes de la rue : déviance et marginalisation

Lorsqu'on aborde le sujet des jeunes de la rue, on parle généralement d'une population entre 13 et 30 ans et de jeunes ayant un ensemble de pratiques sociales diverses et des modes de vie hétérogènes en contravention plus ou moins sévère avec la normativité sociale (Greissler, 2010, p. 117). Dans un premier temps, les modes de vie dans la rue sont caractérisés par le squat, l'itinérance, la consommation de drogues, la prostitution, le squeegee, la mendicité etc. (*Ibid.*, p. 117-118). Sous cet

angle, l'expérience de la rue a des conséquences sanitaires, professionnelles, sociales, etc. L'intervention sociale auprès de ces jeunes doit être basée sur le traitement de comportements jugés déviants ou anomiques (*Ibid.*, p. 118). Le processus de marginalisation à l'œuvre décrivant l'expérience de rue des jeunes, les inscrit dans une perspective dite de déviance et de désaffiliation (*Ibid.*, p. 117-118).

La méfiance envers les institutions qu'éprouvent les jeunes de la rue est intimement liée à la notion de déviance. L'approche interactionniste de la déviance, contrairement à d'autres approches, met l'accent sur la relation qu'entretiennent les jeunes aux normes dominantes. Au lieu de considérer les jeunes de la rue comme des victimes de la « désorganisation sociale », le concept de déviance met de l'avant une composante sociosymbolique de la relation entre l'acte déviant et l'ordre normatif (Parazelli, 2007, p. 66). En cela, ce n'est plus l'origine de la déviance qui importe mais bien le processus social qui lui donne forme : « un acte tenu pour déviant dans un certain ordre normatif peut être jugé normal dans un autre » (Mayer, Laforest, 1990, p. 32). Pour Cusson (1992), la déviance est :

> (...) l'ensemble des conduites et des états que les membres d'un groupe jugent non conformes à leurs attentes, à leurs normes ou à leurs valeurs et qui, de ce fait, risquent de susciter de leur part réprobation et sanctions (Cusson, 1992, p. 7).

En effet, « la déviance apparait d'emblée comme une activité qui déçoit une attente, qui viole une norme sociale ou qui nie une valeur » (Cusson, 1992, p. 8). Ceci étant, l'on doit néanmoins compléter ce portrait de la déviance à l'aide des travaux de Howard Becker. Effectivement, pour Becker, la déviance ne concerne pas la nature inhérente d'un acte mais plutôt l'effet d'une « désignation sociale » (Le Breton, 2004, p. 228). En effet, l'acte déviant est défini non pas par sa nature mais selon la désignation de la part d'un public; cependant, cette désignation n'est pas nécessairement partagée par d'autres groupes, ni même par l'individu ou groupe

d'individus qui sont désignés comme déviants (*Ibid.*). La qualification de la déviance est donc dépendante d'une interprétation faite par un public, de la loi ou des normes sociales qui sont, selon les interactionnistes, le fruit d'une négociation sociale et qui ne sont pas à comprendre comme un « absolu » (*Ibid.*). Becker et les interactionnistes insistent sur le fait que la déviance repose sur des normes sociales contingentes, adoptées par un groupe « normal » et dont la « distinction entre le normal et le déviant est négociée, fluctuante, dépendante des circonstances » (Le Breton, 2004, p. 230). Ainsi, pour comprendre le phénomène de la déviance, il faut regarder « ce qui dévie communément de l'ordinaire » (*Ibid.*), et souvent l'on remarque que « les normes de l'un sont la déviance de l'autre » (Le Breton, 2004, p. 231). La déviance déçoit donc une attente, une norme ou une valeur selon Cusson, mais selon Becker, l'on doit comprendre la déviance comme le résultat d'une désignation sociale de la part d'un groupe d'individus qui définit à un moment donné, ce qui est normal et ce qui est déviant.

Si la confiance émerge dans le partage de certaines normes sociales (Robichaud, 2012), et que la déviance consiste dans la transgression ou le fait de nier ces normes, on voit bien comment la déviance peut être considérée comme le produit de la méfiance envers les normes sociales/institutionnelles ou vice versa. Du moins, la déviance et la méfiance apparaissent dans un même contexte. Et comme la déviance est une désignation sociale, la méfiance qui lui est normativement liée, trouve son origine dans ce que la société actuelle considère comme normal. De ce fait, regarder de plus près la méfiance des jeunes de la rue nous permet aussi de repérer les normes sociales dominantes de nos sociétés.

Au-delà de la perspective de la déviance et de la désaffiliation, l'expérience de la rue peut être comprise non comme un processus anomique dû au désengagement et à l'exclusion des jeunes (*Ibid.*, p. 119) mais comme le résultat d'un processus de

« socialisation marginalisée », qui met l'accent sur la construction identitaire des jeunes dans leur parcours dans la rue :

> Ainsi, pour comprendre les pratiques de socialisation des jeunes de la rue, nous pensons qu'il est nécessaire d'analyser leur réalité non pas comme un développement pathologique ni comme une simple déviance face aux normes, mais davantage comme des tentatives de socialisation (Parazelli, 1995, p. 293).

Cette perspective nous amène à considérer la marge sociale comme indicateur de ce genre de socialisation.

Jeunes de la rue : confiance interpersonnelle

Comme nous l'avons évoqué, ce mémoire concerne la construction du lien de confiance entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue et renvoie donc à la dimension interpersonnelle. Ainsi, nous désignons « confiance interpersonnelle » ce qui se construit entre le/la jeune et le/la travailleur/euse de rue et Simon (2007) en donne une définition en faisant une synthèse des divers aspects de ce type de confiance :

> Au regard de la littérature, la confiance interpersonnelle caractérise la confiance placée par des individus dans d'autres individus. Perçue comme une importante ressource sociale qui facilite la coopération, elle permet une meilleure coordination des interactions (...). Ce type de confiance renvoie entre autres aux notions de dépendance et de vulnérabilité d'un individu par rapport à un autre, car les individus ne sont pas dans une relation de pouvoir équilibrée (Simon, 2007, p. 87).

La confiance interpersonnelle se développe donc dans l'interaction et suppose que le/la jeune accepte d'être vulnérable dans sa relation au travailleur/euse de rue, faisant le pari que les conséquences de cette relation de confiance seront bénéfiques et que

le/la travailleur/euse de rue « agira en son intérêt » (McNight et Chervany, 2001, p. 36). Cependant, comme nous savons que les jeunes de la rue sont méfiants à l'égard des institutions et à l'égard des intervenants et des adultes en général[7], cette méfiance à l'égard des adultes et/ou des intervenants influence la confiance interpersonnelle lorsqu'ils interagissent avec des acteurs institutionnels et/ou des adultes. Ce constat assoit les « conditions initiales » du travail de rue et intervient lors du premier contact entre l'intervenant et le/la jeune.

Jeunes, marge sociale et méfiance

Dans *Jeunes en marge, Perspectives historiques et sociologiques,* Parazelli fait le constat que la signification sociale de la marge s'est transformée dans l'histoire des sociétés; passant du « principe paradoxal de socialisation à l'ordre par le désordre » (Parazelli, 2007, p. 50) à un état où il est dévalorisé, dans le contexte contemporain.

> Ce principe, dévalorisé par la rationalisation croissante de l'existence humaine, se retrouverait encore au cœur des manifestations de marginalités juvéniles actuelles, mais sans reconnaissance du monde adulte; sauf en ce qui regarde la visée consommatoire des images de marginalité liée à l'injonction normative de l'autoréalisation de soi (Parazelli, 2007, p. 50-51).

S'appuyant sur le contexte historique propre à la société québécoise, Parazelli (2007) identifie la « civilisation des mœurs » du XIX[e] siècle, au moment de la Réforme, comme point de départ du basculement normatif en regard des jeunes, de la jeunesse et de l'acceptation contemporaine de la marge. « Pour la première fois '[l']alliance entre adultes et jeunes' est brisée » (*Ibid.*, p. 57). Les jeunes sont devenus une classe d'âge à éduquer et à discipliner, menant à l'autocontrôle des conduites (*Ibid.*, p. 58). S'érigent alors, à cette époque, des institutions vouées à l'encadrement. Ainsi,

[7] « ils n'ont plus confiance en l'adulte en général » (Sophie, Q15)

considérés comme une menace sociale latente, les jeunes sont assujettis au programme disciplinaire pédagogique de l'école (*Ibid.*). Toujours selon Parazelli (2007), le deuxième moment historique marquant ce basculement normatif apparaît dans les années 1960, moment où naît « un mouvement d'émancipation sociale revendiquant le respect de l'individu dans son pouvoir de définir lui-même la vie en société » (*Ibid.*, p. 61). À partir de là, l'individualisme qui émerge émancipe les individus des normes collectives oppressantes, mais désarticule en même temps la transmission intergénérationnelle (*Ibid.*, p. 62). À travers les processus de rationalisation de la société, le/la jeune doit bricoler son propre rituel de passage, car les institutions ne le leur garantissent plus et ne les reconnaissent pas (*Ibid.*, p. 62-63). Faute de repères, les jeunes se retrouvent dans la rue et vivent selon le mythe de « l'autoréalisation de soi » (*Ibid.*, p. 69).

Pour Parazelli, nos sociétés n'accordent plus de place au rite de passage, essentiel à la période adolescente. Ce passage n'est pas ou est de moins en moins institutionnalisé, forçant les jeunes à trouver des repères là où ils peuvent et pour une partie d'entre eux, cela se trouve dans la rue. L'aspect disciplinaire des institutions modernes laisse la place à l'autocontrôle, sous la forme du mythe de l'autoréalisation qui pousse les jeunes à assumer leur entière existence; alors le passage à la rue, pour certains, apparaît comme une nécessité (*Ibid.*, p. 69). De ce fait, sans les repères institutionnels ni familiaux, les jeunes sont contraints de ne compter que sur eux-mêmes « pour trouver un sens à leur vie et à leur mort » (*Ibid.*, p. 69).

Cependant, en examinant la réalité des comportements des jeunes de la rue, on peut constater que le contrôle social réussit et échoue tout à la fois : certaines normes sont acceptées par les jeunes et déterminent leurs conduites (l'autoréalisation de soi), alors que, paradoxalement, d'autres normes sont rejetées (le capitalisme et son mode de consommation, etc.). Ainsi, « si le potentiel de subversion de l'ordre social procuré

par la position de marge existe bel et bien, il serait aussi traversé par une intégration à cet ordre » (Parazelli, 2007, p. 70).

Plus encore, l'idéologie du mythe de l'autoréalisation qui émerge du contexte individualiste contemporain semble agir de façon concomitante avec l'apparition de la méfiance envers les institutions. La coexistence de la méfiance et de l'autoréalisation de soi passe d'un comportement méfiant *négatif* (par ex. : *ne pas* se fier ou dépendre des institutions et éviter la coopération avec elles ou avec les acteurs institutionnels [McNight et Chervany, 2001, p. 43]) à un comportement *positif* (socialisation dans l'univers de la rue, par ex. : « socialisation marginalisée » dans le but d'une quête identitaire [Parazelli, 1996]). La méfiance des jeunes à l'égard des institutions et des normes dominantes brise le lien institutionnel et social, et la rue devient un espace où se retissent d'autres liens sociaux.

1.2.4 Le travail de rue

Nous venons de tenter de cerner ce qui nous apparait essentiel dans le lien entre la question des jeunes de la rue et celle de la confiance. La question des stratégies qu'utilisent les travailleurs de rue pour créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue ne peut être comprise sans un regard attentif portant sur la nature du travail de rue. Commençons par un bref historique de la discipline pour mieux comprendre son évolution et sa forme actuelle. Nous approfondirons l'étude de la nature du travail de rue et l'enjeu central de la confiance, centrale à sa condition d'existence.

L'histoire du travail de rue

Au Québec, le travail de rue fait son apparition dans les années 1970, au moment où, selon Fontaine (2011), la nouvelle réalité culturelle des adolescents laisse émerger des dynamiques sociales qui dépassent les compétences des intervenants traditionnels. L'État embauche des jeunes, familiers de cette contre-culture, pour intervenir auprès d'une population de jeunes qu'on ne connaît pas très bien; parmi ceux-ci la pratique du travail de rue se développe et s'installe. Cependant, dans les années 1980, on observe un repli institutionnel qui « freine l'élan du travail de rue »; la pratique est abandonnée par les institutions (Fontaine, 2011, p. 10). Par conséquent, celui-ci devient, en quelque sorte, un travail « marginal » et ignoré par l'État. Il s'effectue auprès de populations dont le mode de vie contrevient aux normes sociales dominantes. Dès la fin des années 1980 et tout au long des années 1990, « (...) la remise en question de la réforme de l'État oriente progressivement la planification institutionnelle des services sociaux et de santé vers une logique de régionalisation, de concertation et de prévention » (Fontaine, 2011, p. 10). Cette réforme de l'État redéfinit les politiques sociales de santé dont les problématiques et stratégies interpellent de nouveau le travail de rue. Ce mode d'intervention revient ainsi dans la mire comme mode d'action pour prévenir et réduire divers problèmes sociosanitaires ciblés par l'État. Dans ce cadre, le travail de rue est perçu comme un mode d'intervention novateur et spécialisé, s'occupant des populations « vulnérables dont les habitudes de vie préoccupent les autorités de la santé publique (ITSS, itinérance, décrochage, etc.) » (Fontaine, 2011, p. 10-11). Dans les années 2000, le travail de rue franchit une nouvelle étape alors que l'État centralise sa gestion des services publics dans une logique technocratique: le travail de rue est redéfini en fonction de problèmes spécifiques désignés par l'État et « est instrumentalisé comme 'calfeutrage multi-usage' servant à boucher les 'trous de services' de divers continuums en place » (*Ibid.*, p. 11). Or, cette instrumentalisation du travail de rue

permet de faire le pont entre les autres intervenants et les diverses populations « multiproblématiques » (Fontaine, 2011, p. 11).

La nature du travail de rue s'est donc transformée au cours des années. Il est du moins possible d'identifier certaines caractéristiques stables malgré sa grande flexibilité. Le fait que le travail de rue puisse rejoindre certaines populations marginalisées et qu'il ou elle rencontre plusieurs finalités (institutionnelles, communautaires, projets concertés, organismes autonomes, etc.) (Fontaine, 2011, p. 12) nous permet d'identifier quelques caractéristiques générales. C'est en comparant ce type de travail avec d'autres types d'interventions qu'il est possible d'en dessiner les contours.

Un travail de proximité

Fontaine (2004) conçoit la pratique du travail de rue en analysant les types de « travail de proximité » et en les distinguant autour de deux dimensions. La première concerne le « mandataire » qui circule entre une « logique de propension » et une « logique instrumentale ». La propension décrit un travail de proximité qui répond à une demande des personnes rejointes et à leurs besoins, alors que la logique dite instrumentale sert des intérêts institutionnels et technocratiques et constitue une « commande », contrairement à une « demande », ce que nous avons évoqué dans la logique de propension. Ici, le travail de rue vise plutôt la logique de propension se basant sur les besoins de la clientèle. En effet, la logique de propension qui définit le travail de rue est humaniste, dont l'action repose sur l'« aide-soin » (Roy et Morin, 2007, p. 203) qui vise l'intérêt de l'individu dans le but d'une « (re)socialisation douce » (*Ibid.*, p. 201-202). Cette logique amène l'intervenant – comme le disent Roy et Morin (2007) dans le cadre d'une autre recherche sur les personnes itinérantes mais qui s'applique bien à notre propos – à s'engager afin de saisir son « incapacité » et d'agir comme informateur et médiateur entre les différentes ressources (Roy et

Morin, 2007, p. 203). La deuxième dimension renvoie au « rapport à l'espace », composé respectivement des « espaces sociaux marginaux » et des « espaces sociaux institués » et concernent le lieu de la pratique de proximité. Comme le travail de rue se spécialise dans un « allez-vers » (Escots, 2005, p. 12) (c'est-à-dire que le/la travailleur/euse de rue *va vers* l'autre dans son univers de socialisation), il est plus près des « espaces sociaux marginaux », et surtout, parce qu'il s'exerce, comme le dit le terme, dans la rue. Ainsi, le travail de rue peut se résumer à :

> [L'] infiltration – présence informelle et continue dans les espaces marginaux suivant leur mouvance ; création et développement de liens personnalisés; accompagnement global des personnes en rupture dans leur trajectoire; intervention polyvalente selon les demandes (Fontaine, 2004, p. 17).

En ce qui concerne les autres approches permettant d'intervenir auprès des jeunes en marge, on pense au « out-reach » en tant que pratique de propension, proche du travail de rue, mais qui agit à partir des demandes institutionnelles. L'approche out-reach a démontré son efficacité au niveau de la population itinérante montréalaise, ce que rapporte le texte de Denoncourt *et al.* (2007). On y décrit l'évolution d'un réseau publique et communautaire de santé à Montréal, en ayant recours au *out-reach,* adopté par l'Équipe-Itinérance du CLSC des Faubourgs (centre-ville de Montréal) et mis sur pied dans le but de rejoindre les itinérants dans leurs milieux de vie (*Ibid.*, p. 257). Mis à part l'out-reach, Fontaine (2007) identifie une autre approche d'intervention, le « travail de milieu » qui suit une logique de propension, mais qui s'exerce dans des espaces institués. Enfin, l'« intervention ciblée » est ce qui ressemble le moins au travail de rue, suivant une logique instrumentale dans des espaces institués.

Le travail de rue est donc considéré par certains comme l'approche optimale permettant d'intervenir auprès des populations marginalisées de manière efficace, en suivant la demande de la personne, permettant de créer un réel lien de confiance entre

les acteurs, et ce, dans une approche non directive et de non-jugement. Le travail de rue agit alors comme un élément de médiation entre le/la jeune de la rue et les institutions sociales concernées qui le prennent en charge (Fontaine, 2010, p. 148) sans pour autant mettre la commande devant la demande.

L'intervention auprès des jeunes qui sont méfiants envers les acteurs institutionnels et les adultes en général doit donc viser la construction d'un lien de confiance. Le travail de rue, qui procède « en douceur » et de façon non intrusive, selon les besoins des personnes et cherchant à créer un lien significatif avec le/la jeune, doit cibler en particulier l'établissement d'un lien de confiance, là où il est absent (Fontaine, 2010, p. 146).

Le travail de rue, la confiance et la méfiance

Si la méfiance est prégnante chez les jeunes de la rue, il va de soi que chercher à créer un rapport de confiance est au centre des préoccupations des travailleurs de rue. La confiance est considérée à juste titre comme un élément préalable à une relation d'aide (Fontaine, 2010, p. 145) et une stratégie qui « permet d'ouvrir un espace relationnel propice à l'émergence et à l'exploration des besoins, de demandes et d'idées » (*Ibid.*, p. 146). De plus, la relation de confiance permet au ou à la jeune de « briser le silence », de favoriser la communication (Dynamo International, 2008, p. 2) et de « construire un vécu en commun » (*Ibid.*, p. 14). Chez les travailleurs de rue, la relation de confiance est, par conséquent, un préalable favorisant l'attente des buts de l'intervention sociale.

Lors de la rencontre entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue, la situation est plutôt paradoxale. Lorsque le/la travailleur/euse de rue se rend sur les lieux où les jeunes socialisent, il ou elle offre quelque chose là où il n'y a pas de

« demandes » (Escots, 2005, p. 59). En ce sens, ce sont plutôt des étrangers culturellement et institutionnellement qui tentent, dans un scénario optimiste, de communiquer. Ainsi, il apparaît nécessaire de se demander comment se développe la confiance dans une situation qui, on l'a vu, est marqué *à priori* par la méfiance du ou de la jeune à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue. Nous explorerons des outils théoriques qui pourraient nous permettre de comprendre la dynamique de construction et de développement de la confiance et de la méfiance entre le/la travailleur/euse de rue et les jeunes de la rue.

1.2.5 L'interactionnisme symbolique et le travail de rue

Le premier élément de ce que nous avons appelé les outils théoriques renvoie à l'interactionnisme symbolique qui se veut une approche importante en sociologie. Plusieurs chercheurs ayant une sensibilité commune, dont le style, les objets et les méthodes diffèrent souvent s'y retrouvent (Le Breton, 2008, p. 45). Malgré les différences, il s'avère possible d'en tirer une « poignée de principes » (*Ibid.*).

Un premier principe veut que l'on considère prioritaire les « acteurs sociaux plutôt que les structures ou les systèmes » (*Ibid.*, p. 47). Pour les interactionnistes, l'acteur social n'est pas un agent passif mu par les forces des structures sociales, mais bien un agent possédant des capacités propres lui permettant d'agir dans l'interaction (*Ibid.*). L'acteur agit en fonction du sens qu'il donne à son action et à l'univers social dans lequel il est inscrit. Sa capacité à interpréter sa condition sociale lui permet de réagir face aux forces sociales extérieures. Or, le comportement de l'acteur est le résultat de l'interprétation qu'il fait de l'univers social dans l'interaction et des potentialités de l'action.

Le second principe repose sur « la dimension symbolique [qui] conditionne le rapport au monde » (Le Breton, 2008, p. 49). L'acteur donne un sens au monde, élaboré à travers une « multitude de signes » (*Ibid.*). Ces signes peuvent être familiers ou non pour l'acteur, l'obligeant, le cas échéant, à un effort de réflexion « pour se rapprocher du sens commun » (*Ibid.*). L'acteur puise dans les références sociales et culturelles existantes afin de donner un sens aux diverses interactions dans lesquelles il s'engage. La signification est cependant directement issue de l'interaction spécifique dans laquelle se trouve l'acteur.

Un troisième principe de l'interactionnisme symbolique fait entrer l'Autre comme acteur dans le parcours d'autoréflexion. Ainsi, celui-ci est impliqué dans l'interaction et il mobilise sa « capacité de se mettre à la place d'autrui pour le comprendre » (*Ibid.*, p. 49). « Le monde social de l'interactionnisme est d'abord le monde de l'autre » (*Ibid.*, p. 52) et l'acteur met en scène sa capacité d'évaluer les raisons derrière le comportement de l'autre afin de s'y ajuster (*Ibid.*, p. 52). Chaque acteur met de l'avant une définition de la situation et l'enjeu de l'interaction à ce niveau se comprend comme le repositionnement et le réajustement constant des acteurs en fonction de leur compréhension des autres, faisant évoluer la définition de la situation (*Ibid.*, p. 50). « La situation ne cesse de se redéfinir » et « le sens est ce processus qui se joue en permanence entre acteurs » (*Ibid.*).

L'intérêt d'avoir recours à l'interactionnisme symbolique pour comprendre la construction du lien de confiance entre un(e) travailleur/euse de rue et un/une jeune de la rue, s'appuie sur deux constats : 1) la confiance est essentiellement un produit de l'interaction (Gawley, 2007); et 2) la culture du travail de rue est une construction quotidienne qui peut être comprise à travers l'approche interactionniste (Fontaine, 2011).

En effet, partant de l'idée de Gawley qui fait de la confiance un produit de l'interaction (Gawley, 2007, p. 48), certains interactionnistes, eux, placent la confiance dans la définition qu'un acteur donne de lui-même (Gawley, 2007, p. 47). La définition de soi est exprimée par l'acteur, dans ce que Goffman appelle la « façade personnelle » (*personal front*) et qui a pour « fonction normale d'établir la définition de la situation d'une façon fixée et générale pour ceux qui observent la représentation » (Cosnier, 2002, p. 494). Dans ce sens, la « façade personnelle » informe les autres interactants du rôle qu'il souhaite jouer dans l'interaction (*Ibid.*). C'est en jugeant la « façade personnelle » que les acteurs saisissent la cohérence entre les éléments présentés et acceptent la définition de soi telle que présentée par l'acteur (Gawley, 2007, p. 48). Toutefois, la notion de « façade personnelle » est inséparable de celle du rôle qui est « le modèle d'action pré-établi que l'acteur développe durant une représentation » (Goffman, 1973, p. 23), car la façade dépend du rôle pris par l'acteur.

La confiance dans un acteur repose donc plus généralement sur l'acceptation de son rôle dont la partie perçue par les interactants est la façade personnelle jouée[8]. Outre la performance en tant que vecteur de confiance, elle se veut aussi le corolaire de la convention ou de la normalisation dans l'interaction (Misztal, 2001). En développant et en persévérant dans la routine des présentations de soi, l'état de la normalité renforce la légitimité de la confiance (Gawley, 2007, p. 49). En ce sens, la confiance est un produit interactionnel permettant l'ordre même de l'interaction en assurant son bon déroulement (Misztal, 2001).

Pour Fontaine (2011), la culture du travail de rue est une construction quotidienne. Elle ne peut être pensée en dehors des interactions qui construisent cette culture qui

[8] Ceci justifie pourquoi, tout au long de ce mémoire, nous nous référerons au concept de rôle et non à celui de façade personnelle.

sont constamment renégociées, renouvelées entre acteurs et « jamais achevées » (Fontaine, 2010). En ce sens, la culture du travail de rue présente une dynamique interactionniste qui mise sur la construction des normes (et donc de la culture) tout au long de l'interaction (Le Breton, 2008, p. 59). Certains principes généraux de l'interactionnisme symbolique permettent de comprendre la construction de la culture du travail de rue et permettent de saisir comment la confiance devient un enjeu interactionnel. L'interaction entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue est régulée par la création de sens, propre à l'acteur qui interprète les signes qui lui proviennent de l'autre acteur. Dans ce cadre, la confiance émerge de la perception d'un acteur en regard du comportement de l'autre acteur et cet ajustement à l'autre, proprement interactionnel, permet à un acteur de déployer des stratégies pour paraître « digne de confiance » et rendre une relation de confiance possible.

1.2.6 Une perspective phénoménologique

Pour comprendre la construction de la confiance entre un/une jeune de la rue et un(e) travailleur/euse de rue, il faut explorer les conditions d'apparition de la confiance et comment celle-ci se manifeste à nous. La perspective phénoménologique nous permet de saisir cet objet qui émerge de la perception des acteurs sociaux et constitue ce que nous avons appelé nos outils théoriques.

Dans la littérature, la confiance est conceptualisée selon plusieurs types de phénomènes : d'abord, comme une intention (*trusting intentions*), ensuite comme un comportement (*trust-related behaviour*), et après, comme une croyance (*trusting beliefs*) (McKnight et Chervany, 2001a). La confiance est donc, premièrement, de nature cognitive. Pour Hill et O'Hara, la confiance n'implique pas nécessairement l'action et elle est mieux définie, à l'instar de la confiance conçue comme comportement, comme un phénomène cognitif (Hill et O'Hara, 2006, p. 1724).

> *But we view trust as essentially cognitive, and therefore align ourselves with those scholars who place trust 'in the family of such notions as knowledge, belief and the kind of judgement that might be called assessment* (*Ibid.*).

Cependant, comme notre choix méthodologique nous mène à interroger les travailleurs de rue pour saisir leur perception de leur relation et de la confiance attribuée par les jeunes, nous devons investiguer la perception de la confiance chez le/la travailleur/euse de rue sous la forme du comportement confiant ou méfiant du ou de la jeune (*trust related behaviour*). Nous insisterons sur la dimension globale de la relation de confiance en même temps que la description fine faite par le/la travailleur/euse de rue de sa relation de confiance avec le/la jeune et des stratégies personnelles qu'il ou elle déploie pour créer ce lien de confiance.

Analyser la perception du travailleur ou de la travailleuse de rue en ce qui concerne la relation de confiance qu'il/elle établit avec le/la jeune de la rue, c'est comprendre indirectement comment le/la travailleur/euse de rue réussit à saisir, dans l'interaction, les manifestations comportementales de confiance ou de méfiance chez le/la jeune (*trust-related behaviour*). En cela, le/la travailleur/euse de rue adopte des comportements à l'intérieur de son travail et en relation avec le/la jeune que nous appellerons des stratégies. Or, comme nous le verrons, l'approche phénoménologique, en insistant sur la perception de l'acteur de son monde et de ses relations, est pertinente pour cerner ces stratégies.

D'abord, l'approche phénoménologique procède à partir de l'hypothèse qu'il peut y avoir une explication scientifique dans la structure de sens émanant de ce qui est étudié. Plus particulièrement, elle s'intéresse au sens que produit l'individu, et à sa lecture personnelle du monde. Le monde social est alors appréhendé comme une construction mentale individuelle (Aspers, 2009, p. 1). Ceci en dit davantage sur les acteurs sociaux; ils ne sont pas considérés comme des agents passifs devant une

réalité objective, mais bien comme des agents qui comprennent et interprètent le monde social prenant la forme de récits biographiques (Brocki et Wearden, 2010, p. 88). En cela, l'approche phénoménologique s'intéresse aux expériences, compréhensions et perceptions des acteurs (*Ibid.*).

Pour Schütz, l'approche phénoménologique passe par deux étapes essentielles : les construits de premier degré qui renvoient au sens produit par l'acteur et les construits de second degré, produits par l'interprète-sociologue. Ainsi, pour Schütz, l'approche phénoménologique procède d'abord en investiguant l'acteur social qui regarde le monde selon l'« attitude naturelle », c'est-à-dire, par le fait de ne pas remettre en question son monde et de le prendre pour acquis (Aspers, 2009, p. 3). Or, le matériau premier du sociologue travaillant selon l'approche phénoménologique est le contenu de l'attitude naturelle des personnes investiguées (*Ibid.*). Ces construits, émanant du sens produit par les individus investigués, sont des construits de premier degré. Les construits de second degré, pour leur part, sont proprement sociologiques et s'élaborent à partir des construits de premier degré : il faut que le sociologue rende compte des structures de sens produites par les individus tant sur le plan individuel que social. Le chercheur fait le lien entre le sens commun du monde donné par les acteurs au premier plan et le sens théorique de ce sens commun dégagé au deuxième plan (*Ibid.*).

Cette approche est pertinente pour l'étude de la construction du lien de confiance, car elle met de l'avant l'importance de la perception de l'acteur quant à son monde social. Comme la confiance ou la méfiance du ou de la jeune est « comportementale » et qu'elle est perçue par le/la travailleur/euse de rue, elle est saisie par le chercheur à partir de récits personnels provenant du travailleur ou de la travailleuse de rue. En d'autres termes, lorsque les travailleurs de rue font part de leur perception de la confiance dans leurs récits et des stratégies qu'ils utilisent pour créer un lien de

confiance avec le/la jeune de la rue, ces contenus peuvent être retranscrits et interprétés afin d'accéder à un autre niveau de sens. Pour ce faire, l'approche phénoménologique est pertinente, car elle permet d'effectuer le travail de lier les perceptions de la confiance à la théorie sur la confiance, pour en tirer un sens sociologique.

CHAPITRE II
LES DIMENSIONS IMPLIQUÉES DANS LA CRÉATION DU LIEN DE CONFIANCE INTERPERSONNEL

Le deuxième chapitre cherche à élucider les différentes dimensions sur lesquelles reposent les stratégies que conçoit le/la travailleur/euse de rue pour créer un lien de confiance interpersonnel avec le/la jeune de la rue. Ces dimensions sont déduites du matériau de recherche et des analyses faites de ce dernier. Nous présentons ainsi quatre dimensions qui nous ont semblé les plus pertinentes pour notre recherche concernant la création du lien de confiance. Ces dimensions sont: la bienveillance, les rôles, l'intégrité et l'appartenance groupale.

2.1 La bienveillance

La première dimension que nous explorons est celle de la bienveillance. Nous verrons comment la bienveillance perçue dans l'interaction est un vecteur de confiance qui trouve son origine dans la nature même du travail de rue.

Selon certains auteurs le travail de rue est à la fois une relation d'aide et une relation d'être (Fontaine et Richard, 1997, p. 35). Alors que la relation d'être présuppose une relation entre deux êtres « dans un rapport spontané, teinté de la personnalité de l'un et de l'autre » où le/la travailleur/euse de rue cherche avant tout à être présent (*Ibid.*), la relation d'aide mise davantage sur les soins. En effet, dans la relation d'aide, le « rôle d'aidant » doit « répondre aux besoins d'un individu qui désire résoudre un problème personnel » (Lavoie, 2000, p. 106). En ce qui concerne la relation d'être, elle est synonyme d'accompagnement et prend le sens du fait d'« être relié; être

engagé face à l'autre dans le quotidien; répondre au besoin fondamental de sécurité et de lien; [de] devenir un être significatif pour l'autre et que cet autre le devienne pour soi-même » (*Ibid.*, p. 108).

Ainsi, la relation d'être, lorsque liée à l'accompagnement fait intervenir la qualité de la présence de l'aidant avec la personne à accompagner (*Ibid.*, p. 107) et prend le sens de « rendez-vous privilégiés » (*Ibid.*, p. 108). Comme nous le verrons, les traits significatifs de la relation d'être se retrouvent dans ce que les travailleurs de rue interviewés ont appelé : la présence et la disponibilité et dans la relation d'aide, c'est la thématique de l'écoute (écoute active) qui est davantage pertinente. Nous avons donc décidé de partir de ces thématiques pour construire et discuter de ce que nous nommons : la dimension de la bienveillance liée au phénomène qui nous intéresse ici, à savoir la confiance.

2.1.1 La présence, la disponibilité et l'écoute

La « présence » renvoie à l'idée qu'un(e) travailleur/euse de rue doit souvent se déplacer pour accompagner le/la jeune là où il/elle est. La « présence », chez Sophie par exemple, se traduit de deux façons : 1) la disponibilité :

> Comme moi j'avais le p'tit, le p'tit restaurant j'étais régulièrement là le vendredi soir avant qu'ils partent faire la fête, y passaient me voir pis on discutait là. C'est quelque chose ouais… *Une présence sûre*, t'sais comme, une disponibilité (Sophie, Q19).

Et, 2) dans le fait d'être présent lors de moments de détresse :

> (…) coup de téléphone, je vais la voir pour sa fête… suis juste là… ma *présence* l'a quand même… elle s'est juste dit : y'a quel qu'un dans ce monde qui est capable de faire quelque chose pour moi le jour de ma fête (…) (Sophie, Q1).

La présence étant le fait d'« être » avec le/la jeune, là où il/elle est, là où il/elle va, cela permet à Marc par exemple, à travers cette activité d'accompagnement, de créer un lien de confiance. Le basketball est une activité choisie par Marc pour être à proximité des jeunes. Marc raconte qu'il doit parfois « suivre » le/la jeune là où il joue au basketball. Pour lui, c'est ce qui crée les conditions d'une éventuelle situation permettant la constitution d'un lien de confiance. Marc dit :

> (...) « J'habite dans tel coin », « ah, OK... cool », « t'sais, tu joues au basket souvent ? », « Ouais, ouais... », « Dans quel parc ? », « OK, OK... ». Là, j'ai commencé à aller dans ce parc-là plus souvent (...) (Marc, Q1).

Comme pour Sophie, la « disponibilité » de Marc, à travers sa présence auprès des jeunes, vise à créer un lien. La disponibilité physique est un cas spécifique de la présence, en ce qu'elle implique que le/la travailleur/euse de rue soit présent selon l'horaire du ou de la jeune :

> Oh, mais c'est très, très, c'est garanti... Le fait de créer le lien de confiance c'est la *présence* et puis euh... pas juste présence, face-à-face, mais être disponible. Être disponible parce que les jeunes, c'est ça qu'ils ont besoin (...) (Marc, Q1).

On peut donc constater dans les cas évoqués par Sophie et Marc, que la présence est le fait d'être à proximité du ou de la jeune physiquement et que cela permet aussi la proximité davantage au niveau moral et affectif.

Quant à l'« écoute » ou l'« écoute active », elle consiste en une modalité d'intervention qui, comme son nom l'indique, donne de l'importance à ce qui est dit :

> (...) c'est-à-dire, je va, pour apprendre à les [les jeunes] connaître, y vont me dire un énoncé pis, je vais dire, ah ouais, ce que tu es en train de me dire c'est ça, y vont juste le redire, y s'en rend pas compte, mais je suis en train de faire

> mon intervention.... puis c'est de *l'écoute active*, suis intéressé. Intéressé, tu ne peux pas faire... tu ne peux pas faire semblant d'être intéressé (Patrick, Q6).

Pour certains auteurs, dont Cheval (1998), le travail de rue est une relation clinique de proximité. L'accompagnement permet une « reconstruction identitaire » chez le/la jeune en redonnant un sens et une valeur sociale à son existence (Cheval, 1998, p. 36). De cette façon, la relation d'intimité qui se construit entre le/la jeune et le/la travailleur/euse de rue lui redonne une voix. Cette voix se manifeste dans la relation avec le/la travailleur/euse de rue via l'écoute ou l'écoute active.

2.1.2 Être digne de confiance : les traits de personnalité et la bienveillance

La notion de personnalité émerge lorsque nous regardons la littérature sur la confiance. En effet, la bienveillance (*benevolence*), l'intégrité (*integrity*), la compétence (*ability*) sont des traits de personnalité liés à la confiance (Mayer *et al.*, 1995). Cependant, la notion la plus répandue du trait de personnalité « durable et trans-situationnel », qui agit comme une disposition que possède une personne (McLuhan, Thèse, 2014, p. 9), est difficilement compatible avec l'approche interactionniste que nous privilégions dans ce mémoire. Ici la notion de trait de personnalité doit être comprise comme un phénomène qui dépend directement des situations et qui met de l'avant des « dispositions localisées » émergeant de la situation (*Ibid.*). Effectivement, « *the behavioral expression of a trait requires arousal of that by trait-relevant situational cues* » (Tett et Guterman, 2000, p. 398) : c'est la nature de la situation qui donne une pertinence plus importante du trait de personnalité. De cette façon, il est possible d'envisager le trait de personnalité comme faisant partie d'une « stratégie interactionnelle » (Manning et Ray, 1993, p. 180) qu'utilisera un acteur dans une situation spécifique.

Dans la littérature sociologique certains auteurs développent l'idée que la bienveillance est liée à la confiance et plus directement à la notion d'être « digne de confiance » (*trustworthyness*) (Colquitt *et al.*, 2007). De fait, nous choisissons à qui nous voulons faire confiance en ayant de « bonnes raisons ». Ces « bonnes raisons » constituent des jugements portés envers autrui et aident à évaluer si une personne ou un groupe de personnes sont dignes de confiance. Nous faisons confiance sur cette base, car : « si je suis fondé à penser que tu seras digne de confiance, alors je te ferai confiance » (Hardin, 2006, cité par Quéré, 2011, p. 378).

Plusieurs notions peuvent expliquer comment une personne en arrive à être perçue comme « digne de confiance ». La bienveillance[9] est l'une de ces notions qui renvoie, selon Mayer *et al.* (1995), au caractère d'une personne que l'on croit motivée par la volonté de faire le bien et sans volonté de « profit » personnel (sans contre-don) (*Ibid.*). La bienveillance perçue d'une personne est donc synonyme de loyauté (*loyalty*), d'ouverture (*openness*), de volonté de soigner (*caring*) et de soutien (*supportiveness*) (*Ibid.*). Dans le contexte d'une relation en construction entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue, l'écoute et la présence sont perçues, par les jeunes de la rue, comme des actes bienveillants. On peut donc aisément penser que l'écoute du travailleur ou de la travailleuse de rue est synonyme d'ouverture alors que la présence, qui renvoie à la disponibilité du/de la travailleur/euse de rue lors de moments importants pour le/la jeune, est plutôt perçue comme de la loyauté et/ou du soutien. Par conséquent, l'écoute et la présence mettent en jeu la dimension de la bienveillance qui permet de créer un lien de confiance. Dans ce cas, le/la travailleur/travailleuse de rue est perçu comme étant digne de confiance.

Ainsi, dans le cadre de notre mémoire, la bienveillance est l'une des quatre dimensions permettant la création d'un lien de confiance entre les acteurs concernés.

Dans ce cas et lorsque le/la travailleur/euse de rue développe une relation d'aide et une relation d'être avec le jeune, l'écoute/écoute active et la présence sont des signes perçus de bienveillance, permettant de créer un rapport de confiance avec le/la jeune de la rue.

2.2 Les rôles

L'écoute et la présence sont, comme nous venons de le voir, des caractéristiques associées à la bienveillance. Ici, nous explorons une autre dimension du lien de confiance : les rôles que joue le/la travailleur/travailleuse de rue dans sa relation avec les jeunes de la rue. L'idée de considérer l'importance des rôles dans la construction d'un lien de confiance avec les jeunes de la rue nous vient de Sophie qui nous a raconté avoir joué le rôle de « mère-autoritaire » dans le cadre de son travail avec les jeunes (Sophie, Q21). À l'aide de cette notion et en se basant sur les propos de Sophie, nous mobiliserons les aspects théoriques permettant d'élucider une deuxième dimension présente dans le processus de construction d'un lien de confiance avec les jeunes de la rue.

2.2.1 La notion de rôle

Le cas de la « mère-autoritaire » rapporté par Sophie a été retenu parce qu'il permet l'émergence de la notion clef de « rôle ». En effet, Sophie nous raconte les situations où elle a joué à la « mère autoritaire » pour créer un lien de confiance avec un jeune :

> Un jeune qui est à peu près stable dans sa vie, qui n'a pas eu de rapport trop conflictuel avec l'adulte, ça peut aller, mais ... il va chercher (...) un côté maternant... Moi j'ai un p'tit jeune qui cherchait ça, qui cherchait mon côté un peu autoritaire de mère, parce que sa mère était pas très présente à la maison, puis qui me respectait, mais, t'sais tu dis: fais ça maintenant... et il m'écoutait (Sophie, Q21).

L'exemple de la « mère-autoritaire » illustre un rôle joué par Sophie lorsqu'elle interagit avec les jeunes de la rue. Cette idée de rôle est développée dans le cadre de l'interactionnisme symbolique en tant qu'identité circonstancielle et non substantielle (Le Breton, 2008, p.139). Pour Goffman, l'identité n'est pas figée et se définit en fonction du déroulement de l'interaction où elle est constamment remise en jeu et remaniée (*Ibid.*). Le ou les rôles sont de multiples façons d'être soi dans l'interaction. Ici, Sophie choisit le rôle de la « mère autoritaire » parmi plusieurs autres rôles possibles.

La métaphore théâtrale utilisée par Goffman pour décrire l'interaction humaine, en tant que performance, est très intéressante (Kivisto et Pittman, 2013, p. 272). La « bonne performance » (*Ibid.*) se déroule devant un public et alors, le rôle constitue le « modèle d'action pré-établi que l'on développe durant une représentation » (Goffman, 1973, p. 23). L'acteur qui joue le rôle doit en saisir la « dimension normative » (qui est relative aux règles de conduites concernant ce rôle), la « dimension typique » (les attributs et qualités que possède une personne prenant le rôle) et la « dimension interprétative » (ce qui est relatif à la place du rôle parmi les autres) (Fougeyrollas et Roy, 1996, p. 44). Tout rôle doit rencontrer ces trois dimensions lors de l'interaction sociale pour qu'il soit crédible. Vient ensuite la « définition de la situation » qui, quant à elle, délimite le champ d'action des acteurs (soit les actions jugées convenables ou non par les acteurs) et les rôles précis joués par ces derniers (Gardella, 2003, p. 25).

L'interactionnisme symbolique tel que conçu et mobilisé par Stryker définit les rôles investis par les individus en fonction de leur position sociale, celles illustrant des catégories d'acteurs socialement reconnus (Stryker, 1980, p. 56). Ce lien entre le rôle joué et la position sociale permet aux acteurs d'anticiper les comportements des autres acteurs dans l'interaction (*Ibid.*). Ainsi, l'acteur modifie son action en fonction

de sa compréhension du comportement de l'autre et le rôle adopté par un acteur dans l'interaction est influencé par les contre-rôles joués par les autres acteurs (Stryker, 1980, p. 58) (par ex. : mère-fille, enseignant-élève, homme-femme, etc.). Le rôle est relationnel (Boella *et al.*, 2006, p. 5): il est joué en fonction des significations et des attentes liées aux autres rôles (Stets et Burke, 2000, p. 227) et de ce qu'il peut interpréter du rôle des autres acteurs dans l'interaction (Solomon *et al.*, 1995, p. 103).

Ces rôles et contre-rôles sont joués différemment selon leur rapport entretenu avec les normes sociales/positions sociales. Lorsque ces rôles sont fortement liés aux normes sociales, ils sont accompagnés d'attentes (*expectations*) précises de la part des autres acteurs, limitant la performance de l'acteur. Dans ce cas, le rôle est sanctionné s'il ne suit pas les attentes à l'égard du rôle joué. Cependant, certains rôles demandent plus d'improvisation et sont moins contraints par des attentes rigides (Stryker, 1980, p. 58). C'est pourquoi nous avançons que les rôles, et les contre-rôles qui leurs sont liés, présentent une part « conventionnelle » et une part « imaginaire » : conventionnelle, car ils sont liés à la position sociale des acteurs et imaginaire, car ils sont improvisés pour s'adapter aux contextes (Stets et Burke, 2000, p. 337).

Au moment où le/la travailleur/euse de rue joue un rôle en présence du ou de la jeune dans une situation précise, il entraine un contre-rôle chez ce dernier et vice versa. Le/la jeune évalue si les actions du travailleur ou de la travailleuse de rue et le rôle présenté sont appropriés ou non à la situation (Burke et Reitzes, 1981, p. 85). Ces évaluations font en sorte que les acteurs ajustent leurs rôles en fonction de leur perception des autres rôles (ou contre-rôles), créant une dynamique de jeux de rôles.

La notion de rôle permet de mieux comprendre l'interaction entre Sophie et un jeune qu'elle côtoie sous la forme d'un jeu. Le rôle de « mère-autoritaire » joué par Sophie est élaboré en fonction de la situation qui la rend pertinente et en fonction des attentes

du jeune. Cependant, comme les rôles sont liés à des positions sociales, le rôle de « mère-autoritaire » ne peut s'élaborer qu'en fonction d'une connaissance de ce qu'est une mère et donc de ce qu'est une femme en société (position sociale), mais aussi et surtout en fonction de la socialisation liée à ce rôle et de la dimension d'autorité qu'elle confère. Dans cette situation, l'identité sociale mobilisée en tant que femme permet l'élaboration du rôle de la « mère-autoritaire » qui s'avère pertinent dans le contexte.

C'est la compréhension qu'a Sophie de ce qu'est être femme en société qui lui permet de construire ce rôle. Il est fabriqué à partir d'une composante sociale, mais aussi d'une composante psychologique-biographique (Mieyaa et Rouyer, 2010, p. 3). Le rôle de femme et le rôle de mère sont liés : une femme est toujours liée à sa mère au niveau identitaire : « vous avez toujours été la fille de votre mère, et cette relation, qu'elle soit bonne ou mauvaise, a toujours été au cœur de votre identité » (Goldbeter-Merinfeld, 2003, p. 67).

Pour comprendre comment Sophie arrive à jouer le rôle de la mère-autoritaire, l'on doit aussi aborder la notion d'« identité de genre ». Ce que nous nommons l'identité de genre est le résultat d'une socialisation et aussi de l'incorporation de comportements et de rôles sociaux liés à cette identité. Elle est aussi le résultat du remaniement de ces derniers par la personne. Dans ce processus, l'individu s'approprie différentes significations pour construire une identité personnelle (*Ibid.*). Ainsi, lorsque Sophie utilise son identité de genre pour imaginer un rôle de « mère-autoritaire », elle le fait en utilisant des éléments biographiques pouvant se rapporter à son expérience vécue avec sa mère. Cela repose aussi et surtout sur des modèles sociaux se rapportant plus largement aux rôles donnés aux femmes en société et à celui de « mère-autoritaire » en particulier, rôles qui existent dans l'environnement familial (grand-mère, tante, voisine) et que l'on développe abondement dans la

littérature (romans/nouvelles). En intégrant ces composantes au rôle, Sophie réussit à jouer à la mère-autoritaire de façon convaincante ce qui permet d'influencer le jeune, et pour le jeune, cela renvoie en quelque sorte à des rôles connus et familiers.

2.2.2 Trois cas empiriques

À partir de ce que les travailleurs de rue interviewés nous ont raconté, explorons trois types de rôles différents, devenus des exemples-types dans notre compréhension de la création d'un lien de confiance avec les jeunes. Nous abordons : le rôle de la femme vulnérable joué par Sophie, celui du joueur de basketball joué par Marc et le rôle de camarade joué par Patrick.

Cas 1: le rôle de la «femme vulnérable»

Sophie raconte qu'elle est déjà intervenue dans une bagarre entre jeunes hommes (Magrébins) et qu'elle a joué un rôle mettant de l'avant sa « vulnérabilité » ce qui lui a donné la légitimité pour intervenir :

> Donc moi je suis la travailleuse de rue, et je suis une femme (rires)... l'animateur du parc qui est un gars, qui est un petit jeune qui connaissait très bien les jeunes qui se battaient et tout ça...et « Qu'est-ce qu'on fait ? » : il se réfère à moi... Ok, je fais bon, je rentre dans le tas, je dis : « Les gars, soyez un tout petit peu intelligent, si vous avez à vous battre sortez du territoire de l'école... sinon vous n'aurez plus d'espace ». Donc les gars commencent à bouger puis ça continue, machin... les insultes et tout ça, y'a des armes qui sont jetées, y'avait un pic qui a été jeté. Y'en a un qui faisait comme ça, genre je ne sais pas si y'avait un pistolet ou quoi, mais bon. Donc, moi j'me sens pas forcément en confiance (rires)... Et la seule chose que je leur ai dit : « Woo ... les gars, moi j'suis pas à l'aise là, vous me faites peur ». Je leur ai juste dis ça pi là les gars se sont retournés pis ils ont fait : « Non, non, mais, ne vous en faites pas ... ». En plus, il y avait beaucoup de magrébins donc ils respectent les femmes et tout ça... : « Ne vous en faites pas, on gère la situation et tout ça...». Et moi, de m'être mise à un niveau plus bas... pis ils m'ont rassurée pis là, je

> me suis sentie à l'aise et j'avais toute ma légitimité pour intervenir (Sophie, Q2).

Tel que nous l'avons mentionné déjà, Sophie, en tant que femme, a conscience de l'effet que cela fait chez les jeunes auprès desquels elle est appelée à intervenir et surtout les jeunes hommes magrébins. Ainsi, en présumant que ces jeunes sont protecteurs envers les femmes, elle décide d'adopter le rôle d'une « femme-vulnérable ». En faisant cela, elle provoque une réaction « protectrice » de la part des jeunes hommes, ce qui a l'effet d'un contre-rôle.

La littérature sur les rapports de genre développe l'idée que dans les sociétés patriarcales il existe un sexisme « ambivalent » composé d'un « sexisme hostile » (*hostile sexism*) et d'un « sexisme bienveillant » (*benevolent sexism*). Alors que le sexisme hostile trouve son origine dans les préjugés antipathiques, le sexisme bienveillant évoque des préjugés « positifs » (Glick et Fiske, 1996, p. 491). Le sexisme bienveillant peut paraître bien intentionné, mais, selon les auteurs, ce qu'il cache ne l'est pas: « For example, a man's comment to a female coworker on how «cute» she looks, however well-intentioned, may undermine her feelings of being taken seriously as a professional » (*Ibid.*, p. 492).

Ainsi, d'une façon détournée, le sexisme bienveillant, comme le sexisme hostile, fait écho à des modèles de domination masculine et à une idéologie indiquant que le sexe féminin reste le sexe faible ou inférieur (*Ibid.*).

Cela dit, en adoptant le rôle de « femme-vulnérable », Sophie cherche à provoquer le sentiment protecteur des jeunes hommes magrébins. Le sexisme bienveillant se déploie en tant que « paternalisme-protecteur », et explique le comportement des jeunes hommes à l'égard de Sophie. Sarlet *et al.* (2012) affirment que, dans un

contexte où les femmes se sentent menacer par des hommes, elles auront tendance à mobiliser le sexisme bienveillant et à faire en sorte que les comportements liés au paternalisme-protecteur puissent se déployer (*Ibid.*, p. 446). Dans ce sens, Sophie réussit à influencer la relation homme-femme en prenant le rôle de femme-vulnérable provoquant, chez les jeunes, le contre-rôle d'homme-protecteur.

Si la confiance interactionnelle est créée et maintenue lorsqu'un acteur arrive à donner de lui une définition qui est acceptable pour les autres à travers l'évaluation de sa « façade personnelle » (Gawley, 2007, p. 48), son rôle est accepté et l'interaction se structure selon le jeu des rôles et des contre-rôles mobilisés. Dans ce sens, le jeu entre le rôle de femme-vulnérable et le contre-rôle d'homme-protecteur témoigne de la confiance interactionnelle permettant à Sophie d'intervenir.

Cas2 : le rôle du «joueur» : entre co-équipiers et adversaires

Le basketball est une activité pratiquée par plusieurs catégories de gens, mais il a un attrait particulier pour les jeunes afro-américains (Martin-Breteau, 2011). Marc mentionne qu'il travaille avec de jeunes antillais mais rien ne nous indique s'il travaille ou non avec des jeunes provenant d'autres origines ethnoculturelles. Pour cette raison, on ne peut parler de la pratique du basketball comme une pratique « culturelle ». Malgré cela, Marc fait de la pratique du basketball, une partie importante de son identité, étant lui-même antillais (Marc, Q6).

Or, le basketball est un sport et le sport est « une activité de groupe organisée qui repose sur une compétition entre au moins deux parties. Il nécessite un effort physique et obéit à des règles » (Douet Guérin, 2014, p. 49). En effet, le sport est aussi un jeu, il constitue un « contrat ludique ».

Pour Roger Caillois, tous les jeux comportent certaines qualités essentielles : « séparée », circonscrite dans le temps et l'espace; « incertaine », « dont le déroulement ne saurait être déterminé » (Caillois, 1967, p. 43); « improductive », en ce qu'elle ne crée ni biens, ni richesses; « réglée », c'est-à-dire « soumise à des conventions qui suspendent les lois ordinaires et qui instaurent momentanément une législation nouvelle, qui seule compte » (*Ibid.*); et « fictive ». De ces caractéristiques du jeu, une retient notre attention : l'existence de règles.

Le basketball a en effet ses propres règles et normes. En ce sens, les règles du basketball permettent aux joueurs de se soustraire momentanément du monde, des normes et des identités sociales ou des « déterminants » (Cazeneuve, *Encéclopoedia Universalis*). Le joueur prend ses distances face aux rôles sociaux (*Ibid.*); il investit un rôle déterminé par les paramètres du jeu et en fonction des joueurs impliqués dans l'interaction sociale. Le soi est élaboré par l'interaction avec les autres joueurs, à travers les normes du jeu. En effet :

> (...) l'ensemble des « actions réciproques » que l'individu peut tenir au cours d'une pratique sociale (...) entérine la régulation sportive et la conformité aux normes tout en lui permettant de se réaliser individuellement au sein des processus sociaux qui ont cours (Douet Guérin, 2014, p. 59).

Nous retenons deux aspects qui découlent de la dynamique et de la nature de l'activité du basketball comme activité ludique pouvant servir de base à l'intervention : d'abord, les normes sociales sont mises en suspens au moment de la pratique du jeu qui instaure ses propres règles, normes, etc. Ensuite, la nature du jeu crée les conditions d'un contexte interactionnel où les rôles des acteurs sont renégociés. Les joueurs adoptent des rôles et contre-rôles de « joueurs » (y compris Marc). Dans le cas du basketball, qui comprend deux équipes adverses, les rôles mobilisés sont celui de « co-équipier » et celui d'« adversaire ». Il y a donc, dans une

partie de basketball, deux configurations de rôles/contre-rôles qui apparaissent lorsqu'un jeune interagit avec Marc : co-équipier-/co-équipier et adversaire/adversaire.

Le basketball est une activité adoptée par Marc qui lui permet de créer un lien de confiance avec les jeunes. Ce lien s'établit au moment où les rôles et contre-rôles endossés par lui et les jeunes dans le contexte d'une partie de basketball sont mutuellement acceptés. Ici encore, l'acceptation mutuelle du jeu de rôles crée les conditions à l'instauration de la confiance et le rôle de co-équipier ou d'adversaire qu'adopte Marc constitue une posture essentielle. On peut aussi penser que la condition objective d'être antillais donne à Marc, bien involontairement mais efficacement, une certaine légitimité à mobiliser ce rôle de joueur de basketball dans l'intervention car l'on associe souvent, en société, les antillais à la pratique du basketball. De plus, on peut aussi penser que comme Marc est antillais et qu'il a développé ses compétences de basketteur, il les mobilise plus facilement que d'autres pour établir un lien de confiance avec les jeunes.

Cas3 : le rôle du «camarade»

Patrick utilise la cigarette comme stratégie permettant de créer un lien de confiance avec les jeunes qu'il rencontre.

> Nous autres dans le travail de rue, on utilise beaucoup *la cigarette comme outil de création de lien,* faque au fur et à mesure qu'on se croisait, c'est sûr qu'il était curieux, moi aussi...on a commencé à parler et petit à petit... (Patrick, Q10).

Pour Patrick, fumer est une activité permettant aux « fumeurs » de se rencontrer et d'interagir. La rencontre se fait au moment où un acteur va vers l'autre pour lui

« quêter du feu » ou lui demander une cigarette (Patrick, Q13). L'échange de cigarettes constitue donc le contexte du rapprochement entre acteurs. Ce premier contact permet au jeune de mieux cerner « qui » est Patrick. Ensuite, le travailleur de rue utilise ce rapprochement pour « influencer le jeune » :

> La cigarette ça permet aussi de créer un lien dans le sens qu'on se regarde, on se parle, faque t'sais, y'a le non verbal, y'a le verbal, y'a le ton de la voix, y'a toute sorte d'éléments qui peuvent influencer le jeune [en lui permettant de saisir] qui on est, puis qui on est comme personne... (Patrick, Q13).

Si fumer est une activité qui permet aux acteurs de se rencontrer elle permet aussi d'échanger : la cigarette permet la *camaraderie* (Collins, 2004, p. 324). « Offering a light, or asking for one, was a common courtesy; notoriously, it was also a way of striking up an acquaintanceship in public » (Collins, 2004, p.323).

Fumer peut aussi être vu comme un rituel social où l'échange est un acte symbolique. Derrière le fait de donner une cigarette ou de donner du feu à un fumeur se cache un rituel social basé sur la réciprocité entre le donneur et le receveur (*Ibid.*), dans une dialectique de « don » et de « contre-don » (Lacourte, 2002).

> À lui de répondre par un contre-don afin de sceller une alliance, d'ouvrir un cycle de prestations/contre-prestations. Aujourd'hui encore, offrir un verre à un(e) inconnu(e) est le signe premier que l'on souhaite ouvrir une relation. Ne pas rendre ce geste signifie que l'on ne souhaite pas aller plus loin dans la relation (Lacourte, 2002, p. 335-336).

Ainsi, utiliser la cigarette pour créer un lien avec le jeune, c'est vouloir établir une relation de réciprocité où les dons trouvent échos dans les contre-dons. La relation de mutuelle obligation permet aux acteurs de mieux se connaître. Ainsi, si le/la jeune de la rue est au départ méfiant à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue, le don d'une cigarette de la part du travailleur ou de la travailleuse de rue symbolise

qu'il/elle veut « ouvrir une relation/cycle de prestations » avec le/la jeune. Et quand le/la travailleur/euse de rue quête une cigarette au ou à la jeune (Patrick, Q13), il/elle lui doit une cigarette; et inversement. En adoptant le rôle de « camarade», Patrick permet un rapprochement entre acteurs, dans une logique de don et de contre-don. Cette logique fait intervenir le rôle complémentairement adopté par Patrick et le jeune : celui de « camarades ». Ici aussi, l'acceptation mutuelle des rôles et des contre-rôles fait émerger la confiance.

Les trois cas présentés ici mettent en évidence la pertinence de la notion de rôles et de contre-rôles comme base de l'interaction entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue. La construction du lien de confiance s'inscrit donc à l'intérieur d'une dynamique de jeu de rôles qui mettent en relief la capacité des travailleurs de rue à créer des liens de confiance en mobilisant des rôles et en provoquant des contre-rôles dans une situation sociale donnée. La bagarre entre jeunes, le basketball et la cigarette exigent l'adoption de rôles particuliers (la femme vulnérable, le joueur et le camarade) et créent les conditions du jeu (de rôles) propre à chaque situation. Ceci renvoie à la nature même du travail de rue qui, selon Fontaine, « engage les praticiens dans un rapport continu de négociation de leur rôle, de leur place, de leurs actions et de leur position entre les acteurs » (Fontaine, 2010, p. 138).

Somme toute, la construction du lien de confiance entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue dépend de la dimension particulière des rôles et des contre-rôles joués par les acteurs. Les exemples évoqués illustrent une diversité de situations dans des contextes différents mais qui font allusion au même fait : créer un lien de confiance avec les jeunes dépend de la dimension sociale du rôle. Les contextes précis, les caractéristiques des intervenants et leurs compétences feront le reste.

2.3 L'intégrité

Dans les verbatim analysés, une troisième dimension s'ajoute à celle de la bienveillance et du jeu de rôles : l'intégrité. Comme la bienveillance, l'intégrité est un trait de personnalité et fait émerger les conditions nécessaires à la confiance. Pour comprendre comment l'intégrité est liée à la confiance nous investiguons deux notions : celles d'arrangement et de dévoilement. Le dévoilement et ses modalités d'arrangement se jouent alors au niveau du dévoilement personnel réciproque entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue. Le lien de confiance se construit ainsi en fonction du dévoilement et de ces modalités qui se rattachent à l'intégrité que le/la jeune attribue au travailleur ou à la travailleuse de rue.

Patrick et Sophie indiquent que le dévoilement personnel est important lors de l'intervention avec les jeunes dans le processus de création d'un lien de confiance. D'abord, pour Patrick, le dévoilement personnel est un prérequis au travail de rue :

> (...) [les jeunes, eux] sont à l'aise avec leur passé, [... alors dans le travail de rue] tu te fais confronter continuellement dans ta vie personnelle parce que, en travail de rue, en intervention, t'es en interaction, là t'es avec quelqu'un, la personne. T'sais tu ne peux pas demander à quelqu'un de t'en donner si t'es pas capable d'en donner [à ton tour] (Patrick, Q7).

Or, pour Patrick, le/la jeune se dévoilera si et seulement si le/la travailleur/euse de rue est capable de se dévoiler à son tour. Quant à Sophie, elle nous explique que le dévoilement personnel se révèle important dans son travail avec certains jeunes :

> Comme la jeune à qui je lui ai renvoyé des situations personnelles, c'est parce qu'elle m'avait demandé, elle m'avait demandé de me raconter un p'tit peu pour qu'elle ait confiance en moi donc c'est une stratégie que j'ai développée avec elle (Sophie, Q8).

Sophie raconte qu'elle a dû développer une stratégie afin de faciliter le dévoilement réciproque avec une jeune qui vivait des problèmes d'inceste :

> « Qu'est-ce que tu veux que je fasse de ça ? » Elle me dit : « Moi y'a des choses que je ne te dis pas parce que je ne te connais pas, parce que sais pas qui t'es. » Je lui réponds : « Très bien. Écoute, appelle quand t'as un moment. On va aller boire un café [quand tu as] quartier libre. Ça prend encore une semaine ou deux ... Donc on se voit au mois de janvier ou février. Je ne sais plus. Pis je dis : « OK, on est au café, c'est ton quart d'heure ». Elle me dit : « Bin quoi ? » Je dis : « Bin, pose mois toutes les questions que tu veux me poser... » (Sophie, Q1).

Sophie fait un pacte avec la jeune et ils s'entendent sur le dévoilement réciproque. Le dévoilement de la jeune est un signe de confiance. De fait, certaines études démontrent que le dévoilement personnel est une conséquence de la confiance : celui qui se dévoile doit donc croire que celui qui écoute est digne de confiance pour se dévoiler (Wheeless et Grotz, 1977, p. 250). L'honnêteté perçue lors du dévoilement semble aussi favoriser la confiance.

Dans le travail de rue, le dévoilement personnel du ou de la jeune est différent selon ce qu'il vit. Le dévoilement du besoin d'un emploi, de nourriture, etc., est qualitativement différent d'un dévoilement d'expériences troubles et « tabou » comme l'inceste (Patrick, Q16, Q17). Patrick fait mention de la différence qualitative entre le dévoilement dans un cas de violence et celui dans un cas d'inceste, lequel est plus difficile à réaliser pour le/la jeune (Patrick, Q17). En effet, le dévoilement personnel dépend d'un niveau suffisant de confiance, signifiant par là qu'on peut faire confiance sans être enclin à se dévoiler (Wheeless et Grotz, 1977, p. 255). On peut alors penser que les dévoilements plus intimes demandent un degré plus élevé de confiance.

Le dévoilement personnel peut être difficile à faire, car il expose la vulnérabilité de la personne et peut amener à une évaluation négative de la part de l'autre (McCarthy, 2015, p. 1). Ceci est plus délicat lorsque le dévoilement est « négatif » (ayant un rapport à des émotions négatives) qui nous renvoie à des dimensions plus intimes. Faire confiance à celui qui écoute est donc risqué. La personne a souvent besoin de compréhension, de support et de l'assurance que celui qui écoute est soucieux de son « bien-être » (*Ibid.*, p. 2). En ce sens, une personne croyant que le « récepteur » est bienveillant devrait être capable de lui faire confiance et de se dévoiler. Le lien de confiance au niveau du dévoilement personnel implique que ce dévoilement soit plus ou moins intime mais, c'est l'entente d'un dévoilement réciproque qui semble ici le plus important dans la construction de la confiance.

Lorsque Sophie intervient auprès de la jeune femme qui a vécu l'inceste, chacun met de l'avant des arguments afin de faire valoir son point de vue sur les conditions du dévoilement de la jeune. Pendant cette délibération, Sophie tente de faire parler la jeune, mais la jeune se met en colère et lui dit qu'elle ne lui dira rien, car elle ne la connaît pas. Ensuite, la jeune propose à Sophie de se raconter d'abord pour qu'elle puisse faire de même. Sophie lui répond qu'elle se dévoilera, mais qu'elle ne lui dira pas tout sur elle (Sophie, Q1). Les acteurs trouvent un « arrangement » clarifiant les termes de l'échange qui prend la forme d'un dévoilement mutuel.

L'arrangement est un type d'accord « local, contingent et circonstanciel » qui a comme but d'éviter la « dispute » (Nachi, 2012, p. 150). En effet :

> L'arrangement est un accord contingent aux deux parties (« tu fais ça, ça m'arrange ; je fais ça, ça t'arrange ») rapporté à leur convenance réciproque et non en vue d'un bien général (Nachi, 2012, p.150) (...) « Il s'agit donc d'un accord « privé », ignorant le bien commun pour n'impliquer que les bénéfices des parties en cause » (*Ibid.*, p. 151).

Dans le cas qui nous occupe, l'arrangement prend la forme suivante : si tu te dévoiles, je me dévoile sous certaines conditions et vice versa. Concrètement, la jeune accepte de se dévoiler si Sophie accepte de se dévoiler dans certaines limites qu'elle impose.

Mais il y a deux moments importants dans l'arrangement sur le dévoilement mutuel qui décrit le développement du lien de confiance entre le/la travailleur/travailleuse de rue et le/la jeune de la rue.

En premier lieu, la création même de l'arrangement est source de confiance mutuelle. Essentiellement, les deux acteurs impliqués ont des attentes face à l'autre. Si la confiance peut se résumer à la « croyance de dénouements positifs à l'égard du comportement » de celui qui fait l'objet de confiance (McKnight et Chervany, 2001a, p. 43), le/la jeune et le/la travailleur/euse de rue qui se font mutuellement confiance à travers l'arrangement qu'ils créent, anticipent un comportement positif de la part de l'autre. En raison de cet arrangement, la jeune avec qui Sophie intervient a confiance dans le fait que celle-ci se dévoilera avant qu'elle ne le fasse; et Sophie a confiance que la jeune se dévoilera à son tour. C'est donc l'arrangement lui-même qui permet de créer un lien de confiance mutuel entre les acteurs et que l'on peut interpréter comme des promesses mutuelles. « La confiance n'est pas la condition de la promesse, elle en est l'effet » (Brahami, 2009, p. 86).

De cette façon, avoir confiance dans le fait que l'autre agira selon ses propres attentes repose sur la croyance que l'autre respectera l'arrangement et sa promesse, et qu'il est honnête. Le fait même de conclure un arrangement est donc implicite à l'honnêteté et l'honnêteté est synonyme d'intégrité. L'intégrité, comme la bienveillance, est un trait de personnalité que l'acteur peut exprimer et manipuler dans l'interaction (Manning et Ray, 1993, p. 180) et celui qui est perçu comme intègre est vu comme étant digne de confiance (Colquitt *et al.*, 2007, p. 910).

L'intégrité signifie qu'un acteur est perçu comme adhérant à des principes éthiques et moraux liés notamment à la justice, à la consistance et au respect des promesses (*Ibid.*). Or, la confiance mutuelle du ou de la jeune et du travailleur ou de la travailleuse de rue, qui sont liés à travers l'arrangement, se fonde sur la croyance que les acteurs vont respecter le dit arrangement; ils sont alors perçus comme honnêtes et intègres.

Cependant, l'arrangement n'est pas suffisant pour que la jeune se dévoile. L'arrangement lui-même est certes source de confiance mais dans le récit de Sophie, la jeune a besoin d'une confirmation que Sophie se dévoilera avant elle. Or, pour satisfaire cette exigence et une fois l'heure venue pour les acteurs de se dévoiler, Sophie se dévoile. Ce dévoilement devient le signe qu'elle a effectivement respecté l'arrangement; elle est alors perçue comme honnête et intègre par la jeune de la rue. En effet, la jeune croit que Sophie est digne de confiance et elle décide de se dévoiler à son tour. À ce moment, l'honnêteté et l'intégrité ne sont plus des projections ou des évaluations d'un futur éventuel : elles se présentent comme une preuve concrète du respect de l'arrangement. Si la création de l'arrangement sur le mode de la promesse mutuelle crée un rapport de confiance, le respect de ces promesses crée davantage de confiance car l'honnêteté perçue de chaque acteur s'accroit. C'est bien le respect réel de l'arrangement qui nous révèle le niveau de confiance suffisant pour que le/la jeune se dévoile au travailleur ou à la travailleuse de rue. Dans cette perspective, l'intégrité comme trait de personnalité perçu dans l'interaction explique la constitution d'un lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le travailleur de rue lors d'un arrangement.

2.4 L'appartenance groupale

La dernière et quatrième dimension associée au lien de confiance interpersonnel entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue est l'appartenance groupale.

En analysant le verbatim des entretiens effectués avec Marc, celui-ci constatait que, pour un jeune en particulier, le lien de confiance créé à travers l'activité sportive de type basketball n'était pas suffisant et qu'il a fallu qu'il lui parle créole pour que le jeune se rapproche de lui et lui dévoile ses besoins :

> So, c'était vraiment bon. J'allais au parc, chaque mercredi, j'savais qu'il était là... boom boom, on allait, on faisait une heure de basket après on partait de notre bord. So, pi un jour on commence à parler, ouais, un jour, non, c'est moi qui commence à parler, avec ma mère... So je commence à parler en créole, bien moi j'ai jamais su qu'y est haïtien parce que la façon dont il parlait anglais y'avait l'air d'être jamaïcain... so, j'commence à parler créole avec ma mère, pis y me dit « ah, t'sais (dit quelque chose en créole) » ... « Ah, wow, tu parles créole, où t'as appris ça t'sais ? ». Y'est [je] « suis haïtien », oh, wow... je n'aurais jamais su et ça [s'est] développé comme ça (Marc, Q1).

Le type de confiance à l'œuvre dans ce cas est celle basée sur la reconnaissance du même groupe d'appartenance (*group-based trust*).

> *In particular, people may trust strangers with whom they share a salient social category more strongly than those with whom they do not; we call this group-based trust. We consider two possible bases of group-based trust, both of which are likely to occur in ongoing social relationships: the attribution of more favorable characteristics to he in-group than the out-group (i.e., stereotype-based trust), and the expectations of altruistic and fair behavior from in-group members (i.e., group heuristic-based trust) (...) group members expect fellow in-group members to act favorably toward them, and respond in a reciprocal manner with benevolent treatment to other in-group members* (Foddy *et al.*, 2009, p. 419).

Dans ce cas précis, la confiance du jeune à l'égard de Marc se comprend par le fait qu'il croit que Marc possède certaines caractéristiques positives et qu'il sera plus altruiste, bienveillant et plus juste comme ils partagent le même groupe ethnique. Cela dit, selon certains auteurs dont Robichaud (2012), la confiance entre membres d'un groupe est basée sur le partage des mêmes normes (Robichaud, 2012). En fin de compte, le jeune croit que Marc sera bienveillant et juste à son endroit du fait qu'il

partage les même normes culturelles et/ou valeurs (morales) (Smith, 2010, p. 463), étant comme lui, un haïtien.

Même si le jeune a pris connaissance un peu par accident du fait que Marc était aussi haïtien, l'on suppose que Marc a transformé la situation en une occasion permettant le tissage d'un lien de confiance. Dans ce sens, on peut vraisemblablement penser que Marc a utilisé le groupe d'appartenance pour nouer un lien de confiance avec le jeune.

2.5 Les normes de la rue et la confiance

Le chapitre précédent évoquait les diverses dimensions permettant la construction d'un lien de confiance entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue. Le présent chapitre poursuit la réflexion sur le lien de confiance, mais pose le problème différemment : à savoir les conditions au *maintien* du lien de confiance qui est déjà là. Dans ce sens, nous cherchons à identifier les dimensions incluses dans le maintien du lien de confiance et qui empêche que la relation ne se transforme en méfiance et ce que le/la travailleur/euse de rue doit chercher à éviter. Un élément central est de nature normative et renvoie à la norme de confidentialité et à celle du non jugement. En réalité, le respect de ces normes, lorsque le/la travailleur/euse de rue côtoie les jeunes de la rue, semble la pierre angulaire de la persistance du lien de confiance. À la fin de ce chapitre nous introduisons le concept paradoxal de « confiance-fictive » (traduction du « as-if trust ») qui nous permettra de comprendre comment le lien de confiance se maintien lorsque les acteurs ne partagent pas les mêmes normes.

2.5.1 La norme de confidentialité

Le respect des normes de confidentialité dans la rue est un bon exemple de comportement où l'acteur respecte implicitement les normes. La confidentialité est une exigence du travail de rue : les travailleurs de rue doivent garder pour eux ce qui se passe et se dit entre les acteurs de la rue (Fontaine, 2011, p. 29). La confidentialité est donc une norme implicite que le travailleur ou la travailleuse de rue doit respecter afin que se développe la confiance entre les acteurs. « Euh. La confidentialité. Ouais, ouais, la confidentialité totale parce que t'sais si le jeune y'a un p'tit doute qui peut pas avoir confiance, en te disant quelque chose, tu n'aura pas de lien de confiance » (Marc, Q7).

La littérature nous dit que la confiance dépend du respect de certaines normes. Ainsi, selon Robichaud, (...) « le succès d'une interaction basée sur la confiance dépendra généralement du respect de plusieurs normes, la plupart étant implicites » (Robichaud, 2012, p. 245).

Dans ce cadre, si le/la travailleur/euse de rue arrive à persuader le/la jeune qu'il/elle respecte une norme aussi importante que la confidentialité, il/elle sera jugé capable de respecter d'autres normes. Effectivement, dans des interactions entre inconnus, les acteurs peuvent avoir accès à des informations leur permettant de juger si l'autre respecte ou viole certaines normes, ce qui a une incidence sur le lien de confiance (*Ibid.*).

> Le fait qu'une personne ne connaisse pas une norme, ou ne reconnaisse pas qu'elle s'applique dans le contexte donné, peut susciter un doute quant à sa connaissance d'autres normes propres à d'autres contextes. Nous pouvons dès lors douter que cette personne se comportera de la façon souhaitée dans des interactions futures (Robichaud, 2012, p. 246).

Ici, Sophie nous fait part d'une travailleuse de rue qui a perdu la confiance des jeunes en raison d'un malentendu qui impliquait la norme de confidentialité :

> Quand quelqu'un avant toi fait du mal sur un territoire, des fois c'est difficile de reprendre ça. Ça prend plus de temps parce que justement la confiance est brisée : les jeunes avaient cru qu'elle les avait filmés pendant qu'ils étaient en train de fumer un joint. Elle devait certainement jouer avec son téléphone, je ne sais pas quoi (Sophie, Q22).

Dans un contexte où la confidentialité est centrale, une action qui violerait cette norme mettrait en péril le lien de confiance déjà établi. Ainsi, pour que le lien de confiance se maintienne, le/la travailleur/euse de rue ne doit pas oublier l'importance de celle-ci (par ex. : lors de confidences du ou de la jeune ou lorsqu'il/elle est témoin d'actes illégaux ou déviants). Il ou elle doit donc faire en sorte que le/la jeune se sente en sécurité et en toute confiance lorsque ces situations adviennent. Dans l'interaction, le/la jeune juge le travailleur de rue et sa capacité à devenir un confident, utilisant des signes et des indices pour conclure s'il/elle respecte ou non les normes (Robichaud, 2012, p. 245). Les travailleurs de rue doivent donc s'adapter aux normes et/ou faire croire qu'ils les adoptent, créant ainsi l'impression qu'ils partagent les mêmes normes. Cette perception du partage des normes constitue la base sur laquelle se développera éventuellement le lien de confiance entre les acteurs (Robichaud, 2012).

2.5.2 La norme de non jugement

Patrick intervient auprès d'une mère monoparentale qui se pique (Patrick, Q3). Son rôle est de s'assurer qu'elle est en santé et que son enfant soit en sécurité. Mais il découvre des bouchons de seringues dans les toilettes. Il est préoccupé par la sécurité de l'enfant et il se demande s'il doit appeler la DPJ. Il décide de ne pas les prévenir et continue son travail. Patrick confronte la femme en lui demandant de ramasser ses bouchons de seringue.

Le « non-jugement » est une exigence dans le travail de rue et le/la travailleur/euse de rue doit parfois « s'asseoir sur ses principes » (Patrick, Q1). Il/elle doit accepter les principes sur lesquels l'action du ou de la jeune prend appui (Marc, Q13). Pour Patrick, si le/la jeune perçoit qu'on le juge, l'« entretien est fini » (Patrick, Q3). Pour Marc, les principes qui guident le/la jeune constituent des normes à partir desquelles il oriente son comportement. Que ces principes soient d'ordre religieux ou autres, le/la travailleur/euse de rue doit « s'adapter » à ces derniers (Marc, Q13). Or, pour y arriver, le/la travailleur/euse de rue met en suspens son jugement (jugement de valeur).

Patrick nous confie qu'il refoule son jugement à l'égard de la mère monoparentale toxicomane qui, selon lui, met son enfant en danger. Cela ne doit pas se faire sentir car il pourrait affecter le lien de confiance (Patrick, Q2, Q3). Cette situation, où le/la travailleur/euse de rue suspend son jugement renvoie à ce que Goffman appelle le « face-work » ou le « travail de figuration », soit : « tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) » (Goffman, 1974, p. 15).

Dans la situation décrite plus haut, la femme monoparentale présentant un comportement problématique fait « piètre figure » parce qu'elle n'a pas « une ligne d'action telle qu'on l'attendrait dans une situation de cette sorte » (*Ibid.*, p. 11). Pour corriger cette situation, et pour faire en sorte que la femme et lui-même ne perdent la face, Patrick enclenche le processus permettant de « sauver la face », en donnant l'impression à la mère qu'il n'a pas perdu la face (*Ibid.*, p. 12), ce qui a comme effet de sauver la face de la mère.

En fait, le face-work que doit entreprendre Patrick est lié au jugement qu'il porte sur la mère, étant lui-même un parent. On peut déduire que pour Patrick, une mère ne doit pas consommer et mettre en danger son enfant.

> T'sais tu ne peux pas être plus confronté à tes principes et à tes préjugés quand t'es avec une femme... j'ai des enfants, je me retrouve dans un échange de seringues avec une dame de 35 ans et y'a des bouchons, des caps de seringue sur le plancher de la chambre de bain t'sais... ça, c'est un exemple (Patrick, Q3).

Cette situation met en jeu une confrontation normative entre les préjugés et les principes de Patrick à l'égard de ce qu'une mère devrait faire et être. Ici, les normes institutionnelles à partir desquelles Patrick agit et pense se confrontent aux normes de la rue et ici tenues par la mère. Pour dépasser cette contradiction qui l'empêche de faire confiance et de faire son travail d'intervention, Patrick suspend momentanément ses principes et/ou préjugés (norme de non jugement). Le travail de figuration signale à la mère que Patrick accepte « sa face » et sa ligne d'action, ce qui protège en quelque sorte le lien de confiance car, le travail de figuration, qui est un mécanisme mettant l'emphase sur la lisibilité entre les acteurs, leurs soucis et leurs émotions, crée un effet de normalisation dans l'interaction (en évitant par exemple la piètre figure) lié à un climat de confiance (Misztal, 2001, p. 314). Or, dans une situation où le non-jugement devient un enjeu, le travail de figuration du travailleur ou de la travailleuse de rue atténue la « piètre figure » des acteurs et empêche que le cours ordinaire et « normal » des choses ne se rompe.

Le travail de figuration et la suspension des principes du travailleur ou de la travailleuse de rue préservent l'aspect normal et routinier de l'interaction en « sauvant la face » de la mère toxicomane monoparentale, sauvegardant le lien de confiance établi. Mais comme Patrick ne partage pas les mêmes normes que la mère

monoparentale toxicomane, comment fait-il pour gérer ce conflit normatif et faire confiance ?

2.5.3 La confiance « *as-if* » ou la confiance-fictive

Pour avancer dans la problématique du rapport méfiance/confiance, à partir du cas évoqué par Patrick au moment de sa rencontre avec la mère monoparentale toxicomane, nous proposons de réfléchir à partir du concept de « *as-if trust* » (Möllering, 2006) que nous traduisons par l'expression « confiance-fictive »[10]. Ce concept est paradoxal, car il décrit un acte de confiance au moment où la personne ne fait pas encore confiance (Möllering, 2006, p. 22). La confiance-fictive (*as-if trust)* est un type de confiance qui émerge au moment où l'acteur social ne peut trouver de raisons pour faire confiance, mais décide néanmoins de s'engager dans une relation qui lui permettra éventuellement de faire confiance. Cet acteur croit pouvoir faire confiance dans l'avenir mais n'a pas encore ce qu'il faut pour faire « réellement » confiance (*genuine trust*) (*Ibid.*, p. 81). De cette façon, la confiance-fictive (*as-if)* permet de passer d'un état de méfiance à un état de confiance par la volonté même de faire confiance et en faisant *comme si* l'on faisait confiance.

---

[10] Nous avons choisi le terme « confiance-fictive » car il met en évidence la fiction que crée l'acteur qui désire faire confiance là où il ne peut pas le faire. L'idée que ce type de confiance (*as-if trust*) est effectivement une *fiction* nous vient des réflexions de Möllering (2006, chap. 5) qui y voit même un élément constituant toute forme de confiance en général. Nous n'irons pas aussi loin que ce constat et nous nous contenterons plutôt de la version du concept de « as-*if trust* » proposé par Hardin et rapporté par Möllering vu ci-haut.
Notre décision de traduire l'expression « *as-if trust* » par l'expression « confiance-fictive » met l'emphase sur son caractère inventé et évite la dimension morale que les expressions : confiance-fausse, confiance illusoire, confiance imaginée, etc. pourraient insinuer. L'expression « confiance-fictive » fait aussi relever sa nature pragmatique, dans la mesure où elle est une création qui résout le problème du « manque de confiance » dans une situation donnée, où elle est souhaitée par l'individu.

Ainsi, la confiance-fictive (*as-if*) décrit une situation où l'acteur n'arrive pas à trouver de bonnes raisons (pendant l'étape de l'interprétation[11]) pour avancer vers la confiance véritable, mais il doit néanmoins trouver une raison pour le faire. La notion de tolérance permet de mieux comprendre le processus de confiance-fictive (*as-if*) qui caractérise la transition de la méfiance de Patrick, à un état de confiance à l'égard de la mère toxicomane monoparentale. En effet, il s'agit ici d'un cas de tolérance qu'on peut nommer : « tolérer l'intolérable ». Patrick nous dit : « nous autres les travailleurs de rue... pis bin des intervenants dans d'autres milieux, on apprend à tolérer l'intolérable » (Patrick, Q3).

Ce travail de tolérance qu'effectue Patrick dans son travail avec les jeunes se nomme « tolérance subjective » qui se réalise en deux étapes : 1) un acteur prend conscience d'un objet dans son champ de perception qui dévie de la norme, mais décide de ne pas éviter cet objet (van Quaquebeke *et al.*, 2007, p. 189); 2) la personne décide de confronter cet objet avec *respect* en considérant certains critères, dont le droit de cet objet à être présent (comme c'est le cas lorsqu'on accorde les mêmes droits à une personne) (*Ibid.*). Ainsi, dans le cas de la mère monoparentale toxicomane, la tolérance de Patrick s'effectue à travers le non-jugement ce qui implique le respect des normes d'action et du comportement de la mère monoparentale. Au lieu d'éviter la mère monoparentale toxicomane, Patrick la confronte respectueusement en adoptant une attitude de non-jugement qui suppose le droit de la femme de se comporter comme elle le fait. Ce respect est la « bonne raison » que se donne le travailleur de rue pour faire confiance (confiance-fictive). La méfiance de Patrick à l'égard de la mère monoparentale toxicomane liée aux normes à partir desquelles elle agit est rompue par le respect qu'il décide de lui porter, motivé par la volonté de lui faire éventuellement confiance.

[11] La confiance comme interprétation, attente et suspension (Möllering, 2006). Voir la section 1.2.2 : Définitions générales de la confiance et de la méfiance.

En respectant la norme du non-jugement, le/la travailleur/euse de rue réussit à maintenir le lien de confiance créé en sauvegardant la normalité de la situation (Misztal, 2001). Le non-jugement implique un travail de figuration qui sauve « la face » du travailleur ou de la travailleuse et celle de la mère toxicomane, assurant la confiance de la mère à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue. De surcroit, Patrick doit ajuster son propre sentiment de méfiance en regard des principes de la mère et doit être capable de tolérer l'intolérable. Il met alors en suspens ses propres principes et fait *comme s'il* avait confiance en la mère (confiance-fictive), en misant sur sa décision de respecter cette dernière et sa normativité déviante.

CHAPITRE III
LES STRATÉGIES PERSONNELLES DANS LA CONSTRUCTION DU LIEN DE CONFIANCE

Ce chapitre reprend les dimensions évoquées dans le dernier chapitre qui posaient les conditions à la construction du lien de confiance et au maintien de celui-ci. Nous avons proposé en premier lieu que le lien de confiance se construisait à travers quatre éléments : la bienveillance perçue du travailleur ou de la travailleuse de rue, les jeux de rôles découlant de la dimension des rôles sociaux, l'intégrité perçue du travailleur ou de la travailleuse de rue et la dimension de l'appartenance groupale. Dans un deuxième temps, nous avons pris le temps de présenter un dernier élément ayant la fonction de maintenir ce lien de confiance en construction : la dimension des normes de la rue impliquant le respect des normes de confidentialité et de non jugement. Dans le présent chapitre, nous nous rapprocherons de la question de recherche spécifique. Pour ce faire, nous nous éloignons de ce qui a été construit et décrit comme des dimensions plus objectives du développement de la confiance pour investir un sens plus subjectif et intersubjectif autour de l'idée des « stratégies personnelles » élaborées par les travailleurs de rue. Nous verrons comment l'information recueillie par le/la travailleur/euse de rue dans les diverses situations lui permet de développer des stratégies qui intègrent un ensemble de dimensions évoquées et développées dans les chapitres précédents. Nous présentons, dans ce chapitre 3 types de stratégies : les stratégies initiales, les stratégies de dévoilement et les stratégies de pérennisation.

En fin de chapitre nous présentons un schéma illustrant les différentes stratégies utilisées par le/la travailleur/euse de rue pour créer un lien de confiance avec le/la

jeune de la rue en explorant leur agencement, c'est-à-dire, leur succession dans le temps et leur complémentarité. Nous concluons ce chapitre en avançant la notion de travail positif et celle de travail négatif sur la confiance d'une part et sur la méfiance.

3.1 Les stratégies initiales, celles de dévoilement et de pérennisation

Nous repartons ici de notre question de recherche spécifique formulée au départ de notre démarche : quelles sont les stratégies qu'utilise le/la travailleur/euse de rue pour créer un lien de confiance avec le/la jeune de la rue, dans le cas où le/la jeune est méfiant à priori ? À partir de nos entretiens nous proposons une lecture autour de trois grandes stratégies qui ont été développées à partir du regroupement des différentes dimensions évoquées plus haut. Chaque stratégie a ainsi une fonction spécifique dans le lien de confiance développé[12].

Ces trois stratégies auxquelles les travailleurs de rue ont recours dans le développement d'un lien de confiance avec les jeunes de la rue reposent sur les conditions situationnelles et interactionnelles de leur apparition. Nous évoquerons : 1) les stratégies initiales et la dimension des rôles; 2) les stratégies de dévoilement et leur lien avec les divers aspects de la bienveillance, de l'intégrité et de l'appartenance groupale; 3) les stratégies de pérennisation qui renvoient à la dimension normative de la confidentialité et du non jugement. Pour chacune nous verrons d'abord les grands éléments de compréhension suivis d'un retour sur les entretiens pour en voir leur application concrète.

[12] Par exemple, ce qui relie les dimensions de la bienveillance, de l'intégrité et de l'appartenance groupale est qu'elles sont toutes en jeu lorsque le/la jeune décide de se dévoiler au travailleur de rue. Ceci a fait apparaître la stratégie de dévoilement.

3.1.1 Les stratégies initiales

Les stratégies initiales initient, comme son nom l'indique, le lien de confiance entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue. Elles amorcent la relation qui se déroule en deux grandes étapes : d'abord, le/la travailleur/euse de rue qui fréquente le milieu où le/la jeune de la rue socialise, conçoit une stratégie en observant le/la jeune de la rue dans son milieu; ensuite, il/elle emploie cette stratégie lors du premier contact en face-à-face avec le/la jeune.

En effet, la première étape concerne l'immersion du travailleur ou de la travailleuse de rue dans son milieu de travail où s'opère une démarche d'observation et de syntonisation qui lui permettra de construire des liens significatifs avec les jeunes (Fontaine, 2011, p. 27). Après avoir « tâté le pouls » et appris les codes, le travailleur ou la travailleuse de rue est prêt à s'intégrer dans le milieu (*Ibid.*). Avant même le contact direct avec les jeunes, le/la travailleur/euse de rue observe le/la jeune et les environs afin de concevoir une ébauche d'une stratégie d'intervention plus ou moins précise[13].

La « métaphore théâtrale » de Goffman nous est utile pour analyser cette stratégie. En effet, pour Goffman, la vie sociale peut être décrite comme une pièce de théâtre où les personnes agissent comme des acteurs jouant devant un public (Collett et Childs, 2009, p. 690). Cette métaphore nous est utile pour décrire les situations de la vie quotidienne ainsi que le travail de rue qui s'effectue dans la quotidienneté, ce que Fontaine nomme « la construction quotidienne de la culture du travail de rue » (Fontaine, 2011). À l'étape d'observation, le/la travailleur/euse de rue a la possibilité d'utiliser plusieurs éléments de la « scène » pour développer une stratégie, par exemple, le décor, à travers « les éléments matériels plus stables [dont] le mobilier, la

[13] Que cette stratégie soit plus ou moins consciente.

décoration » (Nizet et Rigaux, 2005, p. 19) qui peut être représenté par le lieu et les particularités du lieu de la scène, soit par exemple les cours d'école, les restaurants, le terrain de basketball, etc. Ensuite, le/la travailleur/euse de rue a la possibilité d'utiliser des « objets » (*costumes and props*) (Collett et Childs, 2009, p. 692) qui font aussi partie de la « scène »; on peut penser ici à la cigarette[14]; et à d'autres objets qui aident à donner une signification à la scène.

La première étape de la stratégie initiale qui se déroule durant l'immersion du travailleur ou de la travailleuse de rue dans le milieu de socialisation du ou de la jeune est interprétée comme une scène et celui-ci utilise les objets de la scène pour développer une stratégie d'intervention se manifestant à l'intérieur d'une interaction « non focalisée ». Ce type d'interaction renvoie à une scène où il n'y a pas de « foyer d'attention officiel » entre les acteurs présents (Goffman, 2013, p. 32) et où « l'attention mutuelle reste flottante » (Fontaine, 2013, p.194). Si la situation est telle que la nature non focalisée de l'interaction entre les acteurs rend l'échange verbal difficile, les acteurs utilisent leurs corps, soit l'« idiome corporel », pour communiquer indirectement des informations personnelles aux autres acteurs (*Ibid.*, p. 33). L'interaction non focalisée dure jusqu'à ce que les acteurs se rencontrent pour la première fois. À ce moment, l'interaction se focalise et un foyer d'attention mutuel se crée entre les acteurs impliqués. Ce premier contact caractérise la deuxième étape de la stratégie initiale. Pour Fontaine (2013), lors de cette période, le/la travailleur/euse de rue s'engage dans des interactions de plus en plus focalisées « où le lien créé avec des personnes appelle une relation basée sur une 'attention mutuelle soutenue' » (Fontaine, 2013, p. 194). Dans ce cadre, les acteurs qui sont joints par un foyer d'attention mutuel peuvent interagir en face-à-face et s'engager dans des conversations.

[14] La cigarette a eu, comme on l'a vue plus tôt dans ce mémoire, un rôle prédominant dans la définition du comportement des acteurs impliqués en tant qu'objet central d'un rituel de don et de contre-don.

Ceci nous amène à penser que les stratégies initiales qui s'élaborent dès l'étape de l'observation et de l'immersion dans le milieu où se trouvent les jeunes et qui s'investissent lors du premier contact, dépendent davantage d'éléments comme le décor et les objets de la scène pour filer la métaphore goffmanienne, ainsi que certaines informations que donnent les corps des personnes observées lors de l'interaction non focalisée. Dans un deuxième temps, au moment où le/la travailleur/euse de rue prend contact avec le/la jeune, il/elle a déjà élaboré un certain « plan » à l'aide des éléments de la scène et de l'idiome corporel des jeunes observés. Par la suite, et tout au long de l'interaction focalisée, il/elle apprend à connaître le jeune et ajuste son rôle en fonction de l'information qui provient du face-à-face et de la logique de l'interaction. À la deuxième étape des stratégies initiales, le/la travailleur/euse de rue peut incarner des rôles engendrant des jeux de rôles avec le/la jeune de la rue et, de cette façon, instaure un lien de confiance avec ce dernier.

Nous avons vu au chapitre 2 (voir section 2.2.2 Trois cas empiriques) trois exemples de cas où des rôles ont été utilisés stratégiquement par les travailleurs de rue permettant de créer un lien de confiance avec les jeunes auprès desquels ils intervenaient pour la première fois. L'exemple de la cigarette montre bien comment celle-ci est utilisée en tant qu'objet de la scène. Effectivement, la cigarette est un objet de la scène faisant partie d'un décor précis (ici, le centre commercial) lui donnant une signification contextualisée qu'interprètent les acteurs à travers l'idiome corporel. Ainsi, lorsque les acteurs se rencontrent pour la première fois en face-à-face –soit que le/la travailleur/euse de rue va vers le/la jeune pour « quêter du feu » ou en allumant lui-même une cigarette et en attendant une réponse de la part du ou de la jeune– un foyer d'attention mutuel se crée et Patrick a déjà une idée ou un plan de la stratégie qu'il utilisera au moment de ce contact et prendra, comme on l'a vu antérieurement, la forme du rôle de « camarade ». Ce processus peut également s'appliquer au cas de la « femme vulnérable » proposé par Sophie. En effet, Sophie

observe la bagarre dans une cour d'école (le décor) qui a cours, ce qui lui permet d'évaluer l'origine ethnique des jeunes hommes (les acteurs/costumes) et leur comportement pendant une interaction de type non focalisée. Parce qu'elle identifie que les jeunes sont Magrébins et qu'elle mise sur sa connaissance de cette culture, Sophie appuie sa stratégie sur son appartenance de genre à partir de laquelle elle construit son jeu de rôles. En ce qui concerne le cas du basketball ayant lieu dans un terrain de basketball (le décor), on peut présumer que le jeu comme tel permet certains échanges verbaux (limités peut-être), que ceux-ci sont plutôt corporels et de nature non verbale. Cependant, avant même de commencer à jouer avec les jeunes, Marc a élaboré une esquisse d'une stratégie et il sait quels rôles il adoptera lors du premier contact pour créer un lien de confiance (par ex. : ceux de co-équiper vs co-équipier et adversaire vs adversaire). En anticipant la partie de basketball avec ces jeunes, il a déjà, dans un sens, le plan maître du rôle qui prendra forme dans le jeu.

Ces trois exemples démontrent bien comment, dans l'interaction non focalisée, certains éléments de la scène permettent au travailleur ou à la travailleuse de rue de développer une stratégie et d'amorcer les jeux de rôles dans une interaction focalisée. En fait, les stratégies initiales visent à initier la relation de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue. Lorsque l'on compare les stratégies initiales avec les stratégies de dévoilement (qui suivent plus bas), on remarque que les premières dépendent moins d'une « connaissance » du ou de la jeune, mais plutôt d'une utilisation stratégique des éléments de la « scène ». Dans une situation où la confiance doit être créée entre étrangers, sans interaction précédente, les stratégies initiales semblent en cela bien adaptées.

3.1.2 Les stratégies de dévoilement

Les stratégies de dévoilement succèdent dans le temps aux stratégies initiales. Elles mènent au dévoilement des besoins du ou de la jeune de la rue et en cela elles créent les conditions menant potentiellement à l'établissement d'une relation de confiance. Ces stratégies regroupent les dimensions de la bienveillance, de l'intégrité et de l'appartenance groupale, qui ont été développées dans le chapitre 2.

Nous avons discuté dans le chapitre 2 de l'intégrité et du phénomène de l'appartenance groupale comme dimensions présentes lors du dévoilement du ou de la jeune de la rue; nous rajoutons ici la bienveillance. En effet, la bienveillance a déjà été abordée comme dimension présente lors de l'apparition d'un lien de confiance dans le chapitre 2, mais la bienveillance ici présentée est particulièrement liée au dévoilement des besoins du ou de la jeune, une facette de la bienveillance que nous n'avions pas abordée. Or, pour illustrer les stratégies de dévoilement à l'aide de l'exemple de la bienveillance, nous rapportons les propos de Sophie quant à l'histoire d'un jeune koweïtien auprès duquel elle est intervenue et qui a réussi à se dévoiler (Sophie, Q2).

Sophie avoue que ça a pris un certain temps avant qu'elle et le jeune ne « s'apprivoisent ». Un jour, le jeune est venu fumer un joint tout près d'elle. Sophie interprète ce geste comme une sorte de « test » et elle le décrit, à ce moment, comme méfiant. Pendant les mois qui suivent, le jeune noue contact avec Sophie, mais il cherche seulement à lui soutirer de l'information. Elle ne sent pas qu'il lui fait encore confiance. Par contre, un jour, elle le revoit et le jeune lui explique qu'il se cherche un travail. Sophie décide de l'accompagner au Carrefour Jeunesse Emploi. Elle assure qu'elle n'a fait que l'accompagner, mais elle admet que cela a permis de « débloquer

la situation » et de créer un lien de confiance nécessaire au dévoilement. À ce moment, le jeune décide de dévoiler à Sophie qu'il a des problèmes avec sa famille.

Ce cas met en évidence qu'un lien de confiance peut se construire lentement (après plusieurs mois) et que parfois une seule dimension est suffisante à faire émerger la confiance. Ici, selon Sophie, la seule bienveillance (la présence) a été nécessaire pour nouer un lien de confiance avec le jeune pour qu'il lui dévoile ses besoins. Toutefois, le/la travailleur/euse de rue utilise souvent plusieurs stratégies lors de son intervention.

Les travailleurs de rue doivent souvent utiliser plusieurs stratégies jouant sur diverses dimensions du lien de confiance (dont l'intégrité, l'appartenance groupale, etc.) pour créer un lien de confiance nécessaire au dévoilement du ou de la jeune. L'extrait ci-dessous montre l'importance fondamentale qu'accordent les travailleurs de rue à la connaissance des besoins des jeunes avec lesquels ils travaillent et la diversité des stratégies nécessaires pour y arriver. Dans cet extrait, Sophie n'arrive pas à connaître les besoins de la femme auprès de laquelle elle tente d'intervenir :

> C'est vraiment intense. *Donc ... avec elle j'ai [utilisé]beaucoup de stratégies...euh, être compatissante, être dure, être distante...* à un moment elle m'appelait pour me dire qu'elle n'allait pas bien pis un jour je lui dis « Écoute », (et tout ça avec le conseil de Philippe, je n'aurais pas pu faire [ça] toute seule, mais...), « écoute, là je ne comprends pas... tu ne m'exprimes pas de besoins », mais je ne lui ai pas dit ça dans ces mots-là, mais, « tu n'exprimes pas de besoins clairs ». « Euh, je ne vois pas comment je peux t'aider. Si tu ne me donnes rien, je ne pourrais rien faire pour toi » (Sophie, Q9).

En réalité, les stratégies visant le dévoilement ne réussissent pas toujours et le/la travailleur/euse de rue doit explorer d'autres stratégies. Nous dirions ici que les stratégies de dévoilement procèdent par *tâtonnements*, c'est-à-dire par « essai-

erreur ». Le/la travailleur/euse de rue tente des stratégies jusqu'à ce qu'il/elle identifie une stratégie qui fonctionne.

Une deuxième dimension des stratégies de dévoilement est leur rapport à la « connaissance » du ou de la jeune et de sa personnalité, situation, vie, etc. En réalité, plus la relation entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune se développe, plus la connaissance à l'égard de l'autre acteur s'accumule. C'est ce qu'illustre Patrick dans ces propos :

> Y vont apprécier ma présence parce que je vais faire de l'entretien motivationnel avec eux autres… c'est-à-dire, je vais, *pour apprendre à les connaître,* y vont me dire un énoncé puis, je vais dire, ah ouais, ce que tu es en train de me dire c'est ça, y vont juste le redire, il ne s'en rend pas compte, mais je suis en train de faire mon intervention (Patrick, Q6).

Mais la connaissance du ou de la jeune de la rue dépend de la connaissance produite dans l'interaction. Pour les socioconstructivistes (*social constructivism*), la connaissance (*knowledge*) s'acquiert à travers le dialogue et l'interaction (Churcher *et al.*, 2014, p. 35). La connaissance est co-construite dans un environnement social et le langage agit comme médium permettant de construire du sens (*Ibid.*). La connaissance bâtie, l'acteur peut l'utiliser dans différentes situations. Elle est donc stockée dans la mémoire pour une utilisation dans les interactions futures. Pourtant, il est important de distinguer la connaissance (*knowledge*) de l'apprentissage (*learning*); la première est co-construite dans l'environnement, et la deuxième renvoie à un mécanisme interne qui s'exécute dans la collaboration. « *Learning, therefore, occurs at the individual level and is a product of knowledge creation through collaboration* » (*Ibid.*).

L'approche socioconstructiviste de la connaissance permet de comprendre ce qui se passe dans l'interaction entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue. La connaissance co-construite dans l'interaction entre le/la jeune et le travailleur ou la travailleuse de rue (*knowledge*) est internalisée (*learning*) par le/la travailleur/euse de rue, ce qui lui permet de mieux cerner l'interaction dont le/la jeune fait partie. On suppose que plus le/la travailleur/euse de rue réussit à accumuler de la connaissance en regard du ou de la jeune dans et à travers l'interaction, plus il ou elle est en mesure de déployer de nouvelles stratégies. En ce sens, les stratégies visant à créer un lien de confiance avec le/la jeune de la rue dépendent de sa lecture du contexte et de la connaissance acquise lors des interactions. De cette façon, la connaissance coproduite et internalisée par le/la travailleur/euse de rue au moment de l'interaction l'amène à développer des stratégies qui réussiront ou non. Lorsqu'elles ne réussissent pas, de nouvelles connaissances provenant de sa lecture de l'interaction lui permettent de formuler d'autres stratégies. Le développement de stratégies par tâtonnements est donc directement lié à la connaissance coproduite et à son internalisation.

À titre d'exemple, examinons trois cas, développés plus avant dans ce texte, où les travailleurs de rue ont décrit une situation où ils ont dû déployer différentes stratégies afin que le/la jeune dévoile ses besoins.

Revenons sur le cas du jeune qui a démontré de la confiance à l'égard du travailleur de rue au moment où il l'a entendu parler créole, à l'occasion d'une activité sportive. Le jeu de rôle entre joueurs de basketball, initié par le travailleur de rue (Marc) est insuffisant pour créer le lien de confiance nécessaire au dévoilement. Dans ce cas, on s'en souvient, la confiance nécessaire au dévoilement apparaît au moment où le jeune prend connaissance du fait que le travailleur de rue parle sa langue. Cette information se révèle en tant que nouvel apprentissage (*learning*) résultant de connaissances co-construites (*knowledge*) dans l'interaction : le travailleur de rue pend conscience que

le jeune est haïtien et qu'il se sent en confiance avec un autre haïtien. Cette information permet au travailleur ou à la travailleuse de rue de formuler une nouvelle stratégie basée sur la proximité et le partage d'affinités des acteurs au niveau du groupe d'appartenance.

On peut concevoir le cas de l'entente de dévoilement réciproque de façon analogue. En effet, la bienveillance démontrée par Sophie n'ayant pas atteint son but, la jeune ne se dévoile pas. Le refus de dévoilement de la jeune devient pour Sophie un nouvel élément de connaissance lui permettant de reformuler sa stratégie : elle propose donc une entente de dévoilement réciproque. Par cette proposition, Sophie a su créer un lien de confiance menant au dévoilement.

Enfin, le cas du jeune koweïtien démontre que la bienveillance est suffisante au dévoilement du jeune. La connaissance co-construite dans l'interaction indique au travailleur ou à la travailleuse de rue qu'il/elle n'a qu'à continuer dans le même sens (dans le sens de la bienveillance) afin que le jeune se dévoile. La présence répétée du travailleur ou de la travailleuse de rue réussit à créer un lien de confiance.

Les dimensions de la bienveillance, de l'intégrité et de l'appartenance groupale se manifestent ainsi dans les stratégies de dévoilement. Une variété de dimensions sont stratégiquement utilisées par le/la travailleur/euse de rue, et celles-ci varient en lien avec les paramètres de la situation. L'utilisation stratégique des dimensions repose sur la connaissance co-construite ainsi que sur l'apprentissage effectué dans l'interaction même. Or, les stratégies de dévoilement émergent d'un procédé par tâtonnements ou essais-erreurs qui oblige le/la travailleur/euse de rue à user de sa créativité pour nouer un lien de confiance avec le/la jeune de la rue.

3.1.3 Les stratégies de pérennisation

Les stratégies de pérennisation visent la persistance du lien de confiance déjà en construction. Nous avons vu précédemment que le respect des normes issues de la rue (non jugement et confidentialité) a comme conséquence d'éviter que le lien de confiance ne se transforme en méfiance et la majorité des travailleurs interviewés en sont conscients[15]. Or, en évitant de transgresser une ou plusieurs normes de la rue, le/la travailleur/euse de rue crée les conditions favorables à la pérennisation du lien de confiance dont la construction est entamée.

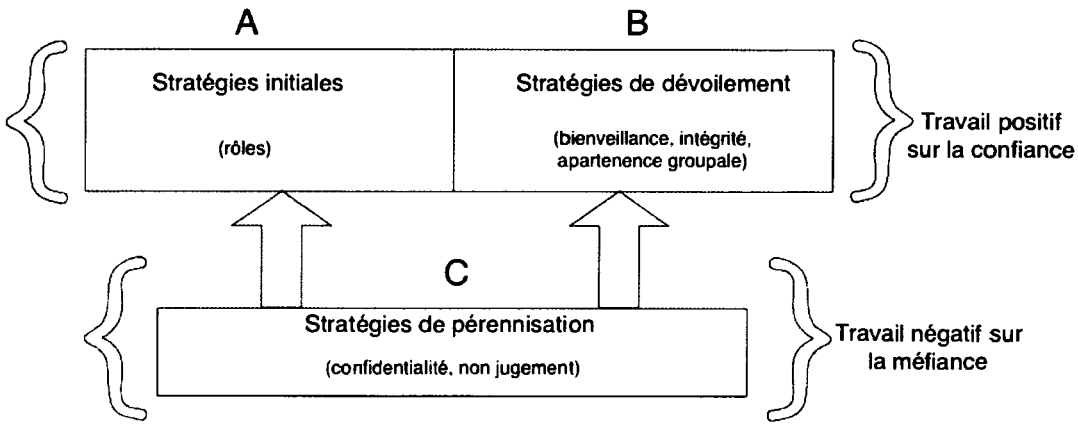
Pour les travailleurs de rue, respecter la norme de confidentialité est un enjeu important parce qu'elle constitue un élément fondamental de l'interaction. Ainsi, le/la travailleur/euse de rue doit garder pour lui ce que lui dit le/la jeune de la rue et il/elle doit éviter tout comportement qui pourrait être interprété comme ne respectant pas cette norme (par ex. : le cas où les jeunes pensaient que la travailleuse de rue prenait des photos d'eux lorsqu'ils consommaient de la drogue[16]). De même, pour la norme de non-jugement, le/la travailleur/euse de rue doit effectuer un travail de figuration (*face-work*), ce qui permet éventuellement de « sauver la face » des acteurs. Lorsqu'un conflit normatif apparait entre le/la travailleur/euse de rue qui agit en fonction de normes institutionnelles et le/la jeune qui agit selon des normes de la rue, la confiance entre les acteurs n'est pas assurée (Robichaud, 2012). Alors, le/la travailleur/euse de rue doit accepter ou faire comme s'il/elle acceptait le/la jeune et sa normativité sur la base du respect, cela visant à maintenir un climat de confiance. Dans les deux cas évoqués (où apparaît la dimension de la confidentialité et du non-jugement), le travail de figuration assure que l'interaction se poursuive en toute

[15] Plus particulièrement, Marc nous parle directement de confidentialité (Q1, Q7, Q16) et de non jugement (Q1, Q9); Patrick a beaucoup insisté sur le non jugement (Q2, Q3, Q4, Q5, Q10) cependant, Sophie ne fait pas référence directement à la confidentialité ni au non jugement dans son verbatim.
[16] Voir la section 2.5.1

« normalité » (Misztal, 2001) et le lien de confiance en construction pourra alors être « maintenu ». Or, nous avons recours à l'expression *stratégies de pérennisation*, ce qui met l'accent sur l'objectif de maintien du lien de confiance dans la relation entre les acteurs. Ces stratégies peuvent se déployer tout au long de la construction de la confiance interpersonnelle entre le/la jeune de la rue et le travailleur ou la travailleuse de rue (en s'inscrivant à l'étape des stratégies initiales et de dévoilement) et agissent comme un « garde-fou », car la confidentialité et le non-jugement sont fondamentaux; non respectés, ils créent les conditions d'où émerge la menace que le lien de confiance « dérape » et se transforme en méfiance

3.2 Les stratégies pour créer un lien de confiance ainsi que le travail positif sur la confiance et le travail négatif sur la méfiance

Schéma 3.2 : Trois stratégies pour créer et maintenir un lien de confiance interpersonnel



Le schéma précédent décrit l'agencement des différentes stratégies personnelles utilisées par les travailleurs de rue dans leur relation avec les jeunes de la rue pour créer un lien de confiance. Ce schéma présente deux niveaux d'analyse. D'abord, il est question de l'agencement des stratégies, de leur succession dans le temps et de

leur complémentarité. On voit par exemple que sur une même ligne de temps, les stratégies initiales sont utilisées en premier par le/la travailleur/euse de rue et que les stratégies de dévoilement suivent. Le schéma montre aussi que ces deux types de stratégies sont mobilisés en parallèle aux stratégies de pérennisation. À un deuxième niveau d'analyse, on observe que deux formes spécifiques de « travail » sont déployées par le/la travailleur/euse de rue dans sa relation au ou à la jeune de la rue : un « travail positif sur la confiance » et un « travail négatif sur la méfiance ».

Le travail positif sur la confiance signifie que le/la travailleur/euse de rue construit le lien de confiance : le travail est donc positif (créer/construire) et il s'effectue sur la confiance, car c'est la confiance qui doit être bâtie. Le schéma indique que le travail positif sur la confiance renvoie aux stratégies initiales et aux stratégies de dévoilement. En effet, comme nous l'avons souligné plus tôt dans ce texte, à ce stade, le souci principal du travailleur ou de la travailleuse de rue est de créer un lien de confiance avec le/la jeune de la rue. Ce souci témoigne de la volonté d'initier un lien de confiance avec un(e) jeune qui est à priori méfiant lors du premier contact; dans un deuxième temps, le souci est de développer une confiance suffisamment forte pour que le/la jeune se dévoile. Par opposition et dans une sorte de complémentarité, le travail négatif sur la méfiance signifie que le souci principal du travailleur ou de la travailleuse de rue est d'empêcher que le lien de confiance qui se construit se transforme en méfiance. Ainsi, le travail est négatif, car il ne consiste pas à créer (comme c'est pour le cas d'un travail positif) mais *à empêcher que se développe* un lien de méfiance. Ce travail met en scène la dynamique particulière des stratégies de pérennisation qui cherchent à faire perdurer le lien de confiance déjà entamé en évitant que le lien ne tourne à la méfiance.

Le schéma propose bien une lecture complémentaire des stratégies propres au travail positif sur la confiance et celles propres au travail négatif sur la méfiance. En effet, on

ne saurait, selon nos découvertes sur la dynamique de la confiance et de la méfiance dans la relation entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue, minimiser l'importance de cette relation de complémentarité entre différentes stratégies et donc entre deux formes spécifiques de travail présentes dans la relation entre le/la jeune et le/la travailleur/euse de rue. Il est non seulement important que le/la travailleur/euse de rue se soucie de la construction du lien de confiance jusqu'au dévoilement, mais il/elle doit *en même temps* être soucieux de pérenniser le lien, tout en s'assurant qu'aucune situation ne transforme le tout dans une méfiance entre les acteurs.

Pour résumer notre recherche, nous dirions que :

1) La construction de la confiance du ou de la jeune de la rue à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue est de nature situationnelle (interactionnelle[17]). C'est bien l'« interaction » qui contient les dynamiques sociales permettant de comprendre comment le jeune de la rue à priori méfiant réussit à faire confiance au travailleur ou à la travailleuse de rue.

2) La confiance du ou de la jeune dans le/la travailleur/euse de rue se construit à l'aide de trois stratégies pouvant se résumer à 3 fonctions essentielles : *initier* le lien de confiance (stratégies initiales), *inciter au dévoilement* des besoins du ou de la jeune (stratégies de dévoilement), *pérenniser* le lien de confiance (stratégies de pérennisation).

3) Les stratégies permettant la construction de la confiance du ou de la jeune de la rue dans le travail de rue sont incluses dans deux processus simultanés : le travail positif sur la confiance et le travail négatif sur la méfiance. Ces deux

[17] Selon les auteurs mobilisés, essentiellement : Gawley (2007), Robichaud (2012) et Misztal (1996).

processus s'effectuent simultanément tout au long de la relation entre le/la travailleur/euse de rue et le/la jeune de la rue.

4) La confiance fictive (*as-if*) s'avère efficace comme stratégie permettant de créer un lien de confiance lorsque les acteurs sont méfiants en regard de leur différend normatif. La confiance fictive est de nature paradoxale (car elle n'est pas de la confiance *véritable*) mais permet de dépasser la méfiance de l'acteur qui l'utilise lorsque celui-ci désire créer une éventuelle relation de confiance (véritable) avec un autre acteur.

CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Le but de ce mémoire était de rendre compte du processus de construction du lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue selon une perspective sociologique. Nous avons tenté d'élucider cette énigme en misant sur les stratégies personnelles qu'utilisent les travailleurs de rue pour créer un lien de confiance avec les jeunes de la rue dans une situation où le/la jeune est à priori méfiant à l'égard de l'intervenant et de l'intervention.

Pour arriver à répondre concrètement à notre question de recherche nous avons choisi l'entrevue semi-directive effectuée auprès de trois travailleurs de rue œuvrant dans un même organisme. Cela a constitué le matériau que nous avons soumis à l'analyse dans une logique exploratoire. En ce qui concerne l'échantillon, nous avons procédé par « cas multiples » [18] : cherchant à utiliser nos données dans une logique de complémentarité sans prétendre à l'exhaustivité. Nous avons donc cherché à répondre à la question de recherche en approfondissant trois cas que nous avons sélectionnés et construits afin d'avoir un regard diversifié et plus large sur le phénomène. Ce processus méthodologique a donc fait émerger les connaissances que nous avons exposées dans ce mémoire, à partir de données empiriques.

La perspective phénoménologique a été utilisée pour interpréter et thématiser les données des verbatim dérivant des entrevues faites. Cette perspective nous a menés vers une meilleure compréhension du sens donné par les travailleurs de rue de leur perception de la construction du lien de confiance avec le/la jeune de la rue. La

[18] C'est-à-dire que nous avons utilisé trois cas étant les trois travailleurs de rue interviewés

perspective phénoménologique a rendu possible le passage des données de « premier degré » issues des verbatim vers des construits de « deuxième degré » qui, à leur tour, ont été interprétées à l'aide de l'approche interactionniste symbolique. Ainsi, nous avons pu postuler que la construction de la confiance se saisit mieux comme un produit de l'interaction et qu'elle se développe de façon situationnelle.

Quelle est notre compréhension du phénomène de la construction du lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue à la lumière de nos données ? En fait, la construction et le maintien du lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue se comprennent en termes de stratégies personnelles employées par les travailleurs de rue. En effet, à partir de situations variées où les paramètres diffèrent, le travailleur ou la travailleuse de rue adopte plusieurs stratégies que l'on peut regrouper en trois grands types : les stratégies initiales, les stratégies de dévoilement et les stratégies de pérennisation. À chacune de ces stratégies sont liées différentes dimensions du lien de confiance que nous avons exposées lors des chapitres précédents et qui en posent les conditions.

Les stratégies initiales permettent d'initier un lien de confiance avec le/la jeune de la rue au moment du premier contact, mais l'élaboration précède ce contact. Le/la travailleur/euse de rue élabore dans un premier temps, un « plan flottant » d'une stratégie qu'il/elle compte utiliser ultérieurement pour créer un lien de confiance. Ce plan se crée à partir de l'observation qu'il/elle fait des jeunes dans leur milieu, de leurs comportements et des environs et ce, avant que le premier contact ne se fasse. Pendant cette période d'observation, le contexte est interprété comme une scène (Goffman) et le travailleur ou la travailleuse de rue utilise plusieurs éléments de la scène (le décor, les objets) pour formuler son plan d'intervention[19]. Lors du

[19] Il faut toutefois noter que ce plan n'est pas définitif et peut être remanié lors du premier contact avec le jeune de la rue.

développement de ce plan, l'interaction est « non focalisée », c'est-à-dire qu'il n'y a pas de foyer d'attention mutuel entre le/la jeune et le/la travailleur/euse de rue et l'information que recueille le/la travailleur/euse de rue à propos du ou de la jeune et de la situation observée lui vient des signes interprétés à travers l'« idiome corporel » du ou de la jeune. Par après, lorsque les acteurs prennent contact, un foyer d'attention mutuel se crée et l'interaction devient focalisée, permettant l'échange verbal dans le face-à-face. À ce moment, l'adoption d'un rôle social devient pertinent pour créer un lien de confiance et celui-ci doit être accepté par le/la jeune. Si tel est le cas, il/elle enclenche ce que nous avons appelé un jeu de rôles. Les rôles sont donc mutuellement acceptés et le lien de confiance est tissé. Les stratégies initiales se calquent sur la dimension des rôles (par ex. : le rôle de camarade, le rôle de la femme vulnérable et le rôle du joueur de basketball) que le/la travailleur/euse de rue utilise pour initier un lien de confiance avec le/la jeune de la rue.

Chronologiquement, les stratégies de dévoilement suivent les stratégies initiales. Une fois un lien créé, le travailleur ou la travailleuse de rue cherche à ce que le/la jeune dévoile ses besoins. En fait, la pertinence des stratégies de dévoilement émerge au moment où une stratégie utilisée antérieurement n'arrive pas à faire en sorte que le/la jeune se dévoile. Si le dévoilement du ou de la jeune échoue, le/la travailleur/euse de rue devra utiliser une ou plusieurs autres stratégies en procédant par tâtonnements (ou par essai-erreur). Le/la travailleur/euse de rue fait l'essai de nouvelles stratégies jusqu'à ce qu'il/elle réussisse à amener le/la jeune à se dévoiler. Or, pour arriver à une stratégie qui réussit, le/la travailleur/euse de rue doit baser son action stratégique sur les connaissances qui émergent du contexte et sur la connaissance qu'il/elle a du ou de la jeune avec qui il/elle interagit. La connaissance étant une co-construction produite par l'interaction entre le/la jeune et le/la travailleur/euse de rue, ce dernier en tire les informations nécessaires pour l'élaboration de nouvelles stratégies. Chaque

nouvelle connaissance produite dans le contexte lui permet de repenser puis relancer une nouvelle stratégie.

Dans ce mémoire, la bienveillance (ou la dimension de la bienveillance) du travailleur ou de la travailleuse de rue a été mise en relation avec le dévoilement des besoins du ou de la jeune de la rue. Ainsi, adopter une attitude bienveillante (trouvant sa source dans la relation d'être et dans la relation d'aide, à travers l'écoute/écoute active et la présence) a démontré son efficacité quant à la création d'un lien de confiance suffisant au dévoilement. Mais la pertinence de la bienveillance utilisée stratégiquement par le/la travailleur/euse de rue a été rendue possible par l'émergence de certaines connaissances situationnelles qui ont mené à sa formulation et à son utilisation. De même, en ce qui concerne le lien de confiance produit à partir de la dimension de l'appartenance groupale elle a aussi été formulée et utilisée suite à la co-construction de nouvelles connaissances émergeant de l'interaction (c'est-à-dire du fait que le/la jeune avec qui le/la travailleur/euse de rue intervenait partageait le même groupe ethnique que lui). De surcroit, notre étude nous renseigne sur le fait que le lien de confiance nécessaire au dévoilement peut aussi être créé au moment où le/la travailleur/euse de rue décide de conclure un arrangement de dévoilement mutuel avec le/la jeune. Dans ce cas, nous avons lié la dimension de l'intégrité perçue du travailleur ou de la travailleuse de rue au lien de confiance mutuel : or, être perçu comme intègre crée les conditions du déploiement d'un lien de confiance. Ainsi, à partir de notre enquête nous pouvons penser que les stratégies de dévoilement qui procèdent essentiellement par essai-erreur peuvent s'actualiser à partir des dimensions liées à la bienveillance, l'intégrité et l'appartenance groupale qui, elles, sont fortement associées à la production d'un rapport de confiance.

Le dernier type de stratégies utilisées par les travailleurs de rue pour créer un lien de confiance interpersonnel avec le/la jeune de la rue sont les stratégies dites de

pérennisation. Comme le nom l'indique, leur fonction est de pérenniser ou de maintenir le lien de confiance en construction entre les acteurs. Les stratégies de pérennisation comprennent une dimension normative et deviennent pertinentes lorsque le/la travailleur/euse de rue doit faire un effort pour respecter les normes que l'on retrouve dans la rue et qui sont importantes pour les jeunes. Nous avons exploré deux normes que l'on retrouve dans la rue : la norme de confidentialité et la norme de non jugement. Nous avons pu constater que la confiance du ou de la jeune de la rue à l'égard du travailleur ou de la travailleuse de rue dépendait largement du respect de ces normes et plus particulièrement lorsqu'elles deviennent « problématiques » dans l'interaction. Par exemple, en respectant la confidentialité du ou de la jeune lorsqu'il se confie et en évitant de juger le/la jeune lorsqu'il agit d'une manière qui est contraire aux valeurs ou aux principes du travailleur ou de la travailleuse de rue (et des valeurs ou normes institutionnelles), le lien de confiance en construction est maintenu. De ce fait, le/la travailleur/euse de rue évite que le lien de confiance ne se transforme en méfiance.

Pour que le lien de confiance persiste et pour qu'il ne bascule pas dans la méfiance, le/la travailleur/euse de rue doit faire un « travail de figuration » afin de « garder la face » des acteurs. Ce travail de figuration ne devient possible qu'au moment où le/la travailleur/euse de rue adopte un comportement respectueux à l'égard des normes ou principes à partir desquels le/la jeune agit et vit; cela s'appuie sur le principe de tolérance. En effet, le/la travailleur/euse de rue doit « tolérer l'intolérable » et c'est le respect (et non l'acceptation) des normes qui devient la « bonne raison » que se donne le/la travailleur/euse de rue pour faire confiance au ou à la jeune de la rue. Cependant, cette confiance est « fictive » (*as-if*)– elle n'est pas « authentique » –, car le/la travailleur/euse de rue ne partage pas les normes (déviantes) qu'endosse le/la jeune et la confiance ne peut pas être établie sur la base du partage effectif de mêmes normes. Or, cette confiance fictive permet au travailleur ou à la travailleuse de rue de faire

comme s'il/elle acceptait la normativité du ou de la jeune (vue comme problématique) et fait en sorte qu'il/elle peut continuer son intervention pour éventuellement influencer le/la jeune de la rue.

Ces trois grands types de stratégies adoptées par le/la travailleur/euse de rue pour créer et maintenir un lien de confiance avec le/la jeune de la rue s'inscrivent aussi dans un certain ordre temporel. On constate aussi une relation de complémentarité entre certaines d'entre elles. La relation de confiance qui s'établit entre les protagonistes débute avec les stratégies initiales et se poursuit avec les stratégies de dévoilement. Ces deux types de stratégies mettent en œuvre un « travail positif sur la confiance », car le/la travailleur/euse de rue s'acharne à créer un lien de confiance qui n'est pas encore là. À contrario, les stratégies de pérennisation procèdent par un « travail négatif sur la méfiance », c'est-à-dire qu'elles consistent à éviter que surgisse la méfiance. Ainsi, ces deux formes de travail fondamentales à la relation de confiance entre les acteurs de la rue s'effectuent simultanément. De cette façon, le travail négatif sur la méfiance est complémentaire au travail positif sur la confiance et le/la travailleur/euse de rue doit être soucieux de ces deux processus afin de créer et de maintenir un lien de confiance avec le/la jeune de la rue.

Cette enquête nous a permis de comprendre comment se construit le lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue dans le contexte de la rue et nous avons établi que le lien est caractérisé par un niveau de confiance suffisant pour que le/la jeune dévoile ses besoins au travailleur et que celui-ci puisse intervenir adéquatement. En extrapolant un peu la lecture de nos résultats et en regardant de plus près la phase d'intervention qui suit le dévoilement des besoins, le lien de confiance qui nous a intéressés jusqu'ici acquiert une centralité étonnante.

En ce sens, lorsque les besoins du ou de la jeune sont connus, le travailleur ou la travailleuse de rue peut effectuer un « travail de préparation » facilitant les démarches d'accessibilité aux ressources qui aideront le/la jeune à trouver des réponses adéquates à ses besoins. Le/la jeune est méfiant à l'égard des ressources et des intervenants qui y œuvrent (Fortier et Roy, 1996, p. 137) et le/la travailleur/euse de rue doit « préparer » le/la jeune à ces dernières en en tenant compte. En fait, Patrick nous fait part de deux types de stratégies qu'il utilise pour préparer le/la jeune aux ressources en sachant qu'il en est méfiant : 1) préparer le/la jeune aux normes qui composent ces dernières et au fonctionnement interne ainsi qu'à la « philosophie » propre à l'organisme (Patrick, Q18) ; 2) organiser une rencontre entre une personne représentant les ressources et le/la jeune de la rue, ce que Patrick appelle des « références personnalisées » (Patrick, Q21). Voyons maintenant comment ce travail permet de faciliter l'accès aux ressources.

Le premier type de préparation facilitant les démarches d'accessibilité aux ressources se situe chez le/la travailleur/euse de rue qui doit composer avec la méfiance du ou de la jeune à l'égard des normes propres aux ressources. En effet, certaines normes peuvent être perçues comme des « contraintes » pour le/la jeune (Patrick, Q18) et le/la travailleur/euse de la rue doit persuader le/la jeune qu'accepter les normes et le fonctionnement interne ainsi que la philosophie propre aux ressources lui seront profitables (Patrick, Q9, Q20). Ce type de persuasion fonctionne, car le/la jeune y voit de « la viande autour de l'os » (Patrick, Q20), c'est-à-dire qu'il y voit son intérêt. Ainsi, comme le/la travailleur/euse de rue adopte un modèle d'intervention basé sur l'« empowerment », responsabilisant le/la jeune face à ses choix et à ses actions, ce type d'intervention fait en sorte que le/la jeune cherche en lui-même le pouvoir d'acquérir ce qui bon pour lui. En étant le principal auteur de ses actes, le/la jeune peut ainsi comprendre comment accepter les normes des ressources et agir en conséquence peut lui être profitable. Par conséquent, lorsque le travail de préparation

normative réussit, le/la jeune accepte de composer avec la normativité contraignante des ressources visant son bien-être et il peut utiliser les ressources désirées.

Se déclenche ainsi chez le/la jeune de la rue, une suite d'actions qui le préparent aux diverses normes propres aux ressources, renvoyant à la confiance qu'il a en son travailleur ou sa travailleuse de rue et en ses recommandations. Avoir confiance en quelqu'un, c'est pourvoir agir sur la base de ce que dit, ce que fait et ce que propose une personne de confiance (Jeffries et Reed, 2000, p. 873). Cela dit, c'est bien la relation de confiance construite à l'aide des stratégies initiales, de dévoilement et de pérennisation qui assure la base de l'approbation par le/la jeune de la rue des recommandations du travailleur ou de la travailleuse de rue lors de la préparation normative aux ressources. La relation de confiance que nous avons étudiée tout au long de ce mémoire rend donc possible cette préparation aux ressources et les démarches d'accessibilité aux ressources. Le lien de confiance facilitant l'utilisation des ressources est donc dépendant en premier lieu, de ce lien de confiance constitué par les stratégies que nous avons investiguées et en deuxième lieu, par la prise de conscience du ou de la jeune de la rue que son bien-être dépend essentiellement de lui et de ses actions, qui doivent concorder avec la normativité des ressources qu'il vise.

Le deuxième type de préparation facilitant les démarches d'accessibilité aux ressources concerne moins les normes qui composent les ressources et davantage les personnes qui y œuvrent. Comme le/la jeune est méfiant à l'égard des adultes et des intervenants, le/la travailleur/euse de rue doit, pour faciliter les démarches d'accès aux ressources, créer des rencontres entre certaines personnes choisies et le/la jeune de la rue. Il semble clair, pour Patrick, que cette action peut changer la perception qu'a le/la jeune de ces ressources (Patrick, Q21) et l'on peut faire l'hypothèse que ces dernières pourront devenir, aux yeux du ou de la jeune, dignes de confiance. L'influence qu'a le/la travailleur/euse de rue sur le/la jeune en ce qui concerne les

références personnalisées fait ressortir une propriété du lien de confiance : sa transitivité. La préparation aux ressources en ce qui concerne les références personnalisées implique donc un lien de confiance « transitif ».

Nous dirons alors que lorsque la confiance du ou de la jeune à l'égard des « personnes à rencontrer » est médiée par sa confiance dans le/la travailleur/euse de rue (par influence), elle possède une propriété « transitive ». Nous entendons par là qu'elle répond à l'équation générale suivante proposée par Josang et Pope (2005) : A a confiance en B et B a confiance en C, alors A a confiance en C. Ainsi, comme nous savons que le/la jeune a confiance dans le/la travailleur/euse de rue avec qui il/elle interagit (A a confiance en B), et que le/la travailleur/euse de rue a confiance en la personne qu'il/elle recommande au ou à la jeune (B a confiance en C), alors par transitivité, le/la jeune a confiance en la personne recommandée par le/la travailleur/euse de rue (A a confiance en C).

Mais la transitivité du lien de confiance est-elle suffisante pour convaincre le/la jeune d'utiliser les ressources ? Il faut encore que le/la jeune rencontre effectivement la personne désignée et que la rencontre soit positive. Si cela est le cas, on pourrait croire que le/la jeune a de bonnes raisons de vouloir utiliser les ressources. Or, si le/la jeune a confiance à priori en la personne qu'il veut rencontrer, en raison de la qualité transitive du lien, il avance vers cette personne avec confiance quoique celle-ci peut être ébranlée si la rencontre s'avère négative. Par conséquent, nous croyons qu'une rencontre positive avec la ou les personne(s) recommandée(s) par le/la travailleur/euse de rue, rendue possible par la confiance du ou de la jeune dans la personne-ressource par transitivité, incitera le/la jeune à utiliser les ressources.

À partir d'un tel scénario, la confiance dans les ressources devient possible. Nous basons cette supposition sur le fait que la confiance dans les ressources dépend de

l'interaction entre la personne qui veut les utiliser et les représentants (*proxies*) de ces ressources (ou ici, institutions). En effet, selon Giddens, la confiance dans les institutions est modelée dans l'interaction entre le client et le « représentant » des institutions (Meyer *et al.*, 2008, p. 181). Pour cette raison, nous croyons que la transitivité du lien de confiance pourrait vraisemblablement mener le/la jeune à considérer les ressources, perçues comme dignes de confiance; facilitant de cette façon les démarches du ou de la jeune quant à l'utilisation de ces dernières.

Il est cependant bon de rappeler (comme nous l'avons fait pour la confiance normative dans les ressources plus haut) que l'établissement de la transitivité du lien de confiance repose sur la relation de confiance construite à un moment donné entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue (voire, à l'aide des stratégies initiales, des stratégies de dévoilement et des stratégies de pérennisation). Sans cette confiance de base, la transitivité ne trouve pas de raisons d'exister et le rapport entre le/la jeune de la rue et la ressource persiste plutôt dans sa méfiance originelle à l'égard des adultes et des intervenants. La confiance bâtie à l'aide des stratégies initiales, de dévoilement et de pérennisation rend ainsi possible la transitivité du lien qui fait advenir la probabilité d'une rencontre positive avec la personne représentant les ressources, menant vraisemblablement vers le déploiement de la confiance dans la ressource en général. Sans ce lien de confiance construit et qui a été le sujet central de notre enquête, le/la jeune reste méfiant à l'égard des ressources et ne peut élaborer de bonnes raisons pour les utiliser; en fait, il cultive plutôt de bonnes raisons pour les éviter. En somme, nous remarquons que ce rapport de confiance qui a été étudié et décrit tout au long de ce mémoire semble incomplet s'il n'est pas replacé dans un contexte d'intervention et de liaison ou de préparation aux ressources. Seule une étude plus approfondie de la construction du lien de confiance à ces étapes essentielles de l'intervention dans le travail de rue pourrait lui rendre justice.

Ce constat devrait nous mener plus loin encore dans l'exploration de la manifestation de la confiance dans le travail de rue. En effet, notre étude et nos résultats sont limités, mais suggèrent d'autres explorations à l'intérieur du champ du travail de rue. D'autres questions surgissent et d'autres points de vue deviennent pertinents. Naturellement, la totalité des données et des thématiques tirées des verbatim n'est pas présentée dans ce mémoire, mais celles-ci restent néanmoins intéressantes. Certaines données que nous avons choisis d'écarter pourraient inviter à repenser la façon de concevoir la manifestation de la confiance dans le travail de rue. Par exemple, l'idée des relations de pouvoir est une avenue qui semble pertinente. Ceci nous semble évident lorsque nous repensons à ce que disent les travailleurs de rue interviewés en regard de la relation « égalitaire » (Marc, Q3, Q7, Q10 ; Patrick, Q8, Q14) ou encore la « relation/position de vulnérabilité », « d'infériorité » voire de « soumission » (Patrick, Q8, Q10) : modes de relation que les travailleurs de rue interviewés ont dit préférer lorsqu'ils travaillent avec les jeunes; ainsi que la « relation supérieure » (ou de supériorité) (Marc, Q7) : mode de relation que les travailleurs de rue ont dit éviter ou devoir éviter. Ainsi, on pourrait, pour relativiser et enrichir la signification de nos résultats, adopter une approche centrée sur l'influence du pouvoir dans la constitution du lien de confiance entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue, ce qui n'a pas été retenu comme point de vue dans ce mémoire. Nos données ne nous permettaient pas de conclure selon de telles avenues, mais il serait fort pertinent de poursuivre dans le cadre d'autres recherches dans ce sens.

Ce mémoire propose un modèle compréhensif de certains aspects de la relation de confiance existante entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue. Dans un sens, il ne fait qu'introduire une réflexion sur l'objet de recherche et du même coup ouvre le champ de l'étude permettant d'explorer plusieurs autres pistes. Nous avons ici privilégié la perspective du travailleur ou de la travailleuse de rue et mis de l'avant la notion de stratégies; ce qui nous était accessible et qui de notre point de vue

manquait dans la réflexion sur ces thèmes. D'autres points de vue (par ex. : celui des jeunes de la rue) et d'autres approches sont possibles pour décrire la phénoménologie de la confiance dans la relation entre le/la jeune de la rue et le/la travailleur/euse de rue et nous voulons encourager de nouvelles explorations autour de ce thème en incitant la poursuite de cette réflexion que nous avons entamée. La question de la confiance étant certes complexe et multidimensionnelle, elle reste sans surprise l'une des notions sociologiques émergentes parmi les plus intéressantes à étudier à une époque où son absence signale effectivement son importance.

BIBLIOGRAPHIE

Antonius, R. et Roy, S. (2012). *Repères pour la préparation d'un projet de mémoire.* Département de sociologie, UQAM, 9 p.

Aubin, D. (2000). Le corps, lieu de repères pour les jeunes de la rue ou la quête d'un territoire d'appartenance. *Santé mentale au Québec,* 252, 90–108.

Aspers, P. (2009). Empirical Phenomenology: A Qualitative Research Approach (The Cologne Seminars). *Indo-Pacific Journal of Phenomenology, 9*(2), 1-12.

Blais, M. et Martineau, S. (2006). « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes ». *Recherches Qualitatives, 26*(2), 1-28.

Bocki, J. M. et Wearden, A. J. (2006). « A critical evaluation of the use of interpretative phenomenological analysis (IPA) in health psychology ». *Psychology and Health, 22*(1), 87-108.

Boella *et al.* (2006). « Roles, an Interdisciplinary perspective ». *Applied Ontology, 3*(1–3), 1-7.

Brahami, F. (2009). « Hume, contractualiste ? Famille, droit, pouvoir dans la philosophie de Hume ». *Philosophique, 12,* 79-92.

Burke, P. J. et Reitzes, D. C. (1981). « The Link Between Identity and Role Performance ». *Social Psychology Quarterly, 44*(2), 83-92.

Caillois, R. (1967). *Les jeux et les hommes, le masque et le vertige*. Paris : Gallimard.

Cazeneuve, J. « Jeu. Le jeu dans la société ». *Encyclopædia Universalis*, Encyclopædia Universalis France, Universalis.edu, p. 1-13. : édition électronique : http://www.universalis-edu.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/encyclopedie/jeu-le-jeu-dans-la-societe/

Centre de santé et de services sociaux Jeanne Mance. (2008). *Le phénomène de l'itinérance au Québec*. Mémoire présenté à la Commission des affaires sociales, 1ier

Octobre 2008, 31 p.

Cheval, C. (1998). *Le travail de rue une pratique d'accompagnement clinique.* Mémoire de maîtrise en service social, UQAM.

Churcher *et al.* (2014). « "Friending" Vygotsky: A Social Constructivist Pedagogy of Knowledge Building Through Classroom Social Media Use ». *The Journal of Effective Teaching, 14*(1), 33-50.

Collett, J. L. et Childs, E. (2009). « Meaningful Performances: Considering the Contributions of the Dramaturgical Approach to Studying Family ». *Sociology Compass, 3/4*, 689–706.

Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press.

Colquitt *et al.* (2007). « Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance ». *Journal of Applied Psychology, 92*(4), 909-927.

Combessie, J.-C. (1999). *La méthode en sociologie*. Paris : Éditions La Découverte.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (2000). *Actes du forum droits et libertés: que signifient les droits et libertés pour les jeunes de la rue ?* (Hôtel de l'Institut du tourisme et de l'hôtellerie du Québec, le 16 novembre 1999). M. Alcindor (dir.) : Montréal, 117 p.

Currall, S. C. et Inkpen, A. C. (2006). « On the complexity of organizational trust: a multi-level co-evolutionary perspective and guidelines for future research ». In R. Reinhard et A. Zaheer (dir.), *Handbook of Trust Research.* Cheltenham : Edward Elgar Publishing.

Cusson, M. (1992). « Déviance ». In Raymond Boudon (dir.). *Traité de sociologie.* (389-422), Paris : PUF.
http://classiques.uqac.ca/contemporains/cusson_maurice/deviance/deviance.html

Cosnier, J. (2002). « Goffman Erving (1922-1982) », dans J. Barus-Michel et al. (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie*, (492-497), Toulouse : éditions érès.

Denoncourt *et al.* (2007). « Vingt fois sur le métier... Le renouvellement de la pratique infirmière auprès des personnes itinérantes », dans S. Roy et R. Hurtubise (dir.), *L'itinérance en question*, (251-265), Québec : Presses de l'Université du Québec.

Duchesne, S. (2000). « Pratique de l'entretien "non-directif" », dans M. Bachir (dir.) *Les méthodes au concret. Démarches, formes de l'expérience et terrains d'investigation en science politique*, (9-30), Paris : PUF, édition électronique, https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00841927

Douet Guérin, M. (2013). *Pratiques sportives, normes et socialisation : représentations sociales de la norme en basket-ball, escalade et paintball.* Thèse de doctorat de STAPS. Université René Descartes - Paris V, 450 p.

Dequiré, A.-F. et Jovelin, E. (2007). « Quel avenir pour les jeunes en errance ? ». *Empan, 4*(68), 63-69.

Dynamo International. (2008). *Travail de rue, Manuel international. Eléments pratiques et méthodologiques. Extraits du « Guide international sur la méthodologie du travail de rue à travers le monde »*, 22 p.

Ekbert, M. (2007). « The Parameters of the Risk Society : a Review and Exploration ». *Current sociology, 55*(3), 323-366. version électronique: http://csi.sagepub.com/content/55/3/343

Escots, S. (2005). *Travail de rue et personnes à la marge. Les rencontres des « acteurs » de la rue.* Toulouse : éditions érès.

Falcone, R. et Castelgranchi, C. (2004). « A Belief Based Model of Trust ». In Maija-Leena Huotari et al. (dir.), *Trust in Knowledge Management and Systems in Organizations.* Hershey : Idea Group Publishing.

Foddy *et al.* (2009). « Group-Based Trust in Strangers: The Role of Stereotypes and Expectations ». *Psychological science, 20*(4), 419-22.

Fontaine, A. et Richard, J.-M. (1997). *Le travail de rue : de l'oral à l'écrit*, Colligage des réflexions, Refuge La Piaule du Centre du Québec. Drummonville. AttrueQ. 91 p.

Fontaine, A. (2004). *Balises et enjeux de définition du travail de rue.* Dans le cadre de la consultation à l'ATTRue. *automne 2004, 23 p.*

Fontaine, A. (2010). « Le travail de rue dans l'univers de la rue ». *Criminologie, 43*(1), 137-153.

Fontaine, A. (2011). *La culture du travail de rue : une construction quotidienne.* Thèse de doctorat en service social. Université de Montréal.

Fontaine, Annie. (2013). « Le travail de rue : accompagner les jeunes au fil de leurs aléas existentiels et quotidiens ». *Lien social et Politique,* n° 70, 189-203.

Fontan *et al.* (2014a). *Le phénomène de la domiciliation précaire chez les jeunes adultes dans la zone de l'Ouest-de-l'Île de Montréal.* Montréal : CRISES, no. ES1404, 86 p.

Fontan *et al.* (2014b). *La domiciliation précaire dans le quartier Côte-des-Neiges.* Montréal : CRISES, no. ES1403, 72 p.

Fortier, J. et Roy, S. (1996). « Les jeunes de la rue et l'intervention : quelques repères théoriques ». *Cahiers de recherche sociologique*, n° 27, 127-152.

Fougeyrollas, P. et Roy, K. (1996). « Regard sur la notion de rôles sociaux. Réflexion conceptuelle sur les rôles en lien avec la problématique du processus de production du handicap ». *Service social, 45*(3), 31-54.

Gaetz *et al.* (Eds.). (2013). *Youth Homelessness in Canada: Implications for Policy and Practice*, Toronto : Canadian Homelessness Research Network Press. édition électronique: http://www.homelesshub.ca/youthhomelessness

Gardella, E. (2003). « Du jeu à la convention. Le self comme interprétation chez Goffman ». *Tracés, Revue de Sciences humaines,* n° 4, 22-42.

Gawley, T. (2007). « Revisiting Trust in Symbolic Interaction: Presentations of Trust Development in University Administration ». *Qualitative Sociology Review, 3*(2), 46-63.

Glick, P. et Fiske, S. T. (1996). « The Ambivalent Sexism Inventory: Differentiating Hostile and Benevolent Sexism ». *Journal of Personality and Social Psychology, 70*(3), 491-512.

Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi.* Paris : Les Éditions de Minuit.

Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction.* Paris : Les Éditions de Minuit.

Goffman, E. (2013). *Comment se conduire dans les lieux publics. Notes sur l'organisation sociale des rassemblements*. Paris : Economica.

Goldbeter-Merinfeld, E. (2003). « Mère et fille : La répétition et la surprise », *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux, 11*(30), 58-73.

Greissler, E. (2010). « Les jeunes de la rue sont-ils militants ? Une réflexion », *Criminologie*, *43*(1), 115-135.

Hardin, R. (2005). « An age of Distrust? », In *Trust*. USA: Oxford University Press, p. 1-15.

Hill, C. A. et O'Hara, E. A. (2006). « A Cognitive Theory of Trust ». *Washington University Law Review*, *84*(7), 1717-1796.

Jefferies, F. L. et Reed, R. (2000). « Trust and Adaptation in Relational Contracting ». *The Academy of Management Review*, *25*(4), 873-882 .

Josang, A. et Pope, S. (2005). *Semantic Constraints for Trust Transitivity*. Second Asia-Pacific Conference on Conceptual Modelling (APCCM2005). University of Newcastle. Newcastle, Australia. Conferences in Research and Practice in Information Technology, Vol. 43.

Kivisto, P. et Pittman, D. (2007). « Goffman's dramaturgical sociology ». In *Illuminating social life: Classical and contemporary theory revisited*. Newbury Park, CA : SAGE Publications.

Lacourte, J.-P. (2002). « Freud et Mauss, un rendez-vous manqué ». *Revue du MAUSS. La Découverte*, *1*(19), 333-343 .

Laurent, E. (2009). « Peut-on se fier à la confiance ? ». *Revue de l'OFCE*, *1*(108), 5-30.

Lavoie, L. (2000). « L'accompagnement, l'écoute des valeurs et la pratique de la psychologie des relations humaines ». *Interactions*, *4*(2), 103-126.

Le Breton, D. (2004). *L'interactionnisme symbolique*. Paris : PUF.

Lemieux, C. (2010). « Problématiser ». In Paugam, Serge. *L'enquête sociologique*, France: PUF, 27-56.

Lewicki, R. J. 2006. « Trust and Distrust ». In Ellen M. Miller (dir.). *The Negociator's Fieldbook: The Desk Reference for the Experienced Negociator*. United States: American Bar Association, 191-202.

Lobet-Maris, C. (2009). « La confiance mise à l'épreuve de la "modernité radicale" ». In Claire-Lobet *et al.* (dir.), *Variations sur la confiance : Concepts et enjeux au sein des théories sur la gouvernance, Philosophie et politique*, n°18, Peter Lang : Belgique, 11-14.

Lussier *et al.* (2002). « La quête au cœur de l'absence : les réseaux relationnels de jeunes adultes itinérants ». *Revue québécoise de psychologie, 23*(3), 79-103.

Lussier, V. et Poirier, M. (2000). « Parcours de rupture ou quête de reconnaissance et d'identité ? L'impact des représentations parentales sur l'itinérance de jeunes itinérants et itinérantes de Montréal ». dans D. Laberge (dir.), *L'errance urbaine*, (161-178), Ste-Foy : Éditions MultiMondes.

Manning, P. et Ray, G. (1993). « Shyness, Self-Confidence, and Social Interaction ». *Social Psychology Quarterly*, *56*(3), 178-192.

Martin-Breteau, N. (2011). « Un « sport noir » ? ». *Transatlantica,* n°2, 1-19.

Marzano, M. (2010). *Éloge de la confiance*. Paris : Librairie Anthème Fayard.

Mayer *et al.* (1995). « An Integrative Model of Organizational Trust », *The Academy of Management Review*, *20*(3), 709-734.

Mayer, R. et Laforest, M. (1990). « Problème social : le concept et les principales écoles théoriques ». *Service social*, *39*(2), 13–43.

McCabe, T.J. et Sambrook, S. (2014). « The antecedents, attributes and consequences of trust among nurses and nurse managers: a concept analysis », *International Journal of Nursing Studies*, *51*(5), 815-827.

McCarthy, M. (2015). *Dispositional Pathways to Trust: The Interactive Effects of Self-Esteem and Agreeableness on Trust and Negative Emotional Disclosure*, Doctorate thesis in psychology, University of Waterloo.

McKnight, D. H. et Chervany, N. L. (2001a). « Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time ». In Falcone *et al.* (Eds.). *Trust in Cyber-societies*, 27–54.

McKnight, D. H. et Chervany, N. L. (2001b). « While Trust is Cool and Collected, Distrust is Fiery and Frenzied: A Model of Distrust Concepts ». *AMCIS 2001 Proceedings*. Paper 171, 883-888.

McLuhan, A. (2014). *Character as a Sociological Phenomenon: an Interactionist Analysis of Seminary Life*. Doctorate Thesis, McMaster University.

Meyer *et al.* (2008). « Trust in the health system: An analysis and extension of the social theories of Giddens and Luhmann ». *Health Sociology Review*, *17*(2), 177-186.

Mieyaa, Y. et Rouyer, V. (2011). « Genre, identité sexué et émergence de cultures enfantines différenciés à l'école maternelle ». dans S. Octobre, et R. Sirota (dir.). *Enfance et cultures : Regard des sciences humaines et sociales*, (1-14), Paris : La documentation française.

Misztal, B. (2001). « Normality and Trust in Goffman's Theory of Interaction Order », *Sociological Theory, 9*(3), 312-324.

Möllering, G. (2001). « The Nature of Trust : From Georg Simmel to a Theory of Expectation, Interpretation and Suspension ». *Sociology, 33*(2), 403-420.

Möllering, G. (2006). *Trust : Reason, Routine, Reflexivity*. New York: Elsevier Ltd.

Nachi, M. (2006). *Introduction à la sociologie pragmatique*. Paris : Armand Collin.

Nizet, J. et Rigaux, N. (2005). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris : Éditions la découverte.

Parazelli, M. (1996). « Les pratiques de socialisation marginalisée des jeunes de la rue dans l'espace urbain montréalais ». *Cahiers de recherche sociologique*, n° 27, 47–62.

Parazelli, M. (2000). « L'imaginaire familialiste et l'intervention sociale auprès des jeunes de la rue : une piste d'intervention collective à Montréal ». *Santé mentale au Québec, 25*(2), 40-66.

Parazelli, M. (2007). « Jeunes en marge. Perspectives historiques et sociologiques ». *Nouvelles pratiques sociales, 20*(1), 50–79.

Pentina *et al.* (2013). « Antecedents and consequences of trust in a social media brand: A cross-cultural study of Twitter ». *Computers in Human Behavior, 29*(4), 1546–1555.

Pires, A. (1987). « Deux thèses erronées sur les lettres et les chiffres ». *Cahiers de recherche sociologique, 5*(2), 85-105.

Pires, A. (1997). « Échantillonage et recherche qualitative : essai théorique et methodologique ». dans Jean Poupart *et al.* (dir.). *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, (113-169), Montréal : Gaëtan Morin.

Poupart, J. (1998). « L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques théoriques et méthodologiques ». In Poupart *et al. La recherche qualitative. Tome 1. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, (173-209), Montréal : Gaëtan Morin.

Quéré, L. (2011). « Confiance et reconnaissance ». *Social Science Information, 50*(3–4), 375–390.

Robert *et al.* (2009). « Individual Swift Trust and Knowledge-Based Trust in Face-to-Face and Virtual Team Members ». *Journal of Management Information Systems, 26*(2), 241–279.

Robichaud, D. (2012). « La confiance et le rapport aux normes : le problème de la méfiance face à la différence ». *Les ateliers de l'éthique / The Ethics Forum, 7*(1), 234-252.

Roy, S. et Morin, D. (2007). « L'aide aux personnes itinérantes. Un réseau pour agir ». dans S. Roy et R. Hurtubise (dir.). *L'itinérance en question*, (195-216), Québec : Presses de l'Université du Québec.

Samson, C. (2012). *Des travailleurs de rue : points de vue sur l'intervention et la sexualité des jeunes de la rue*. Mémoire de maîtrise en sexologie, UQAM.

Sarlet *et al.* (2012). « Prescription of Protective Paternalism for Men in Romantic and Work Contexts ». *Psychology of Women Quarterly, 36*(4), 444-457.

Schul *et al.* (2008). « The Value of Distrust ». *Journal of Experimental Social Psychology, 4*(5), 1293-1302.

Selnes, F. (1998). « Antecedents and consequences of trust and satisfaction in buyer-seller relationships ». *European Journal of Marketing, 32*(3/4), 305-322.

Sichtmann, C. (2007). « An Analysis of Antecedents and Consequences of Trust in a Corporate Brand ». *European Journal of Marketing, 41*(9/10), 999-1015.

Simon, E. (2007). « La confiance dans tous ses états ». *Revue française de gestion, 6*(175), 83-94.

Smith, S. S. (2010). « Race and Trust ». *Annual Review of Sociology, 36*, 453–475 .

Solomon *et al.* (1985). « A Role Theory Perspective on Dyadic Interactions: The Service Encounter ». *Journal of Marketing, 49*(1), 99-111.

Stets, J. E. et Burke, P. J. (2000). « Identity Theory and Social Identity Theory ». *Social Psychology Quarterly, 63*(3), 224-237.

Stryker, S. (1980). *Symbolic Interactionism: a Social Structural Version*. New Jersey: The Blackburn Press.

Tett, R. P. et Guterman, H. A. (2000). « Situation Trait Relevance, Trait Expression, and Cross-Situational Consistency: Testing a Principle of Trait Activation ». *Journal of Research in Personality*, *34*(34), 397-423.

van Quaquebeke *et al.* (2007). « "It's not tolerance I'm asking for, it's respect!" A conceptual framework to differentiate between tolerance, acceptance and (two types of) respect ». *GIO*, *38*(2), 185–200.

Welsh *et al.* (2005). « Determinants and Consequences of Social Trust » *Sociological Inquiry*, *75*(4), 453-473.

Wheeless, L. R. et Grotz, J. (1977). « The Measurement of Trust and its Relationship to Self-Disclosure ». *Human Communication Research*, *3*(3), 250–257.

Yoon, S.-J. (2002). « The Antecedants and Consequences of Trust in Online-Purchase Decisions ». *Journal of Interactive Marketing*, *16*(2), 47-63.