Assembler la lutte à l'insalubrité à Montréal

Le cas de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

INRS
Institut national de la recherche scientifique

Institut national de la recherche scientifique

Assembler la lutte à l'insalubrité à Montréal

Le cas de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce

Rapport de recherche

Institut national de la recherche scientifique
Centre Urbanisation Culture Société

Décembre 2022

Responsabilité scientifique : Xavier Leloup
Xavier.leloup@inrs.ca
Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société

Diffusion :
Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société
385, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E3

Téléphone : (514) 499-4000
Télécopieur : (514) 499-4065

https://inrs.ca

Projet de recherche financé par le Conseil de recherche en sciences humaines du Canada (CRSH)
(Nr de dossier 430-2018-00595)

Révision linguistique : l'auteur.

ISBN 978-2-89575-446-6
Dépôt légal : - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2023

© Tous droits réservés

Table des matières

Résumé 2
Introduction 10
I. Cadre théorique et méthode 15
I.1 La multiplicité ou l'action distribuée : penser l'urbain comme assemblage 15
I.2 Le travail d'assemblage 19
Une approche ethnographique 20
La méthode du *shadowing* 21
Enregistrer et rapporter les observations 25
I.3 Les sites de l'assemblage 27
II. Assembler la lutte à l'insalubrité dans Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce 31
II.1 Les sites de la lutte à l'insalubrité 31
Colliger et classer les requêtes 31
Inspecter 34
Photographier 41
Formater et aviser 43
Gérer et suivre les dossiers 49
II.2 Concaténer des médiateurs 51
Faire réagir 51
Responsabiliser 56
Coordonner 58
Déléguer 61
III.3 Le travail (moral) de la lutte à l'insalubrité 63
Ethos 64
Automatisation et priorités 68
Morale 69
Conclusion 77
Implications 81
Remerciements 88
Références bibliographiques 89

Résumé

Objectifs et questions : la présente étude vise à comprendre comment fonctionne la lutte à l'insalubrité dans un arrondissement de Montréal. Elle prend comme point de départ la reconnaissance de l'importance de cette lutte mais aussi son caractère multiple et fragmentaire. Ce caractère provient de la multiplicité des acteurs qui s'en occupent et des règles et référentiels qu'elle mobilise. Les questions suivantes ont été soulevées :

- Comment les acteurs assemblent une action probante dans le domaine de la lutte à l'insalubrité?
- Quels éléments sont mobilisés par cette action?
- Comment les acteurs en charge de la lutte à l'insalubrité opèrent pour faire agir autrui afin qu'il corrige des manques d'entretien ou des situations dégradées de logement?
- Quelles opérations et stratégies sont mises en œuvre pour amener d'autres acteurs à agir et à se conformer avec les règlements en matière d'entretien et de salubrité des logements?

Cadre d'analyse : pour comprendre la lutte à l'insalubrité, le choix a été fait de s'intéresser à sa mise en œuvre concrète sur le terrain. Si la qualité du logement est reconnue en tant que déterminant social de la santé et du bien-être, le projet se proposait d'ouvrir ce déterminant pour en saisir les dynamiques internes et les mesures prises par les acteurs pour corriger des situations de logement mettant à risque les personnes qui les vivent.

Le propet cherche ainsi à s'immiscer dans un réseau dont l'action est distribuée entre de multiples acteurs et objets (regroupés sous le vocable *d'actants*), dont la solidité dépend d'un travail constant d'assemblage mené par les acteurs et supporté par des objets divers, et dont le déploiement suit des configurations relationnelles et interactives complexes à travers plusieurs sites et lieux.

Deux grandes voies d'analyse sont ainsi poursuivies. D'abord, il s'agit de saisir comment la lutte à l'insalubrité est mise en œuvre sur le terrain par les acteurs qui ont à en assurer le fonctionnement. La distinction entre les *intermédiaires* et les *médiateurs* proposée par Latour (2006) est ici mobilisée pour comprendre comment ces acteurs arrivent à faire agir autrui, c'est-à-dire à introduire une *différence* dans une situation pour que leur intervention soit suivie d'effets.

Ensuite, il s'agit d'apporter un éclairage différent sur une *politique urbaine* qui ne peut être assimilée à un objet produit par une bureaucratie unique et mise en œuvre à travers un espace juridique défini par des contours précis. Le projet emprunte ici aux travaux sur la mise en œuvre des politiques publiques pour comprendre le travail effectué par les agents

de l'État lorsqu'ils entrent en relation avec les personnes et les objets que ces politiques sont censées régir, en intégrant le pouvoir discrétionnaire dont ils disposent et les dimensions émotives d'un travail qui s'opère souvent sur un autrui vulnérable ou des situations difficiles.

Méthode : pour comprendre la lutte à l'insalubrité et ouvrir la boîte noire qu'elle compose, la stratégie méthodologique retenue devait permettre d'observer d'aussi près que possible le travail d'assemblage accompli par les acteurs et leur action en situation.

C'est pourquoi la méthode ethnographique a été appliquée à une étude de cas unique, celle d'un arrondissement. Cet investissement sur un seul cas permet de dépasser les études qui mobilisent les méthodes de l'entretien ou de l'analyse documentaire afin de saisir les différentes phases d'élaboration des politiques urbaines ou du logement, faisant reposer leur analyse sur les discours, plus ou moins formalisés, tenus par les acteurs.

Dans un cas où l'action apparaît d'emblée distribuée et les acteurs multiples, ce recours unique au discours comporte certaines limites, puisqu'il ne donne pas accès au registre de *l'action*. Ainsi, en plus de reposer sur des entretiens et une veille documentaire constituant une phase exploratoire au projet, la présente étude a eu recours à la méthode du *shadowing* ou du suivi des acteurs. Cette méthode vise à suivre les acteurs dans leurs activités quotidiennes et a été utilisée dans plusieurs études sur la fonction publique ou les entreprises privées. Dans le cas qui nous occupe, un suivi a été opéré au sein du service de l'inspection d'un arrondissement de la Ville de Montréal.

Cette observation a consisté à suivre les inspecteurs et inspectrices dans leur travail quotidien. Elle s'est étalée sur une douzaine de jours pour un total de 65 heures et demie et a été complétée par un entretien avec un gestionnaire et un suivi en présence et par courrier électronique sur un échantillon de dossiers traités lors du suivi des inspecteurs et inspectrices; les problèmes dans un immeuble se réglant rarement en quelques semaines. L'atout de de la méthode est de permettre d'accéder à l'action en train de se faire et d'observer directement les *prises* dont les acteurs se saisissent pour agir, les *traductions* qu'ils effectuent pour faire connaître à d'autres les constations faites sur le terrain, et les *chaînes de médiateurs* assemblées et activées afin de rendre l'action probante.

Résultats : les résultats de l'étude s'organisent en trois grandes sections. La première suit les inspecteurs et inspectrices dans leur travail à travers les sites de la lutte à l'insalubrité. La seconde montre comment des *médiateurs* sont assemblés par le service des inspections pour *faire agir* d'autres acteurs, en particulier les propriétaires. La troisième détaille le travail d'assemblage réalisé par les acteurs pour mobiliser et stabiliser le réseau d'actants

composant la lutte à l'insalubrité et la composante émotionnelle qu'il suppose de la part des inspecteurs et inspectrices et qui s'exprime à travers une morale partagée.

Les sites de la lutte à l'insalubrité

L'entrée des requêtes dans le service constitue un premier site de la lutte à l'insalubrité. La plupart arrive par l'entremise de la ligne 311 (un numéro de téléphone qui permet aux citoyen·nes d'entrer en contact avec la Ville pour des demandes de service ou des signalements). Le service initie en moyenne 1500 requêtes par année, dont la moitié est générée lors des inspections sur le terrain, ce que le service désigne comme de la détection. Les demandes arrivent parfois directement au service, lorsque les personnes se présentent au comptoir des permis ou téléphonent à un inspecteur ou une inspectrice. Le relevé des plaintes constitue ainsi une prise multiple et incertaine sur les problèmes d'insalubrité, car il ne permet pas d'identifier tous les problèmes, l'ordonnancement des dossiers prioritaires reste imparfait par rapport à certaines réalités vécues par les locataires et le service se place essentiellement dans une position réactive et non de prévention.

C'est pour stabiliser sa prise sur le problème que le service de l'inspection a ainsi mis en place l'*Opération salubrité (OSA)* qui cible une dizaine d'adresses problématiques par année. Ces bâtiments sont sélectionnés par le service des inspections sur base des requêtes introduites – lorsque plusieurs arrivent au service et concernent la même adresse ou qu'une inspection dans un logement conduit à la détection de problèmes majeures – ou des signalements de partenaires – les comités logement, par exemple. Ces bâtiments font l'objet d'une inspection systématique et les correctifs apportés aux manquements font l'objet d'un suivi constant par une équipe de deux inspecteurs et inspectrices qui se consacre uniquement à l'OSA.

L'inspection des immeubles constitue un second site de la lutte à l'insalubrité. C'est un site central du travail des inspecteurs et inspectrices. Elles et ils y développent un rapport matériel et technique aux bâtiments et logements inspectés. Ce rapport mobilise des gestes répétés d'une adresse à l'autre et repose essentiellement sur la vision comme sens, parfois complétée par le touché et l'odorat. Il s'appuie sur le cadre réglementaire en vigueur qui guide le relevé des manquements, tout en laissant un certain pouvoir discrétionnaire pour tracer la distinction à faire entre des non-conformités et des items d'entretien. L'inspection se fait également dans un cadre de neutralité par rapport aux personnes qui occupent les logements ou les propriétaires qui les détiennent. Ce ne sont pas les personnes qui sont inspectées mais les immeubles. Le rapport matériel et technique au bâtiment se concentre ainsi sur son état physique et sur le propriétaire dans sa capacité à assurer l'entretien physique de l'immeuble, pas sur les personnes qui l'occupent. Le mandat du service ne couvre pas les relations entre propriétaires et locataires ou les droits et obligations entourant l'exécution du bail locatif, sauf lorsque des conflits viennent perturber la réalisation des

travaux et interventions nécessaires à la correction des manquements, le contrôle parasitaire constituant un des sites où des conflits émergent souvent, les exterminations supposant une coordination de part et d'autre pour préparer et traiter les logements.

Lors des inspections se déploie un autre site de la lutte à l'insalubrité dont la propriété est de se rapporter à plusieurs lieux. La photographie occupe en effet un rôle important lors des inspections. Les inspecteurs et inspectrices sont en permanence muni·es d'un appareil. La photographie sert d'intermédiaire entre le terrain et le travail effectué au bureau. Elle renforce la prise sur le problème de l'insalubrité et sur les non-conformités en prolongeant le rapport visuel établi lors de l'inspection. Lorsqu'elle se déroule dans les logements, la prise de photos peut constituer une forme de violation de l'espace intime et du chez-soi. Elle doit donc se faire avec l'accord des locataires, ce qui n'est pas toujours simple, entre autres dans le cas de l'OSA puisque l'inspection se fait à l'initiative du service et non sur la base d'une plainte. Les inspecteurs et inspectrices se doivent donc d'enrôler les locataires dans l'inspection en expliquant à quoi les photos vont servir et en les informant si possible à l'avance de leur passage et des opérations qui seront menés dans leur bâtiment. De retour au bureau, le classement des photos occupe une place importante dans le travail des inspecteurs et inspectrices; elles servent de prolongement au rapport visuel établi lors de l'inspection et qui est traduit en différentes rubriques reprises dans les avis et constats émis aux propriétaires.

Formater l'information et aviser les propriétaires constitue un autre site important de la lutte à l'insalubrité. Il recouvre un intense travail clérical de la part des inspectrices et inspecteurs du service, en plus de mobiliser les gestionnaires qui en assurent le suivi. Les inspecteurs et inspectrices sont les premiers actants de ce site. Dans l'arrondissement étudié, elles et ils sont spécialisé·es en salubrité, ce qui n'est pas le cas partout. Cette spécialisation des tâches au sein de la division des permis et de l'inspection rend possible une meilleure prise sur le problème en raison de la maîtrise accrue des règlements qui régissent la qualité et l'entretien des bâtiments au niveau municipal. L'autre actant central de ce site est un système informatique implanté par le service des ressources informationnelles de la Ville. Le système *Oracle* permet aux inspectrices et inspecteurs de consigner l'ensemble des actions et observations faites dans le cadre d'un dossier, celui-ci correspondant à l'adresse civique du bâtiment, ce qui lui confère un identifiant unique dans le système. La nomenclature des items reportée dans le système correspond à celle du règlement municipal 03-096 sur la salubrité et l'entretien des logements. Le système *Oracle* sert d'intermédiaire entre l'inspection et les avis et constats envoyés aux propriétaires mais aussi entre les différents agents du service. Il met en forme l'information recueillie lors des inspections pour la traduire en un langage réglementaire. Il stocke les dossiers dans un format commun et partagé par l'ensemble du service; cette fonction de mémoire organisationnelle est importante pour un service où les changements de personnel sont fréquents et viennent affaiblir la prise sur le problème de l'insalubrité en fragilisant la

connaissance du terrain développé au cours de sa fréquentation quotidienne et le suivi de dossiers qui peuvent s'étalonner sur de nombreux mois, voire plusieurs années dans les cas les plus complexes. *Oracle*, en tant que site de l'assemblage, sert à systématiser l'action du service de l'inspection.

Les chaînes de médiateurs

Face aux incertitudes qui caractérisent l'action, le service de l'inspection constitue des *médiateurs* qui lui permet de faire réagir, responsabiliser, coordonner et déléguer à l'intérieur d'un réseau qui rassemble plusieurs actants. La prise incertaine sur les propriétaires, qui sont parfois tout simplement difficiles à identifier et contacter, conduit les inspecteurs et inspectrices à marquer leur présence sur le terrain. L'utilisation de différents signaux physiques – affiches, accroche-portes, périmètre de sécurité, ruban de chantier, etc. – marque leur intervention et incorpore une part de morale propre à leur action en désignant un immeuble comme dégradé, voire dangereux.

Faire (ré)agir et responsabiliser les propriétaires sont également importants. L'arrondissement a ainsi mis en place un programme de travaux en lieu et place en vertu duquel il entreprend les travaux pour corriger les situations qu'il facture par la suite au propriétaire. L'intervention de la Ville est précédée par l'envoi d'un avis de créance. Dans huit cas sur dix, le propriétaire effectue les travaux à la suite de celui-ci, le programme visant moins à corriger des situations qu'à faire agir autrui.

Les constats d'infraction sont un autre médiateur de la lutte à l'insalubrité et l'arrondissement a adopté une attitude plus coercitive à l'égard des contrevenants. Les immeubles repris dans l'OSA sont particulièrement ciblés et les inspectrices et inspecteurs y verbalisent les non-conformités sur une base mensuelle si elles ne sont pas corrigées. Cette attitude plus stricte du service n'est pas tant adoptée pour punir les propriétaires mais pour assurer le bien de l'immeuble, le service en prenant en quelque sorte la défense et s'en faisant le porte-parole, plaçant ainsi au centre de son action le bien-être d'un actant non-humain.

Cette figuration du bâti comme actant suppose enfin de la part des inspecteurs et inspectrices un travail constant d'enrôlement et de stabilisation des acteurs impliqués dans la lutte à l'insalubrité. Ce travail repose d'abord sur un *ethos* professionnel partagé au sein du service de l'inspection où s'affirme une priorité donnée à la lutte à l'insalubrité par l'arrondissement, une neutralité partagée de la gestion par rapport au traitement des dossiers et des acteurs qu'ils impliquent, et d'un rapport technique au bâtiment qui se traduit par une évaluation de la capacité qu'ont d'autres acteurs, les propriétaires, les ingénieurs, les exterminateurs, par exemple, à effecteur un travail de qualité pour en prendre soin.

Le travail (moral) d'assemblage

Il s'agit également d'un travail de première ligne qui ne cible pas une clientèle particulière, comme dans d'autres interventions sociales, mais qui s'effectue plutôt au croisement d'une relation potentiellement conflictuelle, entre un propriétaire et un locataire. Ce positionnement particulier du travail d'assemblage a conduit au développement de ce que l'enquête identifie comme une morale au sein du service. Elle réaffirme d'abord la nécessité de traiter les plaintes de manière neutre, tant vis-à-vis des locataires que des propriétaires, sans donner à ces derniers des arguments qui les inciteraient à louer des immeubles en mauvais état à ce qu'ils pourraient identifier comme des « petits locataires ». Il s'agit plutôt de les responsabiliser sur la nécessité de maintenir leur bien dans un état qui se conforme au règlement sur la salubrité et l'entretien. Elle repose ensuite sur un travail émotionnel de la part des acteurs afin de composer avec la révulsion que peuvent susciter des conditions de vie et de logement difficiles. Cette révulsion liée au sens plus général de l'habiter et du chez-soi ne mène pas à un jugement dépréciatif des personnes qui les vivent mais à un discours et une action qui puisent dans le registre de la vulnérabilité et de l'aide à apporter. La représentation visuelle de la vulnérabilité, à travers les photos prises lors des inspections, sert en partie de figuration à cette morale et peut venir supplanter les normes et règles qui régissent les pratiques courantes au sein du service, sortant alors de son rôle d'intermédiaire dans la traduction opérée entre le terrain et le bureau pour revêtir celui de médiateur faisant agir le service différemment, comme l'illustre le dernier extrait du carnet de terrain cité dans le rapport (voir extrait du carnet de terrain #16).

Conclusion : au terme de cette enquête, plusieurs conclusions s'imposent.

L'explication des politiques urbaines ne peut reposer uniquement sur un ensemble réduit de facteurs structurels, que ce soit la financiarisation, la néolibéralisation ou l'urbanisme d'austérité. Leur mise en œuvre se peuple au contraire de toute une série d'actants hétérogènes et peu coordonnés. Dans le cas de l'insalubrité, la question du logement ne se pose pas seulement en lien avec la financiarisation du marché locatif et l'émergence de nouveaux grands acteurs immobiliers fortement ancrés dans la logique financière. Elle implique un ensemble de propriétaires et de type de logements diversifiés en termes de taille et de mode de propriété.

La lutte à l'insalubrité dans l'arrondissement étudié présente un cas intéressant d'intervention touchant des populations vulnérables et des situations sociales difficiles. À l'inverse d'autres politiques et dans d'autres contextes, l'observation directe de la mise en œuvre de la lutte à l'insalubrité ne débouche pas sur le constat d'un traitement différencié ou discrétionnaire des dossiers, pourtant nombreux et parfois complexes (ce qui pousse justement souvent les administrations à adopter consciemment ou non des pratiques de tri qui peuvent s'avérer discriminatoires), de la part du service de l'inspection. L'origine de

ce traitement neutre des requêtes se trouve dans le rapport matériel et technique que le service entretient avec l'objet de son intervention. Cela ne signifie pas pour autant que les inspectrices et inspecteurs sont indifférents aux situations difficiles qu'elles et ils observent au quotidien, comme l'a montré le développement d'une forme de morale au sein du service. Une distance se crée entre les inspecteurs et inspectrices et les personnes qu'ils et elles servent indirectement, les locataires qui portent plainte, sans toutefois que celle-ci conduise à un désengagement de leur part. La vertu de cette distance relative s'exprime dans le traitement égal que reçoivent tous les dossiers, quelles que soient les caractéristiques des plaignants impliqués, et dans l'indignation que continue à susciter des conditions de vie et de logement dégradées.

La lutte à l'insalubrité prise comme un *problème de l'action* met en évidence deux assemblages ou programmes d'action autour de laquelle elle s'organise :

- les inspecteurs et inspectrices cherchent d'abord à constituer une chaîne stabilisée de traductions à travers différents intermédiaires – les relevés lors des inspections, les photographies, le système *Oracle*, les avis et constats – afin de rendre leur travail conforme au règlement en vigueur et à donner à leur action une forme de stabilité quasi légale;
- l'action du service de l'inspection vise ensuite à assembler des éléments hétérogènes – le règlement 03-096, le politique, les intérêts économiques des propriétaires, les constats d'infraction et les amandes – pour introduire une différence dans une situation et faire agir autrui.

C'est pourquoi le service de l'inspection de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce a mis en place différents moyens qui rendent son action plus probante : pour l'essentiel, l'OSA, le projet de travaux en lieu et place, l'envoi systématique de constats d'infraction et la possibilité d'émettre des constats pour la même infraction si elle perdure dans le temps, et l'embauche d'une agente de liaison en intervention psychosociale pour coordonner les interventions dans des dossiers plus complexes.

Il n'en reste pas moins que cette action continue à se confronter à certains défis, dont plusieurs étaient déjà évoqués par des évaluations passées (dont celles du Vérificateur général de la Ville de Montréal et de certains groupes communautaires). Ces défis sont :

- le poids des inscriptions dans le processus de traduction;
- la mobilité des personnels qui affaiblit les capacités d'action du service;
- le nombre important de dossiers et leur suivi;
- la détection préventive des situations problématiques d'insalubrité et de dégradation des logements;
- la coordination de différents acteurs (publics, communautaires et privés) qui interviennent dans les dossiers d'insalubrité.

Le rapport se termine ainsi sur quelques implications qui, dans le contexte d'une étude exploratoire, se veulent des pistes de réflexion pour l'avenir et non des recommandations formelles.

Ces réflexions portent d'abord sur l'organisation du service et en particulier la charge que représente le travail clérical. Si le système en place actuellement permet de systématiser l'information, il reste limité quant à sa capacité d'automatisation des inscriptions – un lien plus direct entre les inspections et le travail au bureau serait à élaborer au moyen d'une application en ligne.

Ces réflexions abordent ensuite la difficile prise que les arrondissements et plus largement la Ville ont sur le problème de l'insalubrité. L'approche adoptée ici mène à une réflexion sur la nécessité de produire des *oligoptiques* locaux plutôt que des larges *panoramas* ou *panoptiques* – selon la distinction qu'en propose Latour (2006), les premiers se concentrent sur un faible volume d'information et de relations solides pour agir, alors que les seconds veulent tout voir et contrôler sans réellement être en mesure d'accroître la prise qu'ils détiennent sur une totalité qui reste le plus souvent au stade de la représentation.

Ces réflexions soulignent enfin la nécessité d'ouvrir un chantier plus large afin de revoir certains éléments du système socio-légal qui entoure la location au Québec. La séparation entre le mandat de la Ville en ce qui a trait à la salubrité et l'entretien et le contrôle juridique exercé sur la relation entre les locataires et les propriétaires serait à revoir. Une plus grande coordination des acteurs sur le terrain serait à mettre en œuvre, afin que les inspecteurs et inspectrices informent les partenaires du milieu, en particulier les comités logement, d'éventuelles situations problématiques en ce qui concerne les droits des locataires, et inversement, qu'un mécanisme de signalement soit mis en place entre certains acteurs locaux – les organismes communautaires et les CLSC – et le service de l'inspection lorsque des situations de logement dégradées sont rencontrées par leurs personnels. Le régime de hausse de loyer liée aux travaux de rénovation entrepris par les propriétaires serait aussi à reconsidérer et à moduler en fonction de la nature des travaux – par exemple, lorsqu'ils suivent des mises à niveau nécessités par des avis de non-conformités émis par la Ville – afin de préserver le caractère abordable des logements. Dans certains cas, le manque d'entretien récurrent et l'accumulation des manquements et des constats d'infraction fragilisent la capacité des propriétaires à mettre à niveau leur immeuble. Un programme de rachat-rénovation soutenu par des fonds publics serait à envisager afin d'intervenir dans les situations les plus dégradées. La proposition faite par la Ville de mettre en place une certification afin de garantir la qualité des logements mis en location est aussi discutée. Le suivi du travail d'inspection permet de souligner certains éléments techniques qui seront à prendre en compte si une telle certification est mise en place à Montréal, la qualité des professionnels qui seront appelés à y contribuer et le rôle que pourront jouer les services de la Ville dans son contrôle, apparaissent comme des points importants à prendre en considération.

Introduction

> *En fait, la plupart du temps, l'observateur se contente paresseusement de traduire les nombreuses expressions de ses informateurs dans le vocabulaire unique des forces sociales auquel il est habitué. Sous le prétexte de faire œuvre de science, l'enquêteur se bornera à réaffirmer ce dont le monde social est fait; pendant que les acteurs, eux, se contenteront d'être indifférents aux analyses que l'on a faites d'eux. Sans vergogne, les sociologues tireront de cette indifférence la conclusion que les acteurs sont aveugles à ce qui les détermine! À aveugle, aveugle et demi.*
>
> (Bruno Latour, *Changer de société ~ Refaire de la sociologie,* p.82)

La citation en exergue sert à caractériser le positionnement que cette enquête sur la lutte à l'insalubrité dans un arrondissement de Montréal a adopté. Face à un objet qui apparaissait complexe, ramifié et incertain dès le début de l'enquête, il était tout simplement peu intéressant d'avoir recours à des catégories analytiques reprises fréquemment dans les travaux contemporains, qui se veulent souvent critiques, sur l'urbain ou le logement. Les termes de financiarisation, de globalisation, de néolibéralisme ou d'urbanisme planétaire servent alors surtout à produire un discours cohérent en mobilisant quelques forces structurelles (le marché, le capital, l'État, l'urbanisation, etc.) qui permettent de classer facilement les observations et les faits. De telles analyses laissent cependant peu de place à la compréhension de processus de plus en plus complexes, contingents et multiples une fois observés de près. Il ne s'agit pas de contester la présence de ces forces dans les villes d'aujourd'hui, mais de saisir comment elles s'y exercent. Pour revenir à Latour (2006), une force sociale qui n'a aucun véhicule ou aucune forme, qui n'exerce aucune pression ou n'introduit aucune différence dans une situation, n'est pas une force. Il est bien possible de dénoncer l'insalubrité en pointant du doigt le capital, les propriétaires immobiliers ou la financiarisation du secteur locatif privé, cela ne permettra pas de comprendre la diversité des acteurs, des règles et des situations avec lesquels les inspecteurs et inspectrices de la Ville ont à composer.

La lutte à l'insalubrité est à saisir alors comme un assemblage dont la configuration à un moment donné dépend de causes multiples, qui est en continuel émergence et stabilisation, et qui suppose un travail constant de la part des acteurs (Andersen et McFarlane 2011). Elle a pour principal objet un problème pleinement *urbain*, et pas seulement une question de logement, puisqu'il est au confluent d'une histoire urbaine particulière – le cadre bâti montréalais vieillissant –, d'une dynamique de population particulière – un accroissement des inégalités de revenu et l'arrivée de nouveaux venus aux situations variées –, et d'une précarisation accrue de certains ménages.

Face à ce défi, l'assemblage constitué a pour principal objectif de *faire agir* un ensemble d'acteurs hétérogènes dont les intérêts et pratiques ne convergent pas. Le problème de la lutte à l'insalubrité peut être ainsi thématisée comme *un problème de l'action* (au sens premier du terme) avant d'être un problème de ressources, de mesure ou de définition du problème[1]. Pour le résoudre, les acteurs qui sont au centre de l'assemblage, les inspecteurs et inspectrices de la Ville, doivent opérer une série de *traductions* entre ce qu'ils observent lors des relevés de terrain (les inspections d'immeubles et de logements) et les moyens légaux et administratifs à leur disposition, conçus pour informer et faire réagir les autres acteurs. Leur action devient efficace si ils et elles parviennent à constituer une chaîne stabilisée de traductions qui opèrent comme une « *concaténation de médiateurs* », un ensemble de points dans un réseau *d'actants* qui agissent pleinement en introduisant une différence dans une situation, en en proposant un compte rendu, en transformant des situations à travers des épreuves, en s'appuyant, mobilisant ou créant des cadres de référence détectables (Latour 2006, 84-89).

Mais n'allons pas trop vite, et ne sautons pas aux conclusions d'une recherche dont la portée est avant tout exploratoire et qui, pour différentes raisons, s'est déroulée sur plusieurs années. Il est en effet préférable de ne pas sauter les étapes dans ce type de démarche, sans quoi le chercheur trop pressé finit par substituer aux situations qu'il observe le langage préfabriqué et prédéterminé qu'il maîtrise, ce qui le ramène inévitablement aux mêmes constats et conclusions.

L'intérêt pour la question de l'insalubrité a émergé en 2012 dans le cadre d'un partenariat de recherche financé par le CRSH[2] dont l'objectif était de cartographier les inégalités de revenu entre les quartiers des grandes villes canadiennes sur une longue période (Partenariat de recherche sur les quartiers en transition – PRQT). L'équipe montréalaise du partenariat, dirigée par Damaris Rose (INRS-UCS), mettra rapidement en place une veille documentaire sur le logement locatif. Cette veille va permettre de recueillir un ensemble

[1] Dans l'enquête, le problème de l'insalubrité apparaît moins alors comme une question de faits (*matter of facts*) que comme un sujet de préoccupation (*matter of concerns*) (voir, par exemple, Sayer 2011 ; Latour 2004).
[2] Conseil de recherche en sciences humaines du Canada.

de rapports, d'articles de presse, de mémoires et communiqués sur la question de l'insalubrité.

Auparavant, ma participation à des travaux sur la santé et le bien-être dans le logement social m'avait amené à réfléchir à certaines questions sur les relations entre logement et santé. Lors d'un forum, organisé par Paul Morin (Université de Sherbrooke) avec qui j'avais collaboré, j'ai eu à animé un atelier sur la gestion des Offices municipaux d'habitation (OMH), dont un des thèmes étaient l'entretien du cadre bâti. Une discussion animée avait eu lieu sur la gestion parasitaire et sa difficulté en présence d'un « Diogène ». Cette référence au philosophe cynique et anti conventionnel de l'Antiquité pour désigner un syndrome conduisant à une vie négligée, voir insalubre, caractérisée, entre autres, par l'accumulation compulsive d'objets, faisait se télescoper dans la discussion des arguments à la fois très techniques (comment utiliser certains produits ou certaines techniques pour venir à bout des infestations?) et des dimensions psychosociales (comment intervenir auprès des personnes qui souffrent de troubles de santé mentale?). Cette discussion m'avait convaincu que l'entretien d'un parc locatif met en présence des éléments bien hétéroclites, en cela y compris, une référence à un philosophe de l'Antiquité.

Au début des travaux du PRQT, une rencontre avec des partenaires de la Ville avait aussi fait ressortir l'enjeu de la lutte à l'insalubrité dans un contexte où les acteurs qui interviennent sur ce dossier sont multiples, n'ayant pas les mêmes mandats, modes de travail et objectifs, et où la gouvernance urbaine est en évolution pour donner suite à la fusion et défusion des municipalités de l'île de Montréal et à la réorganisation en arrondissements qui a suivi. Les manières de faire ne sont donc pas forcément partagées et identiques d'un arrondissement à l'autre, même si le Règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements (le règlement 03-096) s'applique à l'ensemble du territoire. À la suite de cette rencontre, une entrevue exploratoire a été menée avec une cadre de la Direction de l'habitation impliquée dans la lutte à l'insalubrité. Cette entrevue m'a permis de tester un intérêt pour une recherche sur le sujet et de mieux comprendre l'émergence des actions de la Ville dans le domaine. Avant les fusions municipales (1er janvier 2002), les autres Villes de l'île n'avaient pas de réglementation, ce qui va inciter la Ville de Montréal à adopter le règlement 096 en 2003. Lors de la mise en œuvre du règlement, il apparaissait que les arrondissements répondaient surtout aux plaintes des citoyens, mais qu'ils ne disposaient pas des capacités pour faire des inspections systématiques, analysant l'ensemble d'un bâtiment et ses problèmes. Va ainsi émerger en 2007, dans le cadre du dossier d'un espace particulièrement dégradé, la Place l'Acadie, une équipe dédiée à la lutte à l'insalubrité à la Ville-Centre, dont le mandat est de prendre en charge les cas complexes ou lourds. Elle peut intervenir à la demande des services d'inspection des arrondissements s'ils ont un accord de partenariat avec la Ville-Centre.

La mise en œuvre d'un projet de recherche plus formel sera toutefois reportée par divers engagements universitaires et autres travaux de recherche en cours, dans le cas précis sur

la distribution spatiale des inégalités de revenu, les travailleurs pauvres dans la région de Montréal, et la mixité sociale dans les projets résidentiels récents intégrant du logement sociale et abordable, parmi lesquels le projet de Place l'Acadie dont il vient d'être question (Leloup et Rose 2020 ; Leloup, Rose et Maaranen 2018 ; Germain et al. 2017 ; Leloup, Desrochers et Rose 2016). Ce délai aura néanmoins été mis à profit pour affiner les idées qui se dégageaient des premières lectures et rencontres autour du thème de l'insalubrité. Une série d'entretiens exploratoires (7 au total) avec différents acteurs montréalais impliqués dans le dossier sera ainsi menée à l'été 2017 en collaboration avec une étudiante-stagiaire. Le contenu de ces échanges va renforcer certains constats faits par le passé et ouvrir de nouvelles pistes de réflexion tout en offrant des éléments factuels qui permettaient de mieux saisir les rôles et mandats des uns et des autres. Il va aussi confirmer l'idée qu'il sera difficile, dans le cadre d'un projet dont la portée est exploratoire, vu le peu de littérature existante sur le thème qu'il aborde, de prendre la Ville dans son ensemble comme terrain d'enquête, mais plutôt de se concentrer sur un seul arrondissement afin d'y mettre à l'épreuve cadre analytique et méthode d'enquête. C'est ainsi que le choix de s'en tenir à l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-Grâce sera pris.

La synthèse de la documentation recueillie et les premiers échanges avec des partenaires vont finalement alimenter un projet de recherche qui sera soumis au CRSH et financé dans le cadre d'une subvention de développement de nouveau savoir. Il a débuté en septembre 2018 avec l'essentiel du terrain réalisé à l'été 2019, avant qu'un événement, cette fois plus imprévisible, une pandémie, vienne en ralentir la finalisation.

L'objectif du projet est de documenter et mieux comprendre la lutte au logement insalubre opérée par la Ville de Montréal, à l'aide d'une démarche ethnographique. Comme de nombreuses villes, il était possible de constater que Montréal s'est dotée d'une stratégie de lutte contre l'insalubrité. Il est possible d'identifier ces politiques comme des actions publiques ayant pour but de remédier aux situations de logements dégradés et présentant un risque pour la santé et le bien-être de leurs occupants. Ces politiques mobilisent des moyens réglementaires et des expertises variées sur les plans de l'inspection en bâtiment, de l'extermination des nuisibles, de l'hygiène environnementale, etc., sans qu'il existe pour autant une définition normée de l'insalubrité (sauf dans le cas du Tribunal administratif sur le logement[3]). Autrement dit, l'idée de départ était d'ouvrir la « boîte noire » que constitue la lutte à l'insalubrité, ou, pour reprendre le vocabulaire de la santé publique, « d'entrer » dans un déterminant de la santé pour voir comment il est possible d'agir sur lui concrètement.

Pour ouvrir cette « boîte noire », la première partie du rapport présentera les orientations théoriques qui ont guidé le travail de recherche et la manière dont elles ont été traduites en termes de méthode. Cette présentation simultanée du cadre d'analyse et de la méthode se

[3] Anciennement, la Régie du logement du Québec. C'est un tribunal administratif qui intervient sur les questions de logement et, en particulier, sur les relations entre locataires et propriétaires-bailleurs.

veut plus simple et dynamique. Elle devrait ainsi permettre de mieux comprendre comment les théories de l'assemblage, surtout identifiables à un style analytique, peuvent se traduire dans une recherche de terrain. L'idée d'assemblage est en effet à considérer d'abord comme un cadre méthodologique et analytique avant d'être une théorie substantielle du social ou de l'urbain. La seconde partie sera consacrée à la présentation de l'enquête de terrain. Elle débutera par un inventaire des sites où la lutte à l'insalubrité se déploie et de ce qui font les acteurs. Cet inventaire sera suivi par l'identification des chaînes de médiateurs assemblés afin de produire un effet sur les situations. Enfin, les éléments du travail d'assemblage feront l'objet de la dernière section du rapport.

I. Cadre théorique et méthode

I.1 La multiplicité ou l'action distribuée : penser l'urbain comme assemblage

Le premier principe d'analyse retenu est la *multiplicité*. Ce principe souligne l'importance prise par la non-linéarité et la contingence dans les pensées de l'assemblage, qui peuvent être au contraire minimisés dans des approches qui s'attachent à démontrer la présence et le pouvoir des structures sociales (Baker et McGuirk 2016). La multiplicité convie le chercheur à inverser l'idée que les structures déterminent l'action pour plutôt considérer l'action comme réalisée à travers des domaines envahis par des projets, des objets, des acteurs et des motivations variées. Elle l'invite à rompre avec un déterminisme unique ou une surdétermination de l'action en reconnaissant qu'elle peut avoir plusieurs origines et sources. Les pensées de l'assemblage accomplissent de la sorte une rupture similaire à celle que la sociologie urbaine a réalisée par rapport à l'espace, soulignant que les pratiques qui s'y déroulent ne peuvent se réduire à ses dimensions physiques, comme l'ont montré les travaux sur les écarts existant entre la conception des espaces et l'usage qui en est fait (Remy et Voyé 1992). Cependant, si c'était le surdéterminisme lié à l'espace qui était au centre de cette critique, il s'agit plutôt aujourd'hui de critiquer des ensembles sociopolitiques, combinant des doctrines, des politiques et des mécanismes décrits comme *globaux*, *hégémoniques*, et *linéaires*.

C'est moins l'espace qui est en jeu actuellement que le contexte social et politique dans lequel évoluent les acteurs. Latour (2006) souligne toutefois qu'il ne faut pas confondre le contexte et l'assemblage. La première notion renvoie à un lexique qu'il identifie à une manière classique de faire de la recherche où l'on vise à « mettre en contexte » ou « replacer dans leur contexte » les observations réalisées sur le terrain (peu importe leur nature). Or, pour cet auteur, ce « contexte » n'existe pas et les catégories qui le peuplent sont définies « à peu de frais » par les chercheur·e·s. Lorsque confronté à ce type d'objets (le système, la structure, le global, l'empire, l'économie mondiale), « le premier réflexe de l'acteur-réseau […], c'est de demander : 'Dans quel bâtiment? Dans quel bureau? Par quel couloir peut-on y arriver? Quels collègues ont été mis au courant? Comment l'a-t-on compilé?' » (p.267). En un mot, l'idée est que le contexte, en tant qu'objet hypostasié, n'existe pas tout seul ou ne tient pas tout seul, il n'existe qu'à travers un ensemble de situations variées et distribuée dans l'espace et le temps, et dans les relations que les acteurs tissent entre elles. Il est difficile dès lors de faire appel au premier pour *expliquer* ou *agir*, mais plutôt de suivre les acteurs à travers les situations et les réseaux pour comprendre comment ils arrivent à les assembler et y agir.

C'est précisément ici que l'idée d'assemblage peut être intéressante pour questionner les processus par lesquels les collectifs se composent, les actions sont menées et les situations se transforment. Les assemblages sont ainsi composés d'éléments humains et non-humains, organiques et inorganiques, naturels et techniques. Autrement dit, plus globalement, l'idée d'assemblage fait partie de la reconsidération de la notion de social qui tente de rendre plus poreuses les divisions entre social et matériel, proche et lointain, et structure et agentivité (Andersen et McFarlane 2011, 124). L'assemblage suppose également que le social et l'urbain ne peuvent pas être seulement thématisés comme des contextes stables, mais aussi en termes d'agencement ou de composition, c'est-à-dire en changement, en évolution, en équilibre instable (Andersen et McFarlane 2011 ; McFarlane 2011). Les éléments qui composent l'assemblage sont aussi plus diversifiés que les ingrédients habituels que l'on retrouve dans les analyses du social, puisqu'ils intègrent le matériel, le biologique, les techniques et les idées. Enfin, les pensées de l'assemblage sont avant tout relationnelles et insistent sur les connections entre les éléments, quelle que soit la longueur de ces connections, leur diversité, et la manière dont elles sont marquées par la différence, plutôt que sur l'agencement hiérarchique des éléments, leur proximité ou leurs propriétés uniques. C'est en ce sens que ces approches mobilisent peu l'idée de contexte, qui apparaît en définitive trop statique, fournissant pour ainsi dire l'explication finale des phénomènes (« ça s'explique par le contexte »), alors que ce qui constitue l'assemblage mobilise, agence, stabilise, transforme des objets à travers des « *prises* » qui peuvent *opérer sur une longue distance ou non et s'attacher seulement à certaines des propriétés des éléments et non à ces éléments au complet.*

Dans ce type d'approches, l'agentivité n'est plus l'apanage exclusif des acteurs humains, mais apparaît distribuée entre un nombre plus élevé d'entités hétérogènes. Pour qualifier ces entités, Latour (2006) propose d'utiliser le terme technique d' « *actant* ». Un actant, dans une situation, peut aussi bien être une personne, un objet matériel, un texte, une règle de droit, une technologie ou toute autre entité qui participe à l'action. Comme nous venons de le mentionner, les propriétés et capacités des actants peuvent varier. Le principe de base de l'analyse est que le social ne peut pas être présumé, mais il réfère à un ensemble d'associations dont le producteur est ce que Latour désigne par un acteur-réseau. Le réseau est à comprendre ici comme *une somme d'interactions ou d'associations* produites à travers différentes formes d'objets, d'inscriptions, de formulaires, de calculs, de connecteurs. Tous les actants ne participent toutefois pas de la même manière à ce réseau. Les participants actifs sont désignés par le terme de « médiateurs » qui s'oppose à celui d' « intermédiaires ». Les premiers façonnent le social en introduisant une différence dans une situation et opèrent à travers des flux de traductions. Ils transforment le sens lié à un actant en en mobilisant certaines propriétés ou capacités pour *faire une différence*, qui laissent une trace dans la situation (actions, inscriptions, collectifs, etc.) (Latour 2006, 1995). Les intermédiaires, pour leur part, n'introduisent pas de différence dans la situation et véhiculent du sens sans le transformer. Pour simplifier, on pourrait affirmer qu'ils

transmettent sans traduire, comme le signal d'un réseau qui reproduit à l'identique ce que l'utilisateur y introduit. Les médiateurs se présentent sous différentes formes (leurs figurations) dans des comptes rendus comme des entités *faisant* ou *faisant faire quelque chose* en transformant A en B à travers une épreuve C qui peut être renouvelées. En un mot, si une force s'exerce dans le social, le·la chercheur·e doit être en mesure de la détecter à travers une épreuve précise et renouvelable et non en tant que « facteur » provenant d'un contexte plus ou moins stable et généralisé (Latour 2006, 84-89 et 152-157).

Encadré 1 – Un petit exemple pour illustrer le rôle des médiateurs

Rendu à ce stade de l'exposé, il est bon de fournir un exemple mettant en œuvre les différentes catégories analytiques présentées jusqu'ici. Il peut en effet paraître un peu déroutant aux lecteur·trices de s'appuyer sur des notions tels qu'actant, médiateur, association ou assemblage plutôt que sur le marché, les politiques publiques, le propriétaire-rentier, et toutes les autres catégories substantielles qui peuplent les recherches sur le logement. Il peut aussi paraître difficile de comprendre comment on saisit ces médiateurs d'une manière concrète.

L'exemple est emprunté à la plus récente hausse des prix de l'immobilier au Québec. La pandémie liée à la COVID-19 a en effet eu ça d'étonnant qu'elle n'a pas coïncidé avec une baisse des prix sur le marché du logement, alors qu'il aurait été raisonnable de penser que le ralentissement de l'économie induit par les mesures sanitaires aurait mené à un relâchement du marché. C'est ce que la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) a prédit en s'appuyant sur une série de « facteurs fondamentaux », et en évoquant des temps incertains pour l'économie[4]. Les événements sont venus contredire cette analyse et l'on a plutôt assisté à une « surchauffe » immobilière. Il est possible de l'expliquer en soulignant la forte demande et le peu d'offre disponible. Bref, les forces du marché seraient à l'œuvre, une fois de plus.

Un article paru dans un quotidien permet toutefois d'entrer, un peu, dans la boîte noire que constitue le « marché ». Dans l'article *« On est pris dans une spirale »*, un ensemble de courtiers immobiliers témoignent de leur expérience de travail dans un marché en pleine ébullition[5]. Si ces courtiers ne se plaignent pas de leur situation (les revenus sont au rendez-vous), ils et elles se plaignent par contre d'un changement du métier qui allait d'un accompagnement des clients à une pratique plus concurrentielle qui se déroule à grande vitesse. On pourrait se limiter à dire que ce sont les forces du marché qui imposent cette marche rapide, mais il est alors difficile de comprendre comment, par quels canaux, par quels moyens, a pu s'opérer l'accélération. C'est ici que le discours des courtiers devient intéressant, puisqu'il révèle toute une série d'entités nécessaires à leur travail. Le compte rendu qu'ils donnent de leur métier se peuple alors de « règles déontologiques », de « cowboys de l'immobilier », de « clients-mystères », poussant à la hausse ou au contrôle des prix. Vers la fin de l'article apparaît une dernière entité sous la forme d'un « nouveau système informatisé » qui, de l'avis d'un courtier, « a changé bien des choses au quotidien. On peut maintenant réserver une visite par un simple clic. On apprend par la suite que des offres d'achat ont commencé à rentrer, également par un simple clic. […] Si je mets trop de temps avant de m'inscrire pour une visite de 15 minutes, à vrai dire si je n'agis pas dans les 10 heures suivant l'inscription de la propriété à vendre, il est déjà trop tard ». Avec ce système, les courtiers doivent être « vite sur la détente ». Il est possible de traiter l'apparition de ce nouveau système comme un simple changement de technologie, un autre outil au service des courtiers immobiliers. Cependant, ce serait manqué une partie du discours, car le courtier dit bien qu'il se doit d'agir

[4] Antoine Trussart, *La SCHL fait son mea culpa*, La Presse, le 2 mars 2021 (https://www.lapresse.ca/affaires/economie/2021-03-02/marche-immobilier/la-schl-fait-son-mea-culpa.php, page consultée le 6 août 2021).

[5] Yvon Laprade, *« On est pris dans une spirale »*, La Presse, le 25 avril 2021 (https://www.lapresse.ca/maison/immobilier/2021-04-25/surchauffe/on-est-pris-dans-une-spirale.php, page consultés le 6 août 2021).

vite. Le système informatisé apparaît bien alors comme un médiateur dans son discours, il fait faire quelque chose de différent au courtier, qui planifie maintenant son travail et ses réactions dans un délai plus serré. Et l'effet produit par le système passe bien à travers une série d'épreuves renouvelées et précises, puisqu'il opère chaque fois qu'une nouvelle propriété est inscrite à vendre dans le système.

Tout cela n'invalide pas l'idée qu'il existe bel et bien un marché du logement, mais permet de décrire et de comprendre différemment une des sources possibles de l'augmentation des prix sur le marché immobilier. Le désir d'acheter y est toujours fort et bien présent, mais d'autres entités rendent possible une certaine accélération des transactions en rendant l'offre plus accessible et plus transparente. On peut se douter que ce système a aussi un effet sur les acheteurs qui voient que les transactions se concluent vite, ce qui peut les inciter à changer leur comportement d'achat en supprimant l'étape de l'inspection préachat et en dépassant le budget qu'ils s'étaient fixés lorsqu'ils sont pris dans une surenchère[6].

Une des conséquences du principe de multiplicité, comme le notent Baker et McGuirk (2016), est que ce qui détermine les effets d'une politique ou la forme qu'elle prend à un moment donné n'est pas linéaire, ne peut pas être prédéterminé, mais demeure une question empirique qui doit être résolue localement sous la forme d'un assemblage d'actants hétérogènes et dans la manière dont les propriétés des actants sont mobilisées. Les auteurs précisent bien, par ailleurs, que l'agentivité vue comme multiple ne se veut pas une dénégation des effets potentiels liés à des rapports de pouvoir asymétriques qui positionnent différemment certains acteurs, savoirs et lieux. Elle cherche plutôt à situer ces rapports dans les situations diverses et changeantes dans lesquelles ils prennent forme et donnent forme aux interactions; en d'autres mots, il est nécessaire de développer des comptes rendus riches en détails empiriques sur la manière dont ces rapports se réalisent à travers un domaine de pratiques encombré par des projets, des acteurs, et des ambitions variées (p.430). Dit encore autrement, pour décrire une situation, il n'est plus possible de partir d'un nombre réduit d'actants ou d'entités, mais d'élargir la description, il n'est plus non plus possible de donner d'emblée une consistance ferme au social (une structure, un champ, une société, etc.), mais de rendre accessible l'assemblage de médiateurs par lequel différentes entités sont enrôlées et mobilisées pour qu'une action ait lieu. Le maître mot méthodologique est alors de « suivre les acteurs » dans le travail qu'ils opèrent pour traduire, mobiliser, enrôler des actants en les saisissant par leurs propriétés et capacités qui offrent une prise à l'action.

[6] Les chercheur·es s'intéressant au marché du logement sont parmi celles et ceux qui ont rapidement saisi l'avantage d'avoir recours aux approches par l'assemblage et à la théorie de l'acteur-réseau afin d'expliquer certains phénomènes qu'ils et elles observaient depuis longtemps (voir, par exemple, Gabriel et Jacobs 2008 ; Smith, Munro et Christie 2006).

I.2 Le travail d'assemblage

Le second principe d'analyse consiste à reconnaître que les assemblages ne sont pas accidentels mais consciemment et inconsciemment tenus ensemble par les actants. Pour exister, l'assemblage doit continuellement enrôler les effets d'éléments matériels et techniques. Dans le cadre de cette perspective, il est important de comprendre que le travail des acteurs n'opère pas isolément. L'agentivité n'est pas une propriété uniquement détenue par les individus. Elle est au contraire distribuée de manière relationnelle à travers un assemblage où agissent simultanément plusieurs actants, soulevant précisément la question de la détermination de l'action identifiée par le principe de multiplicité (Baker et McGuirk 2016, 432). Si nous revenons à l'illustration fournie plus haut (voir Encadré 1), l'accélération du marché immobilier, qui conduit à une hausse des prix, est distribuée entre plusieurs actants : les acheteurs qui sont nombreux, les vendeurs qui le sont peu, les courtiers immobiliers qui pratiquent leur profession, et le nouveau système informatique qui rend plus fluides les transactions. Pris isolément, aucun actant n'a été suffisant et nécessaire pour produire l'effet global observé sur le marché, mais c'est pris ensemble qu'ils ont contribué à le produire et le stabiliser durant plusieurs mois.

Deux conséquences sont à tirer de ce qui précède. La première concerne l'origine des inégalités entre acteurs. Pour comprendre comment les acteurs opèrent, les méthodes de l'assemblage insistent sur la compréhension des inégalités entre acteurs en fonction des sites et situations où ils et elles opèrent et comment ils et elles parviennent ou pas à enrôler, mobiliser, stabiliser des relations, des ressources, des expertises, des moyens divers et variés afin de rendre leur action possible et probante (Baker et McGuirk 2016). Le dernier mot est utilisé à dessin. Il est utilisé afin de démarquer l'analyse d'autres termes connotés différemment, entre autres dans le domaine de l'administration publique, tels qu'efficacité ou efficience[7]. *Un travail probant d'assemblage sera plutôt celui qui arrive à créer ou concaténer des médiateurs et donc, à introduire une différence dans une situation donnée, à faire agir autrui dans un sens et une direction donnée* (Latour 2006). La pertinence d'un travail ne réside plus alors dans son efficacité (atteindre des objectifs aux moindres coûts) mais sa capacité à stabiliser et rendre récurrente une action qui implique autrui. Les inégalités entre acteurs résident alors entre ceux et celles qui arrivent à assembler des

[7] Pour voir ce que ce type d'approche fait aux politiques du logement dans un esprit proche du Nouveau management public, voir Bendaoud (2020). Dans cette analyse, la réduction des budgets alloués aux politiques du logement, au fil de leur évolution, est vue comme une occasion d'apprentissage pour les acteurs et de spécialisation de leur action en orientant le secteur vers des groupes cibles précis et jugés dans le besoin. L'auteur y voit une évolution « progressiste » des politiques du logement. Cette analyse s'écarte alors significativement d'une littérature critique en administration publique qui montre comment les mesures d'austérité et le manque de moyens et ressources dont souffrent les politiques publiques conduisent souvent à la nécessaire discrimination entre les personnes qui méritent d'être aidées en priorité et celles qui le méritent moins, et comment la mise en œuvre des politiques publiques est orientée par des critères chiffrés de performance souvent au détriment de la qualité des services (Griffith et Smith 2014 ; Brodkin 2011).

médiateurs et à les stabiliser en multipliant les connections et ceux et celles qui demeurent sans connecteurs menant à une médiation.

La seconde conséquence porte sur la liste des actants qu'il s'agit d'inclure dans le compte rendu d'une situation pour qu'il devienne complet et riche. C'est ici que la barrière entre humains et non-humains s'estompe. Les entités qui agissent ne sont pas seulement des humains mais peuvent prendre des formes différentes. Dans le domaine des politiques publiques ou de la ville, les matériaux intermédiaires sont nombreux : les notes de service, les présentations PowerPoint, les feuilles de calcul, les relevés de terrain, les briefings, les rapports, etc., à travers lesquels l'intentionnalité humaine se projette (Baker et McGuirk 2016 ; Billo et Mountz 2015). Les matériaux proprement dits le sont bien sûr tout autant : les différents réseaux, les infrastructures, le béton et la brique, le bois, les matières qui circulent, etc., et la prise en compte de leur dégradation, de leur variation en fonction des saisons ou de tout ce qui peut les modifier et les altérer (Amin et Thrift 2017 ; Jacobs et Smith 2008 ; Bartram 2021). Les techniques et les expertises sont aussi importantes dans l'assemblage qui s'opère autour du logement et de ses politiques : les ingénieur·es et leur rapport, les exterminateurs·trices et leurs produits, les intervenant·es du réseau de la santé et des services sociaux, les hygiénistes environnementaux·ales, les économistes du logement, etc., peuvent intervenir à différents moments dans un dossier (pour un bon exemple, voir les travaux sur les punaises de lit, Hwang et al. 2005 ; Harlan 2006). En un mot, le logement peut être vu comme un assemblage composé par des technologies (la décoration, le ciment et la brique, les systèmes sanitaires, etc.), les politiques du logement et les pratiques du marché, et toutes les « choses vivantes de la finance », qui contribuent à la coproduction de l'acte de résider et d'habiter (Jacobs et Smith 2008, 517). Il est toutefois étonnant que dans cet assemblage, les auteurs n'incorporent pas les autres êtres vivants qui peuplent les logements, comme les animaux de compagnie, ou ceux, rarement invités, qui posent bien des problèmes aux occupants d'un logement, communément désigné par le terme de vermine, sans oublier les spores et autres champignons qui forment les moisissures, elles aussi à l'origine de nombreux problèmes qui peuvent s'avérer dangereux pour la santé humaine.

Une approche ethnographique

Pour bien comprendre la lutte à l'insalubrité et ouvrir la boîte noire qu'elle compose, la méthode retenue devait permettre d'observer d'aussi près que possible le travail d'assemblage ou l'action en situation. L'idée d'ouvrir la boîte noire des politiques du logement est partagée par d'autres chercheur·es. Ainsi, Kettunen (2017) cherche à comprendre l'évolution des politiques du logement finlandaises en interviewant les acteurs sur leur perception des changements politiques à leur origine. Cependant, l'auteure semble simplement s'éloigner des politiques énoncées et de leur mise en œuvre en introduisant un

autre « écart », celui qui peut surgir entre ces deux éléments et la perception et la narration qu'en ont les acteurs. La méthode narrative affranchit par ailleurs difficilement l'analyse de la position de celle ou celui qui raconte l'histoire en s'appuyant sur ses propres souvenirs. Elle reste enfin imprégnée par une théorie institutionnaliste du changement politique où l'idée d'une dépendance au contexte (*path dependency*) constitue le principal facteur explicatif (pour un autre exemple, voir Suttor 2016).

D'autres travaux ont adopté d'autres méthodes pour contourner ces difficultés. Un large pan de l'application des théories de l'assemblage provient du domaine des études critiques sur les politiques (*critical policy research*) et, en particulier, des travaux qui s'attachent à décrire la mobilité des politiques urbaines à l'échelle mondiale (McCann et Ward 2011 ; Baker et McGuirk 2016). Tous ces travaux pointent dans la direction de la méthode ethnographique afin de saisir le travail d'assemblage des acteurs lors des différentes phases d'élaboration des politiques urbaines ou du logement. Toutefois, Baker et McGuirk (2016) notent qu'il est souvent difficile de pouvoir réaliser une observation directe du processus de décision menant à l'élaboration d'une politique particulière, parce que les acteurs évoluent dans des milieux où il n'est pas facile de « passer du temps ensemble » (*chummily hang around*), étant marqués par des barrières institutionnelles, une certaine opacité et une concurrence entre acteurs (p.434). Le recours à l'entretien semi-structuré et l'adoption d'une sensibilité ethnographique à l'égard des documents recueillis viennent toutefois contrebalancer le difficile accès au terrain dans l'étude des auteurs sur l'adoption du modèle *housing-first* en Australie. Des travaux sur la mobilité des modèles urbanistiques et des politiques urbaines ont cependant montré qu'il était possible de suivre une partie du travail d'assemblage en fréquentant les sites où il prend place (les conférences et congrès, par exemple) et les outils qu'il mobilise (les rapports, présentations, recueils de bonnes pratiques qui y circulent). Cela permet ainsi de mettre au jour les chaines, les circuits, les réseaux et relations dans et à travers lesquels les politiques et les idéologies qui y sont associées sont rendues mobiles et transformables, et donc adaptables à de nombreuses situations (McCann et Ward 2012).

La méthode du *shadowing*

La méthode choisie ici s'inscrit dans ce dernier courant. S'il s'agit de suivre les acteurs et d'observer le travail d'assemblage, il est important de pouvoir le faire *in situ*. Cette démarche n'est pas originale, mais s'inscrit plutôt dans la lignée des travaux sur la mise en œuvre des politiques publiques et sur le travail des agents de première ligne (Dubois 2012 ; Brodkin 2011 ; Lipsky 1980). L'un des apports de ces études est d'avoir montré que les pratiques et relations à travers lesquelles l'action publique se réalise sont parties prenantes du processus continu de sa fabrication (Dubois 2012, 84). Les agents de l'État et des pouvoirs publics ou quasi-publics (les organismes communautaires qui réalisent des

mandats délégués et reçoivent des fonds publics) façonnent également par leur action la manière dont les politiques se réalisent concrètement et en influencent les résultats. C'est donc important d'être en mesure d'observer directement leur travail. Une des méthodes qui a été développée à cet effet, entre autres dans le milieu des organisations, est celle du *shadowing* qui consiste à suivre les personnes dans leurs activités quotidiennes (McDonald 2005).

Cette méthode a été utilisée pour suivre l'équipe des inspecteurs et inspectrices dédiées à la lutte à l'insalubrité dans l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce. Après avoir échangé à plusieurs reprises avec les gestionnaires et avoir rencontré l'équipe à la fin de l'hiver 2019 afin de lui présenter le projet, j'ai pu, pendant une douzaine de jours à l'été de la même année, me rendre dans les locaux du service de l'inspection pour un total de 65 heures et demie d'observation. J'y ai suivi les inspecteurs et inspectrices sur le terrain, dans leur bureau, en réunion d'équipe ou avec un gestionnaire, un propriétaire, son concierge et un locataire, dans leurs interactions quotidiennes avec leurs collègues. J'ai aussi pu rencontrer et suivre le travail de l'agente de liaison qui joue un rôle pivot de contact avec des partenaires, comme l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) ou le Centre de santé et de services sociaux (CLSC) de Côte-des-Neiges, et dont le rôle au sein de l'équipe est de gérer la « dimension sociale des inspections » (les mauvaises relations entre locataire et propriétaire, les personnes dans des situations vulnérables ou qui souffrent de problèmes de santé mentale). En plus du suivi de l'équipe d'inspection, la recherche s'appuie sur un travail documentaire et des entretiens exploratoires déjà mentionnés en introduction. L'observation sur le terrain a été complétée par un entretien enregistré avec un gestionnaire d'une quarantaine de minutes et qui a permis de revenir sur certaines observations réalisées afin de bien en saisir le sens et la portée. Cet entretien s'est tenu à l'automne 2019. Comme nous le verrons, la plupart des dossiers liés à un manque d'entretien ou à des non-conformités ne se règlent pas rapidement mais sur plusieurs mois, parfois sur plusieurs années. Une dizaine d'adresses ont ainsi été identifiées et des suivis ont eu lieu en personne dans les locaux de l'équipe de l'inspection en janvier 2020 (c'est la seule rencontre qui ait eu lieu et j'ai pu y échanger avec quatre inspectrices et inspecteurs, dont trois que j'avais rencontrés lors du terrain et un nouvellement embauché) et ponctuellement par courriel. Il était de la sorte possible de suivre l'évolution de quelques dossiers pour voir quel type de solution y était apporté.

La méthode du *shadowing* présente quelques défis, d'abord, en ce qui concerne l'accès au terrain et la position du chercheur (McDonald 2005). L'accès au terrain n'a pas été difficile dans ce cas, à l'inverse de ce que des chercheur·es travaillant sur l'élaboration des politiques publiques et urbaines ont pu noter. Les gestionnaires de l'équipe d'inspection se sont montrés intéressés par l'étude lors des différents échanges que j'ai pu avoir avec eux. Ils se sont ouvertement dits « en lutte contre l'insalubrité » et souhaitaient que l'enquête soit l'occasion de documenter le travail des inspectrices et inspecteurs. L'accès à une

organisation suppose par ailleurs souvent une démarche administrative formelle, qui peut prendre la forme d'une approbation par un comité, un service juridique ou un supérieur hiérarchique. Dans ce cas, la seule démarche aura été menée par les gestionnaires du service eux-mêmes, m'indiquant qu'ils avaient informé l'huissier d'arrondissement de ma présence dans les locaux et de mon projet de recherche. Aucune demande d'information ou de précision ne m'a jamais été transmise à la suite de cette démarche et j'ai commencé mon terrain sans autre formalité.

La position occupée par le chercheur est ensuite importante dans le déroulement d'un terrain par *shadowing*. Dans ce cas-ci, la position du chercheur est moins en jeu en ce qui a trait aux éventuels effets des inégalités ou différences qui peuvent exister entre lui et les personnes qu'il étudie. Elle est plutôt à prendre au sens littéral du terme, c'est-à-dire la position physique qu'il adopte sur le terrain et les relations qu'il entretient avec les personnes rencontrées.

Concernant le premier point, la difficulté de cette enquête est qu'elle suivait un travail *en mouvement* entre plusieurs sites (voir section suivante) et que le chercheur avait à y adopter des manières de s'y tenir variables. Ainsi, je me tenais en général en retrait des inspectrices et inspecteurs lorsqu'elles et ils travaillaient à leur bureau situé dans les locaux de la ville – un étage dans un bâtiment commercial locatif comportant quelques bureaux fermés et une aire ouverte subdivisée en *cubicules* (bureaux à cloisons). Je pouvais ainsi aisément observer leur travail, entre autres, celui qu'elles et ils mènent sur leur poste informatique. Lors d'une réunion avec un propriétaire d'une maison de chambres pour laquelle il a reçu un avis de non-conformité, et venu accompagné du concierge et d'un locataire, je me tiendrai assis en retrait dans un coin du bureau du gestionnaire qui accueille les visiteurs, eux aussi assis, alors que l'inspectrice et l'inspecteur responsables du dossier se tiennent debout. Cette position me permettra de suivre l'interaction au complet. C'est lors des inspections de logement que ma position aura été la plus délicate à tenir. En effet, elle pose des questions éthiques. Si les inspectrices et inspecteurs ont droit d'y entrer et qu'en principe, personne ne peut leur en refuser l'accès, et qu'elles et ils peuvent y entrer en présence ou non de l'occupant, il n'en reste pas moins que les inspectrices et inspecteurs adoptent une certaine retenue ou réserve par rapport à l'espace privé et intime du logement. Elles et ils m'introduisaient donc auprès des locataires en expliquant ma présence, qui j'étais et ce que je faisais. La plupart du temps, les locataires me laissaient alors suivre l'inspectrice ou l'inspecteur dans leur logement. Je me suis toutefois rendu rapidement compte que, vu la taille souvent modeste des logements, je demeurais sur le pas de la porte, dans l'entrée ou le vestibule, où s'engageait une conversation informelle avec le locataire et d'où il m'était possible d'observer à distance le travail de l'inspectrice ou de l'inspecteur que j'accompagnais ce jour-là. En de rares occasions, je suis demeuré hors des logements, le plus souvent à la demande des inspectrices et inspecteurs. Il s'agissait souvent de dossiers plus complexes, impliquant des personnes vulnérables ou un propriétaire présent

sur les lieux qui veut pouvoir discuter librement avec l'inspectrice ou l'inspecteur à l'abri du regard d'un tiers, même si une partie de la discussion finit dans les espaces communs et en présence du chercheur.

En ce qui a trait au second point du positionnement du chercheur, les relations avec les inspectrices et inspecteurs, elles n'ont pas soulevé de problèmes particuliers, le chercheur et les personnes observées partageant un ensemble de caractéristiques sociales; plusieurs inspectrices et inspecteurs sont d'origine immigrante, comme le chercheur, et diplomé·es universitaires. L'enjeu était plutôt de trouver la bonne approche pour faire verbaliser aux inspectrices et inspecteurs le travail qu'elles et ils accomplissent (McDonald 2005). Cette relation a été variable d'une inspectrice et d'un inspecteur à l'autre, certain·es se sont rapidement mis·es à m'expliquer ce qu'elles et ils faisaient en même temps qu'elles et ils traitaient les dossiers du jour, d'autres ont par contre commencé par discuter avec moi, voulant plus donner leur point de vue sur leur travail, les conditions dans lequel il s'effectue et les enjeux qu'elles et ils peuvent rencontrer avec les propriétaires et les locataires. Après cette discussion ou les premiers moments d'observation, toutes et tous ont repris leurs activités en oubliant progressivement ma présence. La présence sur le terrain permet également de saisir des moments plus informels entre collègues ou s'insérant dans le travail des agents. Les déplacements en voiture à travers l'arrondissement sont vite apparus comme l'un d'entre eux. Là aussi, la position que j'adoptais avait son importance. Je prenais en effet place sur le siège du passager lorsque je me retrouvais seul avec l'inspectrice ou l'inspecteur que je suivais, mais sur la banquette arrière lorsqu'elle ou il était accompagné, soit par un autre inspecteur ou inspectrice, soit par l'agente de liaison. Je pouvais ainsi assister à des conversations informelles entre collègues en m'y impliquant ou non.

Le dernier point à prendre en considération en lien avec la méthode du suivi concerne la manière dont les observations sont enregistrées et restituées dans le compte rendu de la recherche. À part l'entretien avec un gestionnaire, aucune observation ou entretien (exploratoire ou conduit durant le travail de terrain) n'a fait l'objet d'un enregistrement. Les échanges que j'ai pu avoir avec des locataires, des propriétaires, des exterminateurs, des intervenant·es d'autres organismes que la Ville, se sont tous déroulés sous le mode de la conversation informelle. Ces échanges étaient le plus souvent de courte durée et apportaient surtout des précisions sur certains éléments observés en lien direct avec la situation (une inspection, une dégradation spécifique du logement, une intervention pour désencombrer un logement avant une extermination, etc.). Pour ces échanges, les personnes n'ont pas signé de formulaire de consentement. Elles ont par contre toutes été informées des raisons de ma présence, du projet et de la possibilité de refuser de me parler ou d'accéder à leur logement. Un seul cas de refus est à rapporter. Il a eu lieu lors de la première journée d'observation dans un immeuble dégradé dont les propriétaires ont une mauvaise réputation. Une amie québécoise d'un homme originaire de l'Asie du Sud, qui

semblait mal comprendre le français et le sens de la présence de l'inspecteur, m'a tenu à distance du logement et de son occupant, en dénonçant les conditions déplorables dans lesquelles était laissé l'immeuble. J'ai vite senti qu'elle protégeait aussi le locataire et ne voulait pas que je suive l'inspecteur dans le logement. Dans tous les autres cas, les personnes ont compris mon rôle et ont accepté que j'observe l'inspection, certaines en profitant pour discuter avec moi, d'autres continuant à vaquer à leurs occupations. Si ces personnes ne signaient pas un formulaire de consentement, les sept inspecteurs et inspectrices suivies de manière intensive l'ont fait ainsi que le gestionnaire avec lequel j'ai eu un entretien enregistré et celui dont j'ai suivi le travail pendant une matinée[8].

Enregistrer et rapporter les observations

Comme il était difficile ou inutile d'enregistrer les observations (inutile, dans le sens qu'il aurait fallu filmer le travail des inspectrices et inspecteurs, en plus de le consigner sur une bande audio), se posait alors la question de leur relevé fidèle. Un carnet de terrain était donc utilisé en permanence pour que j'y note les observations. Il était organisé par journée et suivait l'horaire de chaque observation, cela permettait de reconstituer le déroulement de chaque suivi et de saisir le rythme de travail de l'équipe d'inspection. Durant les observations, je m'évertuais à noter le plus de détails possibles, en attachant une attention particulière aux outils, techniques, règlements mobilisés, au type de propriétaires avec lesquels avaient à transiger les inspectrices et inspecteurs, aux non-conformités relevées, aux avis émis et transmis, et aux délais prévus pour que les correctifs soient apportés aux problèmes soulevés. Une attention était également apportée à la matérialité du travail d'inspection, à la manière dont les fichiers sont constitués, dont les avis de non-conformité et les constats d'infraction sont rédigés, et dont les photographies des logements inspectés sont prises, utilisées et classées, mais aussi, progressivement et au contact du terrain, à l'état des logements, aux non-conformités apparentes, aux abords des immeubles inspectés, au niveau d'encombrement et de propreté des logements et immeubles. Enfin, en lien avec les théories de l'assemblage, des notes étaient ajoutées sur les prises dont les acteurs se saisissaient durant leur travail (des documents, rapports, photos, conseils de collègue ou d'un gestionnaire, appels à d'autres acteurs, etc.), les actants croisés, et ce qui pouvait apparaître comme des médiateurs (Latour 2006). À la fin de chaque journée, ou au plus tard le lendemain, les notes de terrain étaient transcrites dans un logiciel de traitement qualitatif (Nvivo). Il était important que la transcription se fasse rapidement, alors que les principaux détails sont encore frais à la mémoire, et une des règles de l'observation énoncées par Lareau (1996 (1989)) a été appliquée : aucune observation n'a été

[8] Le projet a reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'INRS en avril 2019 (CER-19-505).

programmée si le chercheur ne disposait pas, dans les 24 heures qui suivaient, du temps pour en retranscrire les notes.

Lors du compte rendu de la recherche, certaines précautions sont aussi à prendre. La confidentialité des dossiers doit être respectée, aucun nom ou adresse ne sera ainsi cité dans le rapport. Mais le souci de l'écriture va au-delà de la question de la seule confidentialité. L'insalubrité touche en effet à un aspect fondamental de l'expérience humaine, celle d'habiter un lieu, et son traitement peut s'avérer stigmatisant ou inconfortable pour celles et ceux qui ont à vivre dans des conditions de logement dégradées. Lors de l'écriture, il sera ainsi évité, le plus possible, d'inclure des descriptions qui pourraient stigmatiser plus encore des personnes vulnérables. Les observations montrent en fait, plutôt, le grand soin qui est apporté à leur logement par les personnes rencontrées, et seuls quelques cas apparaissent problématiques dans leur nature extrême. En un mot, confondre insalubrité et manque d'entretien de la part des occupants d'un logement est une erreur et pourrait conduire à des conclusions erronées. La plupart des logements visités présentent des manquements qui relèvent du règlement de la Ville et qui viennent réduire la possibilité qu'ont leurs occupants d'en jouir pleinement et sans risque pour la santé. Ça ne les empêche pas de les entretenir au mieux de leur condition et de souvent tenter de pallier la négligence des propriétaires.

La présentation d'une enquête par observation et *en mouvement* comporte ses défis. En l'absence d'enregistrement, il est difficile d'appuyer l'analyse sur des extraits enregistrés d'entretiens. Il a été plutôt préféré un mode d'écriture faisant appel à la paraphrase et qui mobilise les notes de terrain pour fournir des exemples et identifier des régularités ou récurrences dans certaines actions, situations ou types d'acteurs. L'organisation du matériau s'est réalisée selon une opérationnalisation analytique en catégories qualitatives, d'abord descriptives, ensuite théoriques. Les premières catégories visaient à décomposer le matériau en unités de sens faisant référence à des éléments décrivant le travail des inspectrices et inspecteurs (photographie, extermination, avis et constats, type de propriétaires, etc.), les secondes à reclasser le matériau selon des catégories théoriques empruntant principalement à la théorie de l'acteur-réseau (actants, médiateurs/intermédiaires, connectivité et panoramas/oligoptiques – voir plus bas pour cette dernière distinction) auxquelles a été ajouté une catégorie sur le pouvoir discrétionnaire des inspectrices et inspecteurs, un trait caractéristique du travail des agents de première ligne (Brodkin 2011 ; Lipsky 1980).

I.3 Les sites de l'assemblage

L'engagement des théories de l'assemblage en faveur d'une détermination multiple de l'action, d'une prédominance des processus relationnels et interactifs dans sa constitution, et d'un nécessaire travail des acteurs pour qu'elle prenne forme, rend impossible le recours à une notion des « politiques » comme étant produites par une bureaucratie unifiée et mises en œuvre à travers un espace juridique aux contours précis. Au contraire, ces théories suggèrent que les politiques émergent des configurations relationnelles et interactives d'acteurs, de projets, d'événements et d'objets matériels qui présentent des spatialités complexes (Baker et McGuirk 2016, 435). L'idée centrale est de rompre avec différentes formes de « nationalisme méthodologique » ou de « *city-isme* » (Angelo et Wachsmuth 2015), mais pas pour promouvoir, comme le font les auteurs, une analyse qui dépasserait les villes les plus souvent étudiées, pour explorer à leur place l'urbanisation en tant que processus planétaire et intimement lié au capitalisme. Il s'agit plutôt de laisser aux acteurs le soin de définir les échelles auxquelles se déroule leur action et de voir le contexte comme une source d'interactions ayant un effet sur la situation à l'étude. Comme il a été mentionné plus haut, les interactions ou les situations ne se déroulent pas en vase clos mais se trouvent constamment influencées par les effets et résultats d'une myriade d'autres interactions et situations, parfois éloignées dans l'espace et le temps (Latour 2006). Tout comme les entités se multiplient dans le compte rendu de la situation, l'action se distribue entre plusieurs sites dont il s'agit de tracer les contours et relations.

La multiplicité des sites d'enquête rejoint les développements théoriques qui ont eu lieu en géographie sur la remise en cause d'une vision cartésienne de l'espace pour lui préférer une approche relative et relationnelle. Deux idées s'entremêlent dans ces débats et convergent avec la conception que les théories de l'assemblage et en particulier, la théorie de l'acteur-réseau, se font de l'espace et de ses caractéristiques. L'espace (les sites et les lieux qui le composent) ne peut être défini comme un contenant qui serait extérieur à l'action. Il est au contraire façonné par des activités et des objets qui l'habitent (Murdoch 1998). Les sites et les lieux constituent ainsi des moments particuliers d'articulation dans des réseaux de relations (d'interactions) et de sens ou d'interprétations (Massey 1993). Les liens qui les unissent s'opèrent selon une distance qui n'est plus à mesurer à partir d'une métrique euclidienne mais en termes d'activités et de processus qui impliquent des échelles variables d'espace et de temps (Murdoch 1998).

Cette vision relative de l'espace est aussi au centre de la théorie de l'acteur-réseau qui aboutit à tracer les contours de ce qui peut être vu comme un organisme agissant qui n'est ni centré uniquement sur un acteur, ni distribué à l'infini, mais qui assemble des éléments hétérogènes selon une configuration particulière. C'est ici que se situe sans doute le mouvement analytique le plus crucial de cette approche : le social n'est rien d'autre que

des réseaux composés de matériaux hétérogènes (Law 1992, 381). L'acteur-réseau se présente ainsi toujours selon une topologie spécifique qui lui donne sa forme. Il se maintient et se stratifie principalement par des éléments matériels : des objets, des textes, des bâtiments, des couloirs, des réseaux techniques, des fibres optiques, etc., et il est judicieux de considérer que sans ces éléments matériels, il ne parviendrait pas à se stabiliser, vu la nature passagère des relations sociales en comparaison à bien des éléments matériels qu'elles enrôlent pour se réaliser. Il assemble des éléments temporels et spatiaux variables dans un seul réseau qui les distribuent inégalement dans ses différents points. Il configure enfin l'action de ses utilisateurs par des processus d'enrôlement et de traduction multiples par lesquels s'opèrent des négociations, représentations et déplacements. Ce dernier élément est important puisqu'il permet de distinguer entre ce qui peut être considéré comme des réseaux « alignés » où les relations sont standardisées, les traductions réussies, les normes et prescriptions nombreuses et les réseaux « contingents » ou instables où les traductions et relations sont sujettes à négociation et les normes peu nombreuses (Murdoch 1998).

Encadré 2 – La taille et la force du réseau : la crise financière de 2008

Pour illustrer les points précédents, il est possible d'appliquer les principes d'analyse qui viennent d'être énoncés à la crise financière de 2008, dont l'origine se trouvait en partie sur le marché du logement. Dans l'analyse qu'il en produit, Blinder (2013) montre bien comment ce sont les défauts de paiement des petits propriétaires, en particulier sur le marché immobilier américain, qui ont précipité les banques et fonds d'investissement dans une crise de liquidité. Pourtant, ces institutions sont au centre du système financier, y sont intimement liées au point d'y être en permanence connectées, y déploient des technologies financières et actuaires toujours plus pointues et complexes (Çalışkan et Callon 2010, 2009), y mobilisent des capitaux dont les montants sont tout simplement difficiles à appréhender, et auxquelles les gouvernements prêtent une grande attention, au point que leurs interventions visent le plus souvent à lever les contraintes et régulations en période de croissance et à couvrir les pertes lors des crises (Boyer 2000). Ce que l'on nomme parfois sous les termes de système financier constitue ainsi un acteur-réseau global, ramifié et puissant. Il illustre cependant une des propriétés que prête Latour (2006) à ce type de configurations : elles ne sont jamais plus fortes, puissantes, grandes, dominantes que la plus faible de leur relation ou traduction. C'est en ce sens qu'il est possible de comprendre comment une variation, même relativement mineure, dans les remboursements de leurs prêts-hypothécaires par les ménages a pu mener à une crise financière globale en se répercutant sur des relations qui, elles, semblaient fortes et solides, celles liant des compagnies de placement à leurs actionnaires et clients à travers tout un ensemble de produits financiers et de contrats hautement sophistiqués. Ce sont les forces relatives de ces relations qui expliquent aussi sans doute pourquoi les États ont été prompts à réparer les liens les plus forts, ceux au centre du système financier, même si c'était à un coût exorbitant, et ont laissé presque inchangés les plus faibles, les liens de propriété et de dette qui lient les ménages aux prêteurs-hypothécaires, paradoxalement plus difficiles à régler. Cette absence d'intervention directe auprès des ménages aura pour conséquence d'en laisser plusieurs sans protection, ce qui pouvait aller pour eux, jusqu'à la perte de leur logement.

L'exemple de la crise financière de 2008 permet d'introduire quelques remarques complémentaires sur la manière dont les idées proposées par les théoriciens de l'acteur-réseau ont pu influencer les travaux dans le domaine des études urbaine et du logement. Le

premier point à souligner est la remise en cause des catégories du global et du local. La financiarisation du logement montre précisément qu'un immeuble acheté par une multinationale immobilière n'est un objet ni local ni global, mais bien qu'il existe à travers plusieurs sites : le marché locatif et ses loyers, un portefeuille de placement dont il constitue un des actifs, et un marché financier sur lequel il justifie la valeur d'un titre, celui de l'entreprise qui l'a acquis (Aalbers 2017 ; Fields et Uffer 2014 ; August et Walks 2018 ; Forrest et Hirayama 2014). Et à travers ces différents sites, le même immeuble est traduit en différentes valeurs économiques : un loyer, un prix de revente et une valeur boursière reflétant la valeur des actifs et du rendement de l'entreprise qui le détient. Pour comprendre une situation donnée, il est dès lors moins essentiel de la situer dans un système d'échelles que de saisir comment les éléments qui la composent se transforment en circulant d'un site à l'autre.

Le second point concerne la nature de l'assemblage produit à travers une situation et différents processus. Il s'agit de décrire et comprendre comment les différents sites et les relations qui les lient se trouvent composer, mobiliser, agencer en vue de mener une action spécifique. Cette perspective sur l'action a souvent eu pour conséquence de nourrir une critique à l'égard de la théorie de l'acteur-réseau comme étant « élitiste », ne s'intéressant qu'aux acteurs-réseaux qui connaissent un certain succès dans leur action. Cette critique apparaît plus ou moins justifiée, même empiriquement, un des travaux de Latour (1992) portant justement sur l'échec de la mise en œuvre d'un système urbain de transport automatisé. Plus largement, il est souvent reproché aux tenants de l'acteur-réseau de ne s'intéresser qu'aux acteurs qui détiennent un certain pouvoir et à écarter de l'analyse les rapports inégalitaires dérivant de structures sociales plus larges (Brenner, Madden et Wachsmuth 2011).

Afin de répondre à cette critique, il est judicieux de rappeler ce qui a déjà été mentionné plus haut. Les théories de l'assemblage en études urbaines ne nient pas l'existence des rapports de pouvoir, des systèmes symboliques et des relations qui les soutiennent. Il ne s'agit pas, par exemple, de vider le néolibéralisme de sa substance, mais bien de lui donner un surcroît de présence, en détaillant les sites et relations par lesquels il s'actualise. En d'autres mots, il convient de prendre les notions courantes du lexique analytique des études urbaines ou du logement et de les considérer comme des boîtes noires qu'il convient d'ouvrir pour voir comment, à quelles conditions et à quels coûts ils sont assemblés à travers des acteurs-réseaux spécifiques.

Il s'agit aussi d'introduire une dernière distinction entre les acteurs-réseaux. En s'appuyant sur ce qui précède et sur les commentaires formulés sur le fait qu'il s'agit de se débarrasser de la notion de contexte, du moins entendue dans son sens le plus courant, il est possible de distinguer, à la suite de Latour (2006, 256-278), entre ce qu'il désigne par des *panoramas* et qu'il oppose à ce qu'il appelle des *oligoptiques*. Il est possible de penser aux panoramas en évoquant les bâtiments érigés à la fin du 19e siècle et début 20e sur les murs

desquels de grandes fresques historiques étaient peintes. Cependant, alors que ces dispositifs prétendent englober une réalité dans son entièreté, ils arrivent seulement à en produire une illusion. Plus encore, s'ils veulent montrer le tout, ils ne le contrôlent pas, puisqu'ils n'y sont connectés d'aucune manière. À l'opposé, les oligoptiques ne cherchent pas à représenter une réalité de manière la plus complète possible, mais à multiplier les prises qui permettent d'agir dessus. Ils y arrivent en entretenant des relations et traductions multiples. Une salle de marché d'une grande banque d'investissement est précisément de cette nature. Elle ne suit pas de manière exhaustive l'actualité économique mais traduit un ensemble d'indicateurs et de données soigneusement sélectionnés pour permettre aux *traders* qui y travaillent de prendre leur décision. Aucun panorama de l'économie mondiale ne s'en dégage, mais un flux continu de prises de position sur les marchés. Le pouvoir qui en émerge est celui d'agir sur les marchés pas de les représenter, et la force qu'elle détient n'est jamais plus grande que la plus faible de ses connexions (que la fibre optique qui la relie à l'extérieur vienne à défaillir et elle devient aveugle aux évolutions de la réalité qu'elle est censée suivre). Nous reviendrons en conclusion sur cette distinction entre panorama et oligoptique pour comprendre comment élaborer des relations qui correspondent plus au second modèle dans la lutte à l'insalubrité et moins au premier.

II. Assembler la lutte à l'insalubrité dans Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce

II.1 Les sites de la lutte à l'insalubrité

Colliger et classer les requêtes

La manière dont les requêtes arrivent au service des inspections constitue un premier site de la lutte à l'insalubrité. Dans son rapport de 2011, le Vérificateur général de la Ville de Montréal notait que les 'interventions en vue d'assurer l'application du Règlement proviennent presque entièrement de plaintes des citoyen·nes ou de requêtes provenant, entre autres, du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM), du Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) ou encore d'un Centre local de services communautaires (CLSC)' (Vérificateur général de la Ville de Montréal 2012, 73). La manière dont les requêtes aboutissent au service de l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce apparaît toutefois un peu différente presque dix ans plus tard. Il est en effet possible d'observer plusieurs modes de transmission des requêtes. Le gestionnaire rencontré précise bien qu'elles 'arrivent de plusieurs endroits, de plusieurs manières'.

Le créneau privilégié est celui du 311, une ligne téléphonique (et un formulaire en ligne) qui sert de porte d'entrée pour les citoyen·nes lorsqu'ils et elles souhaitent avoir accès à un service, recevoir de l'information, déposer une requête ou une plainte. Le personnel en charge de prendre les appels dans les bureaux d'Accès Montréal est formé afin d'identifier la nature du problème et à demander si la personne à communiquer avec son propriétaire. Ce point revêt une certaine importance, puisqu'un locataire à l'obligation d'avertir d'abord son propriétaire d'un problème dans son logement, par l'entremise d'une lettre recommandée. Cette démarche semble peu connue par l'ensemble des locataires et entraîne des coûts. Les organismes communautaires la critiquent pour cette raison et parce qu'elle demeure opaque, les propriétaires pouvant prétendre n'avoir jamais reçu le courrier. Certains organismes accompagnent les personnes qui le souhaitent pour accomplir cette étape de la procédure. Si une première communication a pu avoir lieu avec le propriétaire, mais sans qu'elle soit suivie d'effet, la correction d'un problème d'entretien ou d'une non-conformité, la requête pour inspection peut être inscrite dans le système de gestion des requêtes, et elle est transférée dans le système de gestion des permis de la division des permis et inspections. Tous les jours, une personne de la division consulte le système pour relever les requêtes et un premier contact par téléphone est réalisé par l'agente de bureau ou la préposée à l'information du cadre bâti de la division qui ouvre le dossier pour informer le requérant de la prise en charge de sa plainte et qu'un inspecteur ou une

inspectrice va entrer en contact avec lui. Cette première prise de contact est également l'occasion de commencer à classer les requêtes en fonction de leur degré de priorité, 'une nécessité vu le volume de requêtes qui va toujours en augmentant', comme le précise le gestionnaire rencontré. Le comptoir de la division des permis et inspections est l'autre voie par laquelle les requêtes peuvent être déposées. Un formulaire est disponible à cet effet. Les appels arrivent aussi parfois directement à la division ou directement au gestionnaire, surtout en cas d'urgence.

#1 – Extrait du carnet de terrain

Je suis un inspecteur pour une requête dans un immeuble racheté par une grande compagnie immobilière internationale. La requête a été déposée par un comité logement et concerne une mère et un fils adulte d'origine indienne qui occupent un grand 5 et ½ depuis dix ans. La requête concerne une infiltration et de la moisissure dans la salle de bain. Le nouveau propriétaire veut reprendre le logement et propose un logement plus petit et plus cher en échange. L'inspecteur souligne que ce propriétaire est très actif dans le quartier, avec un permis de construction sur cinq qui en provient, et qu'il souhaite transformer ses immeubles en subdivisant les logements en plus petites unités. Il indique aux locataires qu'il ne gère pas les relations entourant le bail, et qu'ils doivent s'adresser à la Régie du logement[9]. Après avoir inspecté la salle de bain et constaté le problème d'infiltration, 'pas si dramatique', lié au lavabo, il constate également des fissures et des affaissements dans les plâtres du mur du corridor, 'ce n'est pas lié à une infiltration, il n'y pas de traces brunâtres, mais à la fatigue du matériau et au mouvement du bâtiment'. Puisque sur les lieux, il en profite pour faire le tour de l'immeuble. Arrivé à l'arrière, il scrute la façade, descend dans les entrées de garage pour être d'aplomb avec la ligne du mur extérieur et regarde attentivement vers le haut. Il note un 'ventre de bœuf' ou mur bombé. 'Il faudra corriger ça…'

Les inspections génèrent elles-mêmes des requêtes. C'est de la 'détection', comme le précise le gestionnaire, 'on va dans un bâtiment pour faire un suivi de requête ou de permis et on découvre autre chose'. Les comités logement du secteur contribuent également à cette détection en signalant les situations problématiques à la division des permis et inspections.

Cette prise multiple sur le problème de l'insalubrité génère un volume important de requêtes, 1500 par année, dont la moitié provient des inspectrices et inspecteurs. Ce volume nécessite une opération de triage. Toutes les requêtes n'ont pas la même priorité et elles sont classées en trois catégories : les régulières auxquelles un suivi sera donné dans les 72

[9] Aujourd'hui désigné sous le nom de Tribunal administratif du logement (TAL), l'ancienne appellation était encore de mise au moment des observations. Elle est donc conservée dans les extraits du carnet de terrain.

heures, les prioritaires qui sont prises en charge dans les 48 heures et les urgentes dans les 24 heures qui suivent leur dépôt. Dans les cas les plus urgents, 'quand il fait moins 20 dehors et que la personne est sans chauffage, on ne la laisse pas, je vais me déplacer avec un inspecteur' (Gestionnaire). Lors d'un déplacement en voiture avec un inspecteur, celui-ci me pointe un petit immeuble commercial transformé à l'étage en logement : 'le propriétaire devait installer quatre logements mais il y a une dizaine de boîtes à lettre, il n'avait pas de permis pour, on va devoir aller fermer le chantier'. J'apprendrai plus tard qu'en effet, un gestionnaire et un inspecteur se sont rendus sur les lieux, le propriétaire ayant coupé l'eau à la suite de l'arrêt du chantier, créant une urgence puisqu'il laissait des locataires sans accès à l'eau courante.

Si la prise est multiple, elle est aussi incertaine. En premier lieu, elle ne permet pas de détecter tous les problèmes d'insalubrité ou d'entretien. Le niveau de requête demeure un indicateur imparfait des problèmes vécus par les ménages. S'il y a 'détection', elle se fait le plus souvent suite à une requête dans un immeuble. Le Vérificateur général, dans son rapport de 2011, et les groupes communautaires rencontrés, soulignent le caractère surtout réactif de l'action de la Ville. Il y a peu de prévention dans les actions entreprises pour lutter contre l'insalubrité. Pour pallier ce problème, l'arrondissement de Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce a mis en place l'Opération Salubrité (OSA) qui vise à cibler certaines adresses et à les inspecter systématiquement. La sélection des adresses pose elle-même un enjeu de traduction entre les données disponibles (pour l'essentiel, le rôle foncier de la Ville et le système d'enregistrement des plaintes et des dossiers – le système 'Oracle', sur lequel nous reviendrons plus loin) et l'identification d'une adresse comme étant problématique. Une cadre de la Direction de l'habitation relate ainsi une opération de test d'un indicateur de détection des immeubles problématiques[10]. Au terme de l'exercice, sept immeubles sont identifiés et deux sont jugés extrêmement problématiques après inspection, deux ne le sont pas du tout, deux le sont modérément et un est vacant. Le même indice sera utilisé dans l'arrondissement, 'mais il ne donne pas de très bon résultat', note un inspecteur. Il tend également à surtout saisir les problèmes dans les immeubles de grande taille en retenant le nombre absolu de plaintes, 'on passe ainsi à côté de tous les plex', note la cadre de la Direction de l'habitation. La prise sur le problème sera donc modifiée, pour être plus à la main des réalités de l'arrondissement, 'on identifie surtout les immeubles en fonction des plaintes reçues et des signalements des partenaires'.

L'autre facteur qui rend la prise incertaine sur le problème est la mobilité des locataires et celle des inspecteurs et inspectrices. Un groupe communautaire rencontré note ainsi que les nouveaux locataires d'un logement ne sont pas toujours au courant des problèmes et ne sollicitent pas toujours l'inspecteur ou l'inspectrice, même si la plainte est associée au logement et pas aux locataires. La mobilité des locataires se combinent à celle des

[10] L'essai pour définir un indicateur permettant d'identifier les immeubles potentiellement délabrés était conduit pour le territoire du centre-ville (arrondissement Ville-Marie).

inspecteurs et inspectrices. Le travail des six inspecteurs et inspectrices en salubrité est organisé par 'quartiers'. Quatre d'entre eux et d'entre elles se partagent les huit quartiers que compte l'arrondissement et les deux autres sont affecté·es à l'OSA. Durant mon suivi de leur travail, plusieurs inspecteurs et inspectrices vont changer de fonction, soit de quartier ou à l'OSA, d'autres vont poursuivre leur carrière dans une autre section, celle des permis de construction, ou dans un autre arrondissement. Ce roulement de personnel est identifié par les gestionnaires et plusieurs des inspecteurs et inspectrices comme un frein à l'action menée. Cela ralentit le traitement des demandes et, vu le volume de travail, il faut que les personnes qui partent et qui arrivent se coordonnent pour identifier les dossiers prioritaires. Lors des suivis des inspecteurs et inspectrices, j'assisterai ainsi plusieurs fois à des recherches dans les filières d'archive disposées dans les bureaux afin de mettre la main sur des dossiers anciens. Certains remontent parfois aux années 1990 et n'ont jamais été fermés. Il est alors difficile pour les inspecteurs et inspectrices de reprendre le dossier et de comprendre où il en est. La rotation du personnel était un point déjà soulevé par le Vérificateur Général comme limitant le pouvoir d'action de la Ville et de ses arrondissements.

Inspecter

L'inspection constitue un site important de la lutte à l'insalubrité. Sauf s'ils et elles sont retenues à la cour municipale ou au bureau pour compléter des dossiers, les inspecteurs et inspectrices suivi·es se rendaient tous les jours dans les quartiers de l'arrondissement pour inspecter des logements.

#2 – Extrait du carnet de terrain

Première journée d'observation, suivi d'un inspecteur et d'une inspectrice dans un immeuble ciblé par l'OSA et qui appartient à des propriétaires à la mauvaise réputation dans le quartier.

En après-midi, je me rends dans une conciergerie de deux étages datant des années 1950 qui compte une vingtaine de logements. Le bâtiment se situe proche d'une station de métro de l'arrondissement. L'inspecteur me précise que les loyers y oscillent entre 850 et 900$ pour un 4 et ½ (à cause du métro). Le bâtiment est en mauvais état et a besoin de rénovation majeure. Ce n'est pas la première inspection et le bâtiment, qui est dans l'OSA depuis cette année, a déjà des constats de non-conformités. L'inspecteur et l'inspectrice ont une grille reprenant chaque logement de l'immeuble et s'il a été inspecté, les manquements qui ont été notés, pour voir s'ils ont été corrigés ou si d'autres sont apparus entre-temps. La grille reprend également les espaces communs et les manquements qui ont pu y être observés.

L'inspection commence par le rez-de-chaussée. L'inspecteur et l'inspectrice sonnent aux portes pour voir si les locataires sont présents et s'il est possible d'inspecter leur logement. Après avoir eu l'accord du locataire, une photo de la porte d'entrée du logement, indiquant son numéro est prise, 'c'est plus facile de s'y retrouver par la suite', m'explique l'inspecteur que je suis. Elle est suivie par une question répétée systématiquement : 'avez-vous des blattes ou des souris dans votre logement?' Tous les locataires rencontrés répondent par l'affirmative. L'inspecteur ou l'inspectrice entre ensuite dans le logement pour en faire le tour et l'un ou l'autre prend des photos des éléments à corriger. Tous les logements ont des traces d'infiltration d'eau et de développement de moisissures, principalement autour des fenêtres et dans les cuisines et salles de bain. Les logements sont bien tenus, souvent repeints par les locataires, en ordre et bien équipés, ce qui contraste avec l'état délabré du bâtiment.

L'inspection se poursuit au sous-sol. Arrivés en bas, l'inspecteur et l'inspectrice s'arrêtent devant une porte ouverte qui conduit à un espace commun composé d'une salle de lavage et de caves : 'oh, il y a un dégât d'eau'. En effet, l'espace est couvert par un bon pied d'eau (30 centimètres) et l'inspecteur utilise des briques et billots de bois disposés à intervalle régulier pour se déplacer dans la pièce et voir d'où cela vient. L'inspectrice lui dit de faire attention. Ils prennent des photos et des notes sur leur grille d'inspection. Ils n'en disent pas plus mais je comprendrai qu'ils ont noté de faire un suivi (nous reviendrons lors d'une autre journée à cette adresse pour constater les réparations effectuées à la suite de ce dégât d'eau). On entend le bruit de quelqu'un qui travaille dans le logement adjacent à la pièce inondée, sans doute pour débloquer un drain et tenter d'évacuer l'eau. L'inspectrice toque à la porte et une personne répond de manière peu aimable. Elle n'insiste pas et l'inspection se poursuit avec les logements du sous-sol. L'un est petit, en mauvais état, humide et comporte une toilette sans fenêtre ou aération, ce qui contrevient au Code du bâtiment. Il est occupé par un immigrant africain qui y vit seul et qui ne parle pas bien ni le français ni l'anglais. Un autre logement est occupé par une famille d'origine asiatique. Les locataires y ont fait des travaux pour aménager des armoires et étagères accueillant des vêtements, les jouets d'une enfant, de la vaisselle et des appareils de cuisine, le comptoir a également été refait et est couvert de plastique pour le protéger des traces d'humidité qui, dans ce logement comme ailleurs, sont apparentes sur les murs. Les inspecteurs notent la présence de blattes et les problèmes liés aux infiltrations d'eau qui semblent venir du revêtement extérieur et des bords des fenêtres.

En remontant, on croise un homme qui sort du logement d'où provenaient les bruits de travaux. Il interpelle l'inspecteur et l'inspectrice en leur demandant, de manière assez agressive, si tout va bien. Il commence à les suivre mais les quitte pour sortir du bâtiment aller chercher quelque chose dans son camion garé devant. On monte aux étages pour inspecter le reste des logements. Alors que nous sommes dans un logement, occupé par une famille asiatique, l'homme que nous avons croisé entre sans sonner ou frapper à la porte et

vient se planter à côté de l'inspecteur et de l'inspectrice en interpellant la locataire, celle-ci semble avoir peur. L'inspecteur et l'inspectrice essaient de continuer à prendre des notes et des photos. La situation devient manifestement tendue et l'inspecteur et l'inspectrice remercient la locataire et sortent dehors pour continuer leur inspection à l'extérieur du bâtiment. L'homme les suit toujours et il se met à discuter avec l'inspecteur pendant que l'inspectrice fait le tour de la façade arrière et note des dégradations autour des fenêtres. Une fois le tour des façades terminé, l'inspecteur et l'inspectrice prennent congé et nous rentrons en voiture vers les bureaux de l'arrondissement.

L'inspecteur et l'inspectrice m'expliquent en route que l'homme croisé est le frère du propriétaire et qu'il agit à titre de concierge. Ce sont des propriétaires qui posent des problèmes et ils font souvent cela. L'inspectrice explique qu'elle essaie, dans ce genre de situation, de prendre la locataire à part pour demander s'il y a d'autres manquements et laisser son numéro de téléphone. Elle évite aussi de parler avec les propriétaires ou les personnes qui disent les représenter pour éviter de dire des choses qui pourraient compromettre leur travail et d'éventuelles poursuites et préfère quitter les lieux pour se faire une tête sur le dossier au bureau. Elle explique cela devant l'inspecteur qui a moins l'habitude de ce genre de situations puisqu'il s'occupait jusqu'à récemment des permis de construction. Je leur demande pour ma part ce qu'ils pensent de l'intrusion dans le logement. Ils me répondent qu'ils n'agissent pas sur ce type de situation puisque cela ne relève pas de leur mandat mais de celui de la Régie du logement, même s'ils me rappellent que l'on ne peut pas leur refuser l'accès à un logement pour inspection. C'est à la locataire d'introduire une plainte à la Régie. L'inspecteur me précise toutefois qu'ils mettront une note au dossier pour signaler la perturbation introduite par la présence du concierge dans leur travail.

Revenus au bureau, nous croisons un autre inspecteur qui demande comment cela s'est passé, l'inspectrice lui répond que 'j'ai fait la connaissance d'un des frères', et l'inspecteur de répondre : 'ah ben, vous avez eu votre baptême dès votre première journée'.

L'extrait précédent permet de mettre en évidence différents éléments du travail d'inspection.

Il se dégage d'abord du compte rendu qui en est fait un rapport matériel et technique au bâtiment et aux logements inspectés. Une étude récente sur l'inspection à Chicago insistait sur le rôle, trop souvent négligé, de la matérialité et du rapport aux objets matériels dans le travail d'évaluation des agents de première ligne (Bartram 2021). Des visites à domicile sont pourtant menées depuis la fin du 19e siècle dans le cadre de la mise en œuvre de différents programmes de l'État-providence. Les critères liés à l'entretien des logements entrent souvent en ligne de compte pour départager les ménages qui méritent d'être aidés ou non. C'est que les objets sont souvent considérés comme convoyant des intentions que

leur prêteraient leurs producteurs ou consommateurs. De même, les dispositions individuelles héritées en partie de la socialisation incitent les individus à inférer certaines intentions des objets qu'ils rencontrent (Varriale 2016 cité par Bartram 2021). Les objets ne sont pas distribués également entre les ménages en fonction de leur statut socioéconomique. Le désordre ou la dégradation d'un espace n'est donc pas une propriété objective mais dépend des relations entre une population particulière, un groupe spécifique, le lieu dans lequel l'évaluation prend place, et ses conditions matérielles. L'auteure de l'étude sur Chicago montre ainsi que les inspecteurs et inspectrices, des personnes plus âgées et issues des métiers de la construction, exercent leur pouvoir discrétionnaire pour rapporter les non-conformités observées chez les propriétaires de classe moyenne alors qu'ils et elles sont moins strict·es avec les propriétaires issus des classes populaires. Ils et elles inversent ainsi un rapport souvent observé parmi les agents de première ligne qui tend à pénaliser les groupes minoritaires et racisés (Bartram 2021, 2019).

Le même type d'évaluation aurait pu être observée à Montréal, puisqu'une partie de la lutte à l'insalubrité se déroule dans des espaces privés et intimes. L'investissement mis par les personnes à les entretenir et les aménager pourrait ainsi conduire à une évaluation différenciée de l'aide à leur apporter. Pourtant, à aucun moment, il n'a été possible de détecter un traitement différencié des plaintes de la part des inspecteurs et inspectrices. Le rapport au logement et au bâti qu'ils et elles développent est essentiellement technique. Ce rapport au bâti est repérable dans les gestes et positions physiques que les inspectrices et inspecteurs adoptent lorsqu'elles et ils sont en inspection. L'observation des murs extérieurs pour détecter l'éventuelle présence d'un mur hors-plan en fournit un bon exemple, comme il a été signalé plus haut dans l'extrait du carnet de terrain (voir #1) relatant l'inspection d'un immeuble appartenant à un grand bailleur international. Mais tous les autres gestes liés à l'inspection révèlent le développement d'un rapport matériel au logement où la vue est le principal sens mobilisé, mais aussi le toucher et l'odorat. Lorsque je retournerai dans le bâtiment inspecté dans l'extrait du carnet de terrain cité à l'instant (voir #20) et où un dégât d'eau a eu lieu au sous-sol, l'inspecteur et moi-même noteront presque simultanément la forte odeur qui flotte dans l'air lorsque nous descendons au sous-sol, et l'on constatera rapidement que le mur de la salle de lavage est couvert de moisissures. Ce rapport technique au bâti découle du mandat que le service de l'inspection remplit, comme me le diront plusieurs inspecteurs et inspectrices, 'nous, on inspecte le logement, pas ses occupants' ou 'nous, c'est le bâtiment qui nous intéresse, pas le reste'. Le travail des inspectrices et inspecteurs se doit de demeurer neutre, comme me l'explique le gestionnaire interrogé, 'on reste neutre, s'il y a des choses qui sont non-conformes à nos règlements, on agit, s'il n'y a pas de choses où notre règlement est applicable, malheureusement, on ne peut pas intervenir'.

Ce recours à l'argument réglementaire, 'on applique le règlement 03-096, c'est notre bible', permet également d'introduire une distinction importante et sur laquelle les inspecteurs et

inspectrices disposent d'une certaine latitude. Vu le fort volume de requêtes mentionné plus haut, les inspectrices et inspecteurs sont invité·es à définir ce qu'elles et ils jugent comme prioritaire. Le maintien de cette distinction entre ce qui relève d'une non-conformité et ce qui s'apparente plus à de l'entretien ou de l'esthétique constitue un des éléments importants du travail réalisé par les inspectrices et inspecteurs, comme nous le verrons plus loin. L'observation directe montre qu'elle s'applique dès l'inspection d'un bâtiment. Ainsi, lors d'une inspection où je suis un inspecteur dans le labyrinthe que constituent les corridors d'une grande conciergerie localisé en bordure d'autoroute, il m'indique que le système de ventilation était insuffisant et défectueux au sous-sol, où se trouvent un grand garage et une buanderie partagée. Le propriétaire a effectué des travaux, mais les prises d'air et les conduits d'aération sont visibles et courent sur les plafonds dans presque tous les espaces communs. Comme me le précise l'inspecteur, 'ce n'est pas très beau, et je n'aurais pas fait cela comme ça, mais c'est conforme. On peut considérer que c'est corrigé et le retirer de l'avis'. Si l'évaluation est d'abord technique et réglementaire, elle n'est pas exempte d'un jugement en partie esthétique et personnel sur la qualité de certaines réparations, mais ce jugement ne semble pas entrer en ligne de compte dans l'avis final qui est rendu. Ce jugement personnel sur l'état général d'un bâtiment est sans doute en partie lié aux dispositions et positions des inspectrices et inspecteurs, une partie d'entre elles et eux ont une formation en architecture ou urbanisme. J'apprendrai au fil des journées passées au sein du service, que plusieurs d'entre elles et eux sont propriétaires de petits immeubles de rapport ou propriétaires du logement qu'elles et ils occupent. Leur jugement est sans doute teinté par cette expérience de propriété et le soin qu'elles et ils apportent à l'entretien de leur logement.

Le second élément qui se dégage du compte rendu d'inspection est la relation qui s'établit avec les locataires. Si les inspectrices et inspecteurs de la Ville détiennent le droit d'accéder au logement, elles et ils concèdent que ce droit touche un espace intime et qu'il est préférable d'y accéder avec l'accord de ses occupants. C'est d'autant plus vrai dans le cadre de l'OSA où l'inspection ne suit pas une plainte de la part des occupants mais est entreprise à l'initiative du service des inspections. Informer les locataires avant de commencer à inspecter un immeuble apparaît dès lors comme une étape favorisant le bon déroulement de l'opération. Les inspecteurs et inspectrices laissent des accroches-portes indiquant qu'une inspection de l'immeuble est en cours et invitant les personnes à entrer en contact avec le service des inspections afin de prendre rendez-vous. Dans un autre cas, j'ai aussi pu constater que les inspecteurs en charge d'un dossier ont collé une affiche sur la porte d'entrée d'un immeuble. Cette communication vise à faciliter le travail d'inspection et à le rendre plus efficace, un manque d'accès au logement peut en effet retarder l'opération d'inspection systématique d'un bâtiment.

Également courant dans le cas des relations avec les locataires est l'énoncé d'une limite d'intervention de la part des inspecteurs et inspectrices, plusieurs occurrences ont pu en être observés :

#3 – Extraits du carnet de terrain

Lors de la visite d'un logement en sous-sol qui a été évacué en raison de la présence de moisissure et qu'un inspecteur vient condamner afin d'interdire qu'il soit mis en location, nous sommes interpellés par un homme qui dit en être l'ancien occupant. Le propriétaire l'a relogé temporairement dans un autre logement mais refuse de lui louer celui-ci à plus long terme et lui propose un autre logement mais plus cher. L'homme paraît désemparer par la situation et demande ce qu'il peut faire. L'inspecteur lui répond que ce n'est pas de son ressort et qu'il doit s'adresser à la Régie du logement. Il l'encourage vivement à le faire puisque le propriétaire n'a pas le droit de résilier son bail. L'inspecteur me confira plus tard : 'c'est dommage, mais dans ce genre de situation, je ne peux rien faire…'

De retour dans la conciergerie inspectée dans le cadre de l'OSA et où un dégât d'eau a été constaté au sous-sol, une locataire rencontrée lors de notre première visite demande comment le locataire d'un logement loué alors qu'il ne devrait pas peut résilier son bail : 'il est un peu désespéré, il ne comprend pas, il est du Bangladesh et ne comprend pas bien l'anglais ni le français'. L'inspecteur lui répond de s'adresser à la Régie du logement et de se faire aider par un Comité logement du quartier dont il lui donne le nom.

À la rencontre de suivi au début 2020, je m'assois avec un inspecteur que j'avais suivi alors qu'il inspectait un logement dans un immeuble d'appartements devenu la propriété d'une grande compagnie immobilière internationale. Les occupants, qui avaient fait appel à la Ville pour un problème de moisissure dans leur salle de bain, vivaient également des pressions de la part du nouveau propriétaire pour qu'ils changent de logement. Ils ont porté leur cause devant la Régie. L'inspecteur me signale qu'il vient de recevoir une convocation à titre de témoin à la demande des locataires et du comité logement qui les accompagne afin de venir expliquer ce qui s'est passé dans le dossier depuis son intervention. Il me précise que le logement est en ordre et le dossier fermé mais que le propriétaire veut quand même expulser les locataires.

Le mandat du service de l'inspection se limite au cadre bâti. La prise que les inspecteurs et inspectrices peuvent développer sur le problème de l'insalubrité concerne uniquement les non-conformités et manquements en lien avec le règlement mis en œuvre. La prise se fait sur les propriétés et qualités physiques du logement et pas sur son mode d'occupation ou sur les relations qui peuvent se tisser autour du logement. Elle se fait d'ailleurs aussi bien dans des situations de location que de propriétaire occupant. Elle délaisse par contre

l'aspect relationnel qui entoure les parcours résidentiels, dont les relations qui peuvent se tisser entre les locataires et propriétaires (Clapham 2002), sauf si ces relations sont conflictuelles et empêchent le traitement des dossiers d'insalubrité, 'on va gérer le conflits entre locataires et propriétaires, on le fait par téléphone, ça prend beaucoup de temps', me confie ainsi un inspecteur, qui notait que ces conflits sont souvent liés à des dossiers d'extermination, 'les logements doivent être préparés et les locataires et propriétaires ne s'entendent pas toujours sur le moment où doit se faire le traitement'. Elle laisse aussi dans l'ombre les pressions accrues sur le marché locatif privé, dont celles induites par les grandes compagnies qui l'ont investi ces dernières années (Woldoff, Morrison et Glass 2016 ; Fields et Uffer 2014).

Le dernier point qui se dégage de l'observation de l'inspection de la conciergerie évoquée plus haut touche justement aux relations avec les propriétaires (voir #1). L'exemple met en évidence la pression, voire l'intimidation, dont les inspectrices et inspecteurs peuvent être les cibles. Il s'agit toutefois d'une situation que j'ai peu observée sur le terrain. À une seule reprise, je constaterai le même type de situation, survenue dans le cadre d'une pré-inspection d'un bâtiment pour voir s'il devait être intégré dans l'OSA.

#4 – Extrait du carnet de terrain

Alors que les deux inspecteurs que j'accompagne se trouvaient dans des logements, et que je les attendais sur un palier, deux hommes viendront m'interpeller, affirmant que nous ne pouvions pas être là, qu'on n'avait pas le droit, n'hésitant pas à jouer des muscles en cette chaude après-midi d'été. Le temps que j'appelle les inspecteurs, les deux hommes étaient déjà redescendus dans le sous-sol où on les observera plus tard en train de s'afférer autour d'une voiture en réparation.

Si ces situations, s'apparentant à de l'intimidation directe, semblent rares, elles n'en nécessitent pas moins une réaction de la part des gestionnaires du service. Ils n'hésitent pas à convoquer les propriétaires pour des rencontres dans leur bureau, changeant ainsi de cadre les interactions entre inspecteurs et inspectrices et propriétaires. Lors de ma première journée de terrain, j'assisterai ainsi à une réunion de ce type. Le gestionnaire présent sera à plusieurs reprises 'cassant' envers le propriétaire d'une maison de chambres, me précisant par la suite que 'ce genre de propriétaire est le quotidien des inspecteurs et qu'il ne veut pas laisser passer ce genre de comportement qui attaque la compétence de son équipe'. Le propriétaire réagira en affirmant qu'il fera les corrections demandées dans l'avis de non-conformité dans le délai de 30 jours, ce qui ne manque pas d'étonner l'inspecteur et l'inspectrice présents et responsables du dossier : 'il est entrepreneur et veut peut-être se débarrasser des travaux avant l'été?'

Si le contact est ici établi, même sur une base conflictuelle, il est en fait le plus souvent absent. Il n'est pas simple d'établir une relation avec de nombreux propriétaires, des compagnies à numéro du Québec, d'autres provinces ou étrangères. La prise est alors tout simplement difficile à établir, les lettres recommandées restent sans réponse, les messages électroniques ou téléphoniques laissés sans suite. Les types de propriétaires avec lesquels le service des inspections a à transiger sont diversifiés. Tout au long de l'enquête, les dossiers traités concernent des immeubles de taille variée et détenus par des personnes physiques ou morales, des grandes compagnies internationales, des investisseurs locaux, des compagnies à numéro, des petits propriétaires détenant un seul immeuble, des OBNL (Organisme à but non-lucratif) d'habitation. Certains sont expérimentés, d'autres peuvent être qualifiés d'amateurs, une catégorie particulière ciblée par la SCHL comme pouvant poser problème (Markovich 2018) : 'c'est un monsieur âgé qui a hérité l'immeuble au décès de sa sœur, il est simplement désemparé et ne sait pas quoi faire. Depuis peu sa cousine gère les immeubles et cela va un peu mieux, avant il appelait tous les jours pour savoir quoi faire', me dira une inspectrice en charge d'un des quartiers les plus touchés par les problèmes d'insalubrité; un autre inspecteur détecte également régulièrement ce type de propriétaires, 'ils ne savent pas gérer un immeuble, ne savent pas ce qu'ils font, à la limite, ils nous demandent de devenir leur gestionnaire d'immeuble'. Certains propriétaires ont des gestionnaires ou des délégués sur place avec lesquels les inspecteurs peuvent échanger, d'autres non, rendant les suivis plus compliqués. Comme me le mentionne un inspecteur au retour d'une inspection, 'le propriétaire a un nom d'origine chinoise, il a un représentant quelque part sur la Rive-Sud (de la région de Montréal), il n'a sans doute jamais vu le bâtiment et attend sa réévaluation au Rôle foncier pour le revendre, c'est juste un placement pour lui'. Cet exemple n'en est qu'un, parmi de nombreux autres, impliquant des propriétaires d'origine diverse et dont les motivations économiques peuvent être variées.

Photographier

La prise de photos constitue un élément important du travail d'inspection en établissant un lien entre le site d'inspection et le bureau des inspecteurs et inspectrices. Elle a essentiellement un rôle d'intermédiaire dans l'assemblage initié par les inspections. Au sens premier, elle ne traduit pas la situation ou n'introduit pas de différence dans celle-ci, bien que nous verrons plus loin que cela peut être le cas (voir #16). Elle est là essentiellement pour enregistrer des éléments constatés sur le terrain. Elle renforce la prise que les inspecteurs et inspectrices ont sur les non-conformités relevées. Un inspecteur m'explique ainsi que les avis qu'ils et elles émettent doivent être très détaillés et que les photos les aident à identifier clairement les non-conformités et les demandes de correction.

Les photos servent également à faire les suivis des travaux. Les logements sont inspectés lorsqu'une plainte est introduite par un locataire ou lorsqu'ils sont inclus dans l'OSA, ils le sont à nouveau au terme des délais octroyés pour apporter les corrections. Des photos sont à nouveau prises afin de documenter les réparations. La comparaison entre les différentes images prises au fil des différentes visites dans les immeubles et logements sert à confirmer les réparations et à fermer les dossiers.

L'appareil photo et la manière dont il est utilisé devient une forme d'extension des inspecteurs et inspectrices. Il les accompagne en permanence et il vient doubler, par la mémorisation qu'il permet, le contact visuel établi avec le bâti. Les photos sont nombreuses et leur gestion revêt une importance significative pour le travail d'inspection. L'inspection d'un logement commence donc par une photo de sa porte d'entrée afin de conserver une trace de son numéro. Cette photo est suivie par les différents manquements relevés et qui sont également reportés sur la grille d'inspection. Une photo plus large du logement est également prise, entre autres, pour identifier les problèmes d'encombrement dans un logement. La série de photos se termine par un autre cliché de la porte d'entrée.

La prise de photos n'est pas neutre et elle peut susciter des réactions de la part des occupants d'un logement. Les inspecteurs et inspectrices rencontrées notent que c'est particulièrement le cas lors des inspections dans le cadre de l'OSA, puisque les personnes n'ont pas porté plainte : 'parfois les locataires ne veulent pas, ils ont honte de leur logement. Dans l'OSA, c'est aussi plus difficile. Même si les inspecteurs ont des pouvoirs, ils ne peuvent pas faire grand-chose avec les locataires qui refusent et deviennent agressifs', me précise un inspecteur. L'inspection entre ici en tension avec la dimension de chez-soi que le logement revêt pour ses occupants, et les inspecteurs et inspectrices doivent souvent expliquer à quoi servent les photos, les raisons pour lesquelles ils et elles les prennent et la manière dont elles seront conservées. La prise de photo peut s'avérer plus délicate avec les personnes marginalisées, vulnérables ou souffrant de troubles de santé mentale. Ainsi, lors de l'inspection d'un bâtiment dont les logements ont été transformés en chambres, et qui est dans un état de forte dégradation, un jeune homme nous ouvre sa porte et explique aux inspecteurs que cela fait cinq mois qu'il y habite, 'je sors de la rue', précise-t-il, 'mais je ne compte pas rester, c'est le pire logement que j'ai connu, j'ai mis trois mois à retirer la couche de crasse dans la cuisine et la salle de bain partagées, mais je ne reste pas…'. Il n'est pas très chaud à ce que les inspecteurs prennent des photos, mais il finit par comprendre que cela fait partie de l'inspection et que les images servent à documenter les manquements et l'état du logement.

Une fois de retour au bureau, la gestion soignée des images est indispensable pour se retrouver dans les dizaines de photos prises par jour. Chaque série de photos est téléchargée sur le disque commun du service. Elles sont classées dans le classeur qui correspond à l'adresse inspectée. Ce classeur comporte autant de sous-classeurs qu'il y a eu d'inspections. Ils sont identifiés par les dates auxquelles ont eu lieu les inspections. Ce

système de classement hiérarchique permet ainsi aux inspectrices et inspecteurs de rapidement retrouver les photos utiles à leur travail de bureau et à l'élaboration des différents avis. Il sert lors d'un changement de quartier ou de poste pour les inspectrices et inspecteurs, puisqu'il leur permet de prendre connaissance des dossiers en cours et de valider certains points des avis. Lors de la rencontre avec un propriétaire d'une maison de chambres évoquée plus haut, le propriétaire précise qu'il a un cas d'encombrement majeur d'un de ses logements, qu'il a dû faire appel aux pompiers pour se faire ouvrir la porte du logement pour procéder à une extermination. De retour à son bureau, un inspecteur également présent lors de la rencontre consulte les images du dossier – il vient d'être affecté à l'OSA – et demeure perplexe, il semble en effet qu'il y ait plus d'un logement encombré. Il met une note au dossier pour effectuer un suivi avec le propriétaire et réaliser une inspection afin de clairement identifier le nombre de logements concernés par de l'encombrement. Il envoie un message à l'agente de liaison en intervention sociale pour voir si ces personnes pourraient bénéficier d'une aide pour désencombrer leur logement.

La prise de photographies et leur classement constitue un site de la lutte à l'insalubrité qui sert de relais entre les inspections et la rédaction des avis de non-conformité ou les constats d'infraction. Cette prise sur le problème prolonge le rapport matériel et technique que les inspecteurs et inspectrices entretiennent avec le bâti. Ils et elles reviennent constamment aux images, les observent pour déterminer la nature et l'ampleur des problèmes.

Formater et aviser

Le travail de bureau est un site important de la lutte à l'insalubrité. Le travail clérical occupe une part non négligeable du temps des inspectrices et inspecteurs, une caractéristique souvent relevée au sein des organisations publiques qui ont à gérer un important volume de dossiers (Brodkin 2011). Lorsque j'arrive un matin au service des inspections, je suis jumelé à une inspectrice qui prépare une carte des requêtes en cours. Elle le fait mensuellement pour suivre la distribution géographique des requêtes. Elle les extrait du système de gestion des dossiers. Elle me signale qu'il y a, en ce début juillet 2019, 1700 requêtes ouvertes en incluant celles qui ont fait l'objet d'un constat d'infraction et pour lesquelles la cour municipale n'a pas encore rendu son verdict. En juin, 38 requêtes ont été introduites en logement et 16 en extermination. Le suivi de ces dossiers absorbe de nombreuses heures de travail et fait l'objet de réflexions visant à l'améliorer. Les moyens mis en place à cet effet sont multiples dans le cas de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce.

Le premier concerne la spécialisation du personnel. Dans son rapport de 2011, le Vérificateur général de la Ville notait déjà que la charge de travail des inspecteurs et inspectrices qui ont à appliquer un nombre important de règlements (entre 20 et 40) expliquait en partie que les interventions en salubrité se limitent à traiter les plaintes et les

requêtes reçues (Vérificateur général de la Ville de Montréal 2012). Il notait qu'à l'inverse la présence d'une équipe de neuf personnes dédiées à la mise en œuvre du *Plan d'action pour l'amélioration de la salubrité des logements* au sein de la Direction de l'habitation facilite ce travail et l'intégration d'une dimension plus préventive. L'arrondissement étudié a suivi le même modèle en affectant, au moment de l'enquête, six inspectrices et inspecteurs uniquement à la lutte à l'insalubrité. Leur action relève d'un nombre restreint de règlements (le règlement 03-096 sur la salubrité et l'entretien des logements, le E-8 sur l'extermination, le 6678 sur les inspections et ponctuellement quelques autres sur la protection incendie (12-005) ou l'entretien des bâtiments (07-034)). Cette spécialisation du personnel permet de stabiliser l'action au sein du service en permettant aux inspectrices et inspecteurs de développer une prise ferme et prolongée sur les règlements qu'elles et ils ont à appliquer, en particulier le 03-096. La maîtrise d'un outil réglementaire s'avère un atout lorsqu'il s'agit de faire agir autrui.

C'est ici que l'assemblage de la lutte à l'insalubrité croise un actant non-humain avec lequel les inspecteurs et inspectrices interagissent sur une base quotidienne. Le système Oracle de la Ville apparaît en effet comme central dans la systématisation de la mise en œuvre d'un plan de lutte à l'insalubrité. Dans le rapport du Vérificateur général et dès les premiers entretiens menés dans le cadre de cette enquête, les personnes mentionnent le manque d'uniformisation des plaintes entre les arrondissements. Les non-conformités ne suivent pas la même nomenclature et l'extraction des données pour fin de reddition de comptes est difficile. C'est pourquoi, en 2017, une responsable de l'habitation me précisera que la Ville a initié un projet informatique afin d'uniformiser le système de saisie des plaintes. Ce système laisse intact les nomenclatures des plaintes propres aux arrondissements, mais en créant des équivalents catégoriels qui agrègent les motifs de plainte similaires codés différemment localement.

L'introduction de ce système informatique va modifier le mode d'enregistrement des grilles d'inspection dans l'arrondissement. Comme l'explique un gestionnaire rencontré au début de l'enquête : auparavant, la saisie des non-conformités se faisait en deux temps, l'inspecteur ou l'inspectrice remplissait une grille d'inspection et la secrétaire du service la retranscrivait en vue de la formulation de l'avis. Cette pratique occasionnait des délais supplémentaires pouvant aller jusqu'à un mois en raison du volume de dossiers à traiter. Le système informatique a supprimé cette étape et tout au long de l'enquête, j'ai pu observer les inspecteurs et inspectrices rapporter par eux-/elles-mêmes leur observation de terrain dans le système Oracle.

#5 – Extraits du carnet de terrain

(Jour 1) Un inspecteur produit un avis en expliquant qu'ils étaient auparavant rédigés manuellement. Le système est informatisé (Oracle). Tous les éléments d'un dossier sont

encodés dans le système : entrée ligne ANC = Avis de non-conformités; SIGNIF = Signifier au propriétaire (le huissier le signale au service des inspections); GRILLE = Grilles de manquements.

(Jour 3) Ouverture d'une nouvelle requête :

Les requêtes reçoivent un titre, inscrire une remarque, type de plainte = logement, "divers", degré de priorité = "régulier", indiquer l'arrondissement avec adresse et coordonnées, la date de début de la requête est la date de la première inspection.

Première ligne de la requête IN LOGEM = inspection logement puis description des éléments constatés lors de l'inspection (photos).

Création de la lettre grille (03-096) délai de 30 jours impression + formulaire de demande d'extension.

(Jour 5) Extension d'un délai pour accomplir les travaux accordés à un propriétaire dans le cas d'un problème de maçonnerie (mur dangereux hors-plan). Le délai est accordé parce que le propriétaire a remis un rapport d'ingénieur et un contrat avec un contracteur qui va accomplir les travaux. Comme le propriétaire fait les suivis demandés, il peut avoir plus de temps pour accomplir les travaux (en fonction de la disponibilité du contracteur). Tous les documents sont enregistrés dans Oracle ainsi que les lignes INFO qui indique le prolongement des délais pour effectuer les travaux. L'inspecteur produit une lettre qui est envoyée au propriétaire pour lui confirmer la prolongation des délais (lettre type envoyé par la poste régulière).

(Jour 8) Reçu une lettre d'ingénieur en structure par courriel pour les renforts de la façade (brique) - le courrier précise que les travaux ont été accomplis de manière conforme mais il manque des renforts sur certaines parties de la façade arrière. Le document est joint au dossier Oracle (ligne RA = rapport l'inspecteur ajoute une note pour désigner la partie arrière du bâtiment comme mentionnée dans le rapport). Il ajoute ensuite une ligne ALIS = dossier agente de liaison/intervention sociale pour le logement 314 qui a besoin d'aide pour la préparation à l'extermination avec la collaboration de l'OMHM; la ligne mentionne la rencontre avec l'agente de l'OMHM.

Le système Oracle peut paraître comme un simple lieu d'inscription de l'action du service dans sa lutte contre l'insalubrité. Il agit donc d'abord comme un intermédiaire. Les premières entrées réalisées à la suite d'une inspection reproduisent la grille complétée sur le terrain. Tous les suivis y sont inscrits par la suite, ce qui explique que le système est en permanence ouvert lorsque les inspecteurs et inspectrices travaillent à leur bureau. Ce n'est plus seulement l'inspecteur ou l'inspectrice, muni·e de son appareil photo et d'une grille papier, qui enregistrent des observations sur le terrain, mais elle ou lui en interaction permanente avec un système qui les formate dans une nomenclature qui reproduit les

dispositions du règlement 03-096 sur l'entretien et la salubrité des logements. Le système opère ainsi un travail de mise en forme de l'information pour la rendre disponible.

Oracle contribue à l'action des inspecteurs et inspectrices d'autres manières. Il sert de support à la prise en main des dossiers lors d'un changement d'affectation, comme me le précise un inspecteur, 'Oracle, c'est important lorsque l'on change de quartier ou de poste, c'est important que les autres inscrivent tout dans le système, ce qui n'était pas toujours fait avant, sinon on ne s'y retrouve pas dans les dossiers'. Le système soutient ainsi la mémoire organisationnelle et pallie en partie aux difficultés liées à la rotation du personnel. Il joue ainsi un rôle de médiation entre les différents employé·es du service. Oracle est le site d'un tri des requêtes qui y reçoivent un niveau de 'priorité'. Trois niveaux de priorité sont préétablis : régulier (prise en charge dans les 72 heures), prioritaire (prise en charge dans les 48 heures) et urgent (prise en charge immédiate ou dans les 24 heures). Les requêtes régulières recouvrent pour l'essentiel les items d'entretien, comme des comptoirs de cuisine dégradés, des traces d'humidité, des tuiles ou revêtements manquants, des joints d'étanchéité endommagés; les requêtes prioritaires concernent principalement les infestations (souris, blattes, punaises de lit); les requêtes urgentes incluent tout ce qui peut représenter une atteinte à la sécurité du public (un mur hors-plan qui risque de s'effondrer, un balcon non sécurisé, un risque d'effondrement), un risque pour la santé (un problème de moisissure) ou un besoin de base non rempli (une panne de chauffage en hiver, une toilette bouchée ou une fuite d'eau). Cette inscription revêt une certaine importance puisqu'elle ne va pas entraîner les mêmes réactions au sein du service. Les plaintes régulières sont traitées par les inspecteurs et inspectrices, qui vont essayer de contacter les plaignants par téléphone et leur faire décrire le problème plus en détails, pour voir s'il est possible de le prendre en charge en 'télétraitement'. Les plaintes prioritaires vont en général entraîner une inspection plus rapide des lieux et une relance du propriétaire. Les requêtes urgentes mobilisent des ressources supplémentaires du service, dont les gestionnaires qui peuvent assister les inspecteurs et inspectrices, une visite immédiate des lieux et une intervention directe (établissement d'un périmètre de sécurité, évacuation d'urgence, travaux en lieu et place).

Oracle, par la mise en forme et la systématisation qu'il produit, supporte la rédaction des avis transmis aux propriétaires en cas de non-conformité. La description et la nomenclature de ces avis sont importantes afin de bien comprendre comment le service des inspections fonctionne.

À la suite d'une inspection, une lettre type accompagnée d'une grille reprenant les corrections demandées pour les espaces communs et logement par logement est envoyée au propriétaire. Cette grille est extraite d'Oracle.

#6 – Extrait du carnet de terrain

14h45 Retour au bureau d'arrondissement.

Consultation de la fiche du rôle foncier du bâtiment inspecté (la propriété est évaluée à 1,6 million).

Récupération des photos sur l'appareil portable.

L'inspecteur me mentionne que ce bâtiment a déjà fait l'objet d'un avis de non-conformité mais sans suite donnée par le propriétaire. On entre ensuite dans le système Oracle :

IN = Inspection

LOGEMENTS

On entre ensuite logement par logement les observations en consultant les photos; prise de notes dans le système :

#1 (pour le logement 1) :

Comptoir de cuisine

Trace d'infiltration sous l'évier

Cadre de fenêtre pourri (séjour)

Revêtement non étanche mur (sdb)

Fini revêtement plafond (sdb)

Robinet du bain non étanche

Blatte

En plus de la lettre et de la grille, le courrier comporte un feuillet jaune qui permet au propriétaire de demander un délai supplémentaire afin de réaliser les travaux. Le délai prévu est de 30 jours, mais les gestionnaires et inspecteurs et inspectrices rencontré·es notent qu'il n'est souvent pas possible, lorsque les corrections sont nombreuses et importantes, de tout réaliser en un mois. Une fois prêt, l'avis est confié au secrétariat du service qui s'assure qu'il soit envoyé au propriétaire. La manière dont cet envoi est fait trace un lien ou une prise avec le propriétaire. Lors de plusieurs rencontres avec les acteurs impliqués dans la lutte à l'insalubrité, les personnes ont relaté des situations où les propriétaires prétendent ne pas avoir reçu le courrier recommandé qui leur est adressé par le locataire ou des services de la Ville. Les avis sont ainsi transmis par huissier privé dans le cas de l'OSA et par ceux de la Ville pour les plaintes.

#7 – Extraits du carnet de terrain

Suivi dans Oracle. Dans la colonne 'remarque', l'inspecteur indique les différents logements visités, par exemple : 'suivi #20', il ouvre ensuite la note attachée à la ligne et liste les items corrigés et ceux qui restent à corriger; pour cela, il suit les notes prises durant l'inspection sur une copie papier de l'avis détaillé remis au propriétaire.

L'inspecteur met des notes détaillées sur les items et constats parce que sinon on ne sait plus sur quoi on a poursuivi ou non (on ne peut poursuivre qu'une seule fois par item) s'il n'y a pas de note, il faut aller chercher dans le dossier papier et c'est long (il m'explique que tous les inspecteurs ne le font pas, et que cela nuit à la continuité des dossiers lorsqu'ils changent de main).

L'inspectrice a déjà émis 50 constats depuis le début de l'année (elle sort les constats billets pour compter). C'est parce qu'elle est dans un quartier où les propriétaires ne font rien.

Ce suivi sert de base à l'autre type d'avis que les inspectrices et inspecteurs peuvent envoyer aux propriétaires : les constats d'infraction. Ces constats sont émis sous deux formes. Ce que les acteurs désignent sous le terme de 'billet' qui peut être remis en main propre au propriétaire s'il est présent sur les lieux au moment de l'inspection et que l'inspectrice ou l'inspecteur constate un item non-corrigé pour lequel le propriétaire a été avisé. Si le propriétaire n'est pas sur les lieux, ce constat est remis au propriétaire par un huissier et entraîne une amende moins élevée. Chaque inspecteur et inspectrice dispose d'un carnet de 'billets' numérotés sur lequel il est inscrit : 'Pour tout constat, sauf de roulage'. L'autre manière de signifier une infraction à un propriétaire est de transmettre un constat 'parchemin'. Il s'agit d'un rapport circonstancié de l'infraction ou des infractions qui relève de la cour municipale. Lui aussi est transmis par huissier. Il entraîne un délai plus long de traitement et les amendes peuvent être supérieures au minimum.

Cette tâche suppose une certaine formulation juridique, par exemple, pour un rapport d'expert qui n'a pas été remis un inspecteur emprunte la formule 'en ayant omis de fournir à l'autorité compétente un renseignement ou un document relatif à l'application du présent règlement…'. La rédaction d'un constat transmis à la cour municipale repose sur la compilation de plusieurs documents : l'avis de non-conformité, l'extrait du rôle foncier de la propriété visée, le rapport reprenant les photographies et un bref rapport reprenant un rappel des faits (lequel fait référence aux photographies en annexe). Le système de rédaction est peu intégré et l'observation directe du travail des inspecteurs et inspectrices montre le temps et l'attention que cette partie de leur travail mobilise, 'il faut être précis et ne pas se tromper pour ne pas donner une possibilité aux propriétaires de faire invalider la poursuite'. Le travail est également à mener dans un délai 'raisonnable', comme le rappelle

un gestionnaire lors d'une réunion d'équipe, 'surtout depuis l'arrêt Jordan'[11]. Le système de rédaction s'est toutefois amélioré, selon les inspecteurs et inspectrices. Le dépôt des plaintes à la cour passait auparavant par une interface informatique que les inspecteurs et inspectrices jugeaient lourde. Les constats sont compilés par une agente de secrétariat à la fin de chaque semaine, et c'est elle qui les transmet à la cour municipale. L'arrondissement dispose aussi d'un·e agent·e de liaison avec la cour qui vérifie les dossiers et peut revenir auprès du service des inspections pour s'assurer de leur admissibilité. Une fois transmis à la cour, c'est elle qui avertit le propriétaire et fixe le montant final de l'amende. Le propriétaire peut la contester devant la cour avec une possibilité d'un arrangement à l'amiable avec l'agent·e de liaison. Les inspectrices et inspecteurs sont appelé·es à témoigner devant la cour; elles et ils vont généralement procéder à une inspection juste avant de se présenter en cour. Si les travaux ont été réalisés ou sont en voie de l'être, le juge peut en effet décider d'acquitter le propriétaire. Comme me précise un des inspecteurs rencontrés, 'le juge prend la mesure du 'bon' propriétaire, et peut décider de laisser tomber les poursuites'. À la fin du processus, les inspectrices et inspecteurs ne sont pas systématiquement averti·es de l'issue de la procédure. Il ne leur est pas alors aisé de suivre les dossiers et d'éventuellement planifier de nouvelles inspections pour les dossiers qu'ils et elles suivent.

Gérer et suivre les dossiers

Les lieux de gestion constituent un autre site de la lutte à l'insalubrité. Le volume de dossiers à traiter nécessite un suivi serré de la part des gestionnaires. Un gestionnaire interviewé note toutefois, 'non, je ne peux pas, matériellement, et mathématiquement, c'est impossible de suivre tous les dossiers'. C'est pour cette raison, comme nous l'avons vu plus haut, que les requêtes reçoivent un niveau de priorité, celles classées urgentes seront suivies par le gestionnaire et l'agent·e de secrétariat va faire un suivi avec les inspectrices et inspecteurs, entre autres, en plaçant ces requêtes dans leur pigeonnier. C'est pour la même raison que le système Oracle a été mis en place et facilite la tâche de gestion, le gestionnaire précise encore ainsi, 'c'est pour ça que l'on a établi des façons très formelles… d'inscrire c'est quoi, que veulent dire toutes les lignes que l'on a inscrites et que tout ce qui se fait dans un dossier soit transcrit dans le dossier informatique, comme ça, on peut aisément faire un suivi, s'il y a eu des inspections, s'il y a eu des communications, s'il y a des avis, des constats d'infraction, tout doit être répertorié dans le dossier pour que l'on puisse reprendre et comprendre l'historique du dossier'. Il est alors possible de saisir comment le système Oracle joue un rôle d'actant en tant que support au travail clérical des inspectrices et inspecteurs. Il remplit un rôle d'intermédiaire entre leur travail sur le terrain

[11] En référence à un arrêt de la cour suprême du Canada rendu le 8 juillet 2016 qui stipule le délai raisonnable entre le dépôt d'une accusation et la tenue d'un procès. Ce délai est fixé à 18 mois pour le pallier municipal et provincial du système judiciaire.

et le suivi des dossiers par le service, et prend aussi une part plus active, lorsque, par exemple, le gestionnaire responsable de la section des inspections reçoit un propriétaire dans son bureau et peut lui pointer des éléments précis de l'avis qu'il a reçu : 'regarder, il est bien dit 'réparer les lattes manquantes du plancher' pas de remplacer, cela n'a pas besoin d'être esthétique mais fonctionnel : c'est mieux qu'un trou'.

La gestion des dossiers, leur complexité, a incité l'arrondissement à se doter de ressources additionnelles. Deux postes ont été créés afin de soutenir les inspectrices et inspecteurs dans leur travail. Une agente de liaison, dont la présence au sein de l'équipe a déjà été mentionnée à plusieurs reprises, s'occupe des dossiers nécessitant une intervention psychosociale. Elle coordonne les relations du service avec différents autres services de la Ville et du réseau de la santé, et accompagne les inspectrices et inspecteurs sur le terrain. L'autre poste s'apparente à un agent de recherche qui se définit comme s'occupant de l' 'arrière scène' et qui intervient en soutien des inspectrices et inspecteurs. Lors du suivi sur le terrain, j'ai passé quelques heures avec la personne qui occupe le poste au moment de l'enquête. Ancien inspecteur, il tient à jour des statistiques sur la mise en œuvre du Cadre d'intervention de l'arrondissement sur les travaux effectués en lieu et place des propriétaires (avis de créance)[12], rédige des appels d'offre et effectue des recherches de contracteur pour ce programme, procède à la facturation auprès des propriétaires, développe des outils et interfaces numériques pour rendre le travail des inspecteurs et inspectrices plus fluide. Ces personnes sont surtout activées par les inspectrices et inspecteurs, lorsqu'elles et ils inscrivent, par exemple, la ligne AL dans Oracle, pour 'agente de liaison', sollicitant le plus souvent son intervention dans un dossier. Il en va de même pour l'agent de recherche, souvent sollicité par les inspectrices et inspecteurs, pour gérer des avis de créance, lorsque des travaux d'urgence sont à réaliser en l'absence de réaction d'un propriétaire. Les deux postes ainsi définis participent bien de l'assemblage de la lutte à l'insalubrité, étant interpellés par d'autres actants et en composant eux-mêmes un travail d'assemblage. Ils servent d'intermédiaires entre des actants variés, les statistiques compilées par l'agent de recherche sont importantes pour informer les élu·es de l'arrondissement, 'c'est quelque chose d'important et de suivi, puisque nous sommes le premier arrondissement à avoir mis en place un programme de travaux en lieu et place', le contact établi par l'agente de liaison avec des organismes communautaires permet de trouver des meubles récupérés lorsqu'un locataire doit se débarrasser des siens en cas d'infestation majeure. Nous verrons qu'ils contribuent également, dans la section suivante, à la concaténation de médiateurs, et participent ainsi à la mise en action de la lutte à l'insalubrité.

[12] Arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, 2017, *Cadre d'intervention. Travaux effectués par l'arrondissement en lieu et place des propriétaires à même le fonds d'urgence destiné à la réalisation de travaux ou d'actions imposés par le règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements (03-096).*

II.2 Concaténer des médiateurs

Comme il a été mentionné dans la première partie, interpréter la lutte à l'insalubrité en tant qu'assemblage supposait d'identifier les chaînes ou concaténations de médiateurs qui produisent une différence dans une situation. Les acteurs doivent continuellement enrôler les effets et propriétés d'éléments tenus pour hétérogènes : des normes et règlements, des objets matériels, des rapports d'expertise, des mesures, prises de note et images. L'action devient probante si les médiateurs qu'elle construit font faire quelque chose à autrui et introduisent suffisamment de différence pour qu'une situation soit changée.

Cette construction de médiateurs n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît dans le cas de la lutte à l'insalubrité. Nous avons vu dans la section précédente que de nombreuses prises sur le problème de l'insalubrité demeurent incertaines et difficiles à établir. Les acteurs sont en effet aux prises avec un volume important de dossiers pas toujours faciles à suivre, un mandat qui se limite aux dimensions physiques du logement, à des interventions imprécises d'autres acteurs, à des relations parfois difficiles à établir avec les propriétaires, et à une instabilité des rôles et postes occupés au sein du service. Différents moyens ont ainsi été mis en œuvre au sein du service pour que l'action qu'il mène fasse une différence. C'est vers la description de ces moyens que nous nous tournons maintenant.

Faire réagir

Une des premières prises difficiles à établir est celle sur le propriétaire. Il est parfois difficile pour les inspectrices et inspecteurs de tout simplement trouver les coordonnées des propriétaires et d'entrer en contact avec eux, au-delà d'un nom ou d'un numéro de compagnie. Le contact avec les propriétaires est donc une première étape dans le traitement d'un dossier, comme me le mentionnait un gestionnaire : 'mais effectivement, des fois, c'est plus facile lorsque l'on a des contacts, lorsque l'on connaît les interlocuteurs, qui collaborent. À ce moment-là, le créneau est beaucoup plus facile. On envoie les avis, on fait toute la démarche légale, mais entre-temps, on peut communiquer, on peut appeler les gens pour qu'ils… pour que cela aille plus vite, pour qu'ils bougent'.

Il s'avère que les propriétaires ne sont pas toujours joignables ou ne donnent pas suite aux avis et tentatives pour entrer en contact avec eux. Les inspecteurs et inspectrices essaient ainsi de poser des gestes afin de les faire réagir. Ces gestes peuvent avoir un effet financier, une dimension symbolique ou limiter les capacités des propriétaires à jouir de leur bien à leur guise. Les moyens mis en œuvre visent moins à régler un problème qu'à ce que le propriétaire entre en contact avec le service des inspections et qu'un suivi soit possible sur les non-conformités relevées et les corrections apportées. Les moyens pour faire réagir les

propriétaires peuvent prendre plusieurs formes et assembler différents éléments de la lutte à l'insalubrité.

#8 – Extraits du carnet de terrain

J'accompagne un inspecteur dans une conciergerie pour un dossier de moisissure. Le propriétaire ne répond plus aux appels, même si des travaux ont été entamés. Comme le logement est contaminé par de la moisissure, le service peut en interdire la location. Une fois sur les lieux, l'inspecteur appose une affiche sur la porte du logement, situé en sous-sol, laquelle en interdit clairement la location. La porte étant débarrée, l'inspecteur peut prendre connaissance des travaux entamés. Il constate qu'ils sont menés de manière insatisfaisante, puisque le site des travaux n'est pas adéquatement confiné. L'inspecteur m'explique que c'est complexe de mener des travaux pour régler un problème de moisissure. Il faut que le site des travaux soit confiné pour éviter la propagation de la poussière.

L'inspectrice consulte des photos d'un bâtiment où elle s'est rendue en urgence la veille. C'est un balcon et un mur qui menace de s'effondrer : 'c'est assez précaire'. Elle demande d'urgence un rapport d'un ingénieur et en informe le propriétaire. Elle a aussi placer un ruban jaune 'danger' autour du site afin d'empêcher les gens de s'en approcher.

L'assemblage pour faire réagir les propriétaires remplit plusieurs fonctions. D'abord, il établit un signal à l'égard des propriétaires qui marque l'activité du service des inspections. L'affiche apposée sur un logement, le ruban jaune 'danger' délimitant un périmètre, ou les barrières qui délimitent un périmètre de sécurité autour d'un bâtiment laissé à l'abandon sont des signes visibles du passage d'un inspecteur ou d'une inspectrice sur les lieux, des constats qu'il ou elle a pu faire et de ce que le logement est considéré comme dégradé, en mauvais état, de mauvaise qualité par la Ville. Outre leur fonction de signalement, ces objets remplissent ensuite un rôle moral en l'absence des inspectrices et inspecteurs : il marque la désapprobation de l'autorité compétente, la Ville, en ce qui a trait au mauvais entretien d'un immeuble ou logement. C'est une des manières dont les objets apparaissent comme des actants dans une situation. Ils incorporent et stabilisent une morale, comme les dos d'âne ou la ceinture de sécurité depuis longtemps (Latour 1996), ou tous les appareils connectés qui nous rappellent aujourd'hui à l'ordre, comme les agendas ou les mesures électroniques de l'activité physique. La principale conséquence de cette désapprobation est éventuellement une perte de revenu potentielle pour les propriétaires; un logement ne peut pas être louer; un bâtiment est clairement signalé comme dégradé et perdre de sa valeur; alors que comme le mentionnent les inspecteurs et inspectrices rencontré·es lors de la présentation de la recherche, 'ce n'est pas évident de détecter les problèmes, les bâtiments peuvent sembler propres et en bon état de l'extérieur, mais très dégradés dedans'. Enfin, l'assemblage mobilise des expertises variées et dont le niveau de certitude demeure parfois

incertain. Dans les cas de moisissures, comme dans ceux des murs hors plan ou des exterminations, les inspecteurs et inspectrices font reposer leur action sur des rapports d'expert : pour les moisissures, un premier rapport établit par un professionnel, un·e biologiste par exemple, sur le détail de la contamination est attendu, et il est demandé par la suite à l'entrepreneur qui a effectué les travaux de les faire valider, mais des débats existent autour de ces évaluations, dont les tests d'air qui donneraient des faux négatifs. L'usage d'outils de mesure par le service est jugé compliqué par les inspecteurs et inspectrices : 'il faut être plus invasif dans nos interventions… utiliser la caméra infra-rouge…'. Ces interventions, décrites comme plus 'lourdes', sont souvent transférées à l'équipe de lutte contre l'insalubrité de la Direction de l'habitation. Il était aussi parfois fait appel à un·e hygiéniste environnemental·e de la Division de la santé publique (DSP), 'mais il y avait seulement un poste et demi pour l'ensemble de l'île, et plus récemment, avec les coupures dans le réseau de la santé, ce service n'est plus disponible', me confie un inspecteur. La mesure fait aussi l'objet de débat, entre autres, en ce qui concerne l'humidité des matériaux, un point jugé 'essentiel' par des experts de la DSP[13] ainsi que des groupes communautaires qui reprochent à la Ville de ne pas équiper ses personnels adéquatement. Le service des inspections de l'arrondissement dispose ainsi, depuis peu lors du terrain, d'hygromètres portatifs qui permettent de mesurer le niveau d'humidité dans des murs et structures bâties.

Comme il a été mentionné plus haut, la force d'un assemblage repose sur la force de chacune des relations qu'il enrôle. Les inspectrices et inspecteurs ont donc à produire un jugement professionnel sur la qualité des rapports qui leur sont soumis et sur leurs observations lors des inspections. L'observation de leur travail montre qu'elles et ils appuient leur jugement sur un faisceau de relations plutôt que sur un seul élément. Ainsi, c'est la qualité ou la réputation des professionnel·les qui leur soumettent un rapport qui est pris en compte, du propriétaire impliqué dans le dossier, et du rapport technique établi avec le cadre bâti : un inspecteur doute ainsi de la qualité d'un rapport d'extermination remis parce que les propriétaires ont mauvaise réputation, l'exterminateur est jugé peu compétent au sein du service, et les inspections indiquent que le problème d'infestation persiste dans l'immeuble. Comme l'inspecteur m'explique cela à haute voix, son voisin de cubicule intervient : 'ben oui, mais il est gentil, X., il écrit ce que tu veux dans le rapport, X., il est de mèche avec les propriétaires, X', suscitant les rires d'autres inspecteurs et inspectrices présentes. Le jugement se forme en assemblant différents points dans le réseau et pas seulement à partir d'un jugement isolé de l'inspecteur.

Une autre stratégie adoptée par le service pour faire réagir les propriétaires est d'intervenir directement sur leur propriété en émettant un avis de créance et en réalisant des travaux en

[13] Louis Jacques et Stéphane Perron, *Santé et salubrité des logements*, présentation au Rendez-vous de l'habitation 2013, le 7 octobre 2013, Québec, http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/documents/SHQ/RDV/2013/impact_logement_salubrite.pdf (consulté le 21 octobre 2021).

lieu et place. Un cadre d'intervention a été adopté par le conseil d'arrondissement en avril 2017 et repose sur la création d'un fonds d'urgence à même ses surplus de gestion à concurrence de 250 000 $ par année[14]. Elle s'appuie sur la section 2 du règlement 03-096 qui porte sur l'intervention de la Ville. Le règlement confère à la Ville l'autorité de faire ou de faire faire, aux frais du propriétaire, 'toute chose que le présent règlement lui impose de faire en rapport avec cet immeuble'. Les frais qui sont encourus deviennent une créance prioritaire sur l'immeuble visé et sont garantis par une hypothèque légale. L'intervention de l'arrondissement était conçue comme un projet-pilote de 12 mois. Il a été reconduit par la suite et était toujours en vigueur durant l'enquête. Les critères pour que l'arrondissement intervienne sont que le délai de correction accordé au propriétaire soit expiré, que la situation soit dangereuse ou urgente et que les travaux soient ponctuels et de nature à éliminer le danger. La mise en œuvre de cette politique suppose toutefois un assemblage en arrière-plan de la part du service, comme la matinée passée en compagnie d'un gestionnaire en charge de la coordination et de la recherche m'a permis de le constater.

#9 – Extrait du carnet de terrain

Le gestionnaire me précise d'emblée que les avis de créance prennent beaucoup de place dans le travail des inspectrices et inspecteurs et du service. Ce type de dossier commence toujours par un avis de créance émis par un inspecteur ou une inspectrice qui constate une non-conformité qui nécessite une intervention rapide – le délai se situe en général entre un et trois jours. Ces avis sont rédigés de la même manière que les avis de non-conformités mais ils reprennent seulement un seul item et détaille les travaux à effectuer pour le corriger. La Ville n'intervient donc pas dans 'des cas dramatiques qui nécessiteraient des investissements importants parce qu'en lien avec des rénovations lourdes, mais plutôt sur les besoins de base non remplis (chauffage, eau, portes et fenêtres)'. Si les corrections ne sont pas apportées, une seconde inspection est réalisée pour constater le manquement et la Ville entreprend les démarches pour réaliser les travaux à la place du propriétaire.

Le gestionnaire traite ainsi en ma présence le dossier d'un mur hors plan pour lequel un rapport d'ingénieur aurait dû être reçu. L'inspecteur en charge du dossier a transmis une demande de travaux en lieu et place. Le gestionnaire vérifie dans un fichier Excel où il reporte tous les dossiers si une seconde inspection a eu lieu. Ce n'est pas le cas, il va demander à l'inspecteur de se rendre sur place, 'même si le problème est qu'il manque un rapport, il arrive que les propriétaires démontent tout simplement le mur, même si c'est illégal, et il faut s'assurer qu'il y a encore quelque chose à évaluer'. L'inscription des suivis dans un seul fichier est très importante pour le service. Elle permet de suivre les dossiers au jour le jour,

[14] Arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce, 2017, *Cadre d'intervention. Travaux effectués par l'arrondissement en lieu et place des propriétaires à même le fonds d'urgence destiné à la réalisation de travaux ou d'actions imposés par le règlement sur la salubrité, l'entretien et la sécurité des logements (03-096).*

mais aussi de fournir des informations précises aux élu·es de l'arrondissement, qui suivent de près la question du logement dans l'arrondissement. Le service de l'inspection est également autorisé à engager les fonds de l'arrondissement sans recevoir l'autorisation de son directeur. Les bilans rendent ainsi compte des actions du service auprès d'acteurs extérieurs. Le gestionnaire est en mesure de constater que les avis de créance sont un gros morceau du service. Il se concentre dans deux secteurs, le bas de l'arrondissement et les abords du nouveau Centre hospitalier de l'Université McGill (CUSM), les deux secteurs comptant chacun pour 21 % des dossiers. Il m'indique que depuis le début du programme, l'arrondissement a effectué pour 60 000 $ de travaux, que 325 dossiers ont été ouverts et que dans 262 cas le propriétaire a agi à la suite de l'avis de créance. 'On voit quand même le caractère coercitif du programme', me précise le gestionnaire, même s'il n'aime pas le terme.

L'inscription détaillé des événements liés à un dossier est aussi importante pour assurer une bonne mise en œuvre du cadre d'intervention. 'On joue tout de même dans le droit de propriété des gens, il faut être prudent…'. Ainsi, chaque avis de créance fait l'objet d'un dossier informatique qui reprend tous les documents qui y sont liés en plus d'une fiche de temps où sont reportées le temps consacré à la gestion du dossier. C'est que la Ville ne facture pas seulement les travaux effectués, mais aussi la seconde inspection réalisée par les inspecteurs et inspectrices, comme elle le fait dans les autres dossiers lorsque les corrections n'ont pas été apportées, et les heures consacrées par le gestionnaire en charge du suivi des dossiers, les coûts liés aux bénéfices marginaux, c'est-à-dire à la perte de temps occasionnée par le dossier pour le service et qu'il aurait pu consacrer à d'autres tâches et des frais administratifs. Comme le souligne le gestionnaire, 'la facture peut vite grimper'. C'est que chaque dossier prend du temps. Le gestionnaire établit un appel d'offre détaillé qu'il transmet à une liste de contracteurs avec lesquels la Ville fait affaire. Ces appels d'offre reprennent sous la forme d'un fichier PDF une description du mandat, des photos d'inspection et un extrait précis du rôle foncier – auquel le gestionnaire a accès – 'pour être sûr que le contracteur, dans le cas d'un rapport à produire, intervienne bien sur la bonne adresse'. C'est toutefois un élément de l'assemblage qui n'est pas facile à mobiliser. Alors que le secteur de la construction tourne à plein-régime, peu de contracteurs sont intéressés par des petits mandats, parfois représentant seulement quelques centaines de dollars, et le service finit par toujours faire affaire avec les mêmes. Le gestionnaire m'explique qu'il faut aussi faire attention d'avoir un prix dans la moyenne du marché, sinon, le propriétaire pourrait se retourner vers la Ville pour négligence en ayant engagé un contracteur trop cher. Si le prix paraît raisonnable, le gestionnaire peut prendre la décision finale, sinon la décision remonte aux responsables du service. Enfin, le contentieux de la Ville vérifie que le contracteur n'est pas sur la liste lui interdisant de lui soumettre une offre de service.

Tous ces éléments conduisent à une facturation, qui peut être mensuelle, si le propriétaire n'intervient pas de son propre chef. Lors du suivi, le gestionnaire va ainsi établir une facture

adressée à une compagnie immobilière qui laisse à l'abandon et se dégrader un immeuble en face du nouveau CUSM. Le gestionnaire utilise pour cela l'interface de facturation de la Ville, 'tu vas voir, c'est tellement facile de facturer pour la Ville!', et reprend les factures remises par le contracteur, auquel il ajoute les différents frais. Il remplit quelques champs sur l'interface et la facture est partie.

L'assemblage qui soutient le cadre d'intervention des travaux en lieu et place mobilise les dispositions réglementaires en vigueur et les ressources informationnelles et juridiques de la Ville. Les acteurs développent également leur prise sur les propriétaires qui ne coopèrent pas à travers sa mise en œuvre, laquelle est rendue possible par un suivi interne des dossiers et la mobilisation d'actants externes, comme les contracteurs, le service du contentieux de la Ville et celui, largement automatisé, de la facturation. Cette stratégie d'intervention ne se serait pas trouvée assemblée en l'absence d'une intention politique qui le soutient. C'est un point important de jonction entre des élu·es d'arrondissement préoccupé·es par les questions de logement et les services en charge de la mise en œuvre des règlements, cadre d'intervention et directives en la matière. Le politique agit d'abord ici comme une institution, le Conseil d'arrondissement, qui a lui-même produit un travail d'assemblage afin de voter le cadre d'intervention. Il a dû pour cela reprendre des éléments réglementaires et les traduire en un ensemble de critères d'application concrets. Il a aussi dû arrimer le cadre à des moyens d'intervention, dont un budget de fonctionnement. Cet exemple montre comment une intention ou une volonté politique se traduit en un assemblage opérant une intervention concrète sur un problème jugé majeur.

Responsabiliser

L'exemple du cadre d'intervention des travaux en lieu et place illustre également la volonté du service des inspections de responsabiliser les acteurs de l'habitation. Le mot 'coercitif' est revenu à plusieurs reprises dans le cours de l'enquête, même si son usage est empreint d'une hésitation, comme nous l'avons vu dans le cas du gestionnaire suivi lors d'une matinée (voir #9). Ce sentiment ambivalent est en partie lié à l'importance accordée au statut de propriétaire et aux droits qui y sont liés au Québec, comme dans de nombreux autres contextes nationaux (Ronald 2008). Sa source se trouve aussi en partie dans le rapport technique au cadre bâti qui cible en premier lieu la non-conformité matérielle et pas la personne morale ou physique qui la laisse survenir.

#10 – Extraits carnet de terrain et entretiens

Entretien exploratoire (extrait) : 'avant on envoyait l'avis de non-conformité seulement aux propriétaires. Aujourd'hui, on l'envoie aux deux, au propriétaire et au locataire, comme cela tout le monde est au courant, cela les responsabilise'.

Entretien avec un gestionnaire : 'Et surtout que depuis, je vous dirais, les 3 dernières années... on est un peu plus coercitif que la moyenne des arrondissements de la Ville. Donc... pour nous, cela donne ses fruits... c'est une... c'est un de nos mandats aussi, quand on constate des non-conformités, on fait des avis... aux délais, on fait des suivis, s'il y a rien qui a été fait, il y a des conséquences à ça. Il faut que les citoyens, il faut que les propriétaires, ou il faut que les citoyens en général, comprennent qu'il y a des conséquences au fait que tu ne te conformes pas [...] Donc, le fait d'avoir une non-conformité dans... dans un bâtiment, ça contrevient à la réglementation et aux lois. Donc, il y a des conséquences à ça, donc, oui, on favorise beaucoup l'émission de constats d'infraction parce que malheureusement, c'est un des langages que les citoyens vont comprendre. Le but, ce n'est pas de punir mais le but est de ramener les gens à se corriger'.

Carnet de terrain : je rejoins l'inspecteur avec lequel je vais être jumelé à son cubicule en début de journée. Il classe des dossiers et en profite pour m'exposer son point de vue sur la question de l'insalubrité. Pour lui, il faudrait que les propriétaires mais aussi les locataires soient plus responsables par rapport au logement. Il manque de dispositions pour qu'ils le soient effectivement. Il donne l'exemple de la Belgique – il y a résidé – où les locataires font un dépôt de garantie lors de la signature du bail, et qui leur est rendu lorsqu'ils quittent le logement s'ils le laissent dans l'état où ils l'ont trouvé; ce qui suppose qu'un état des lieux soit fait à l'entrée et à la sortie. Il ne sait pas si c'est une idée applicable ici, mais il faut dans tous les cas responsabiliser les gens.

Rencontre de suivi (janvier 2020) :

[Adresse – La conciergerie suivie depuis la première journée de terrain]

Dossier fermé - tout a été corrigé - il restait un comptoir à réparer (item d'entretien) et le contrôle de l'extermination. Le dossier peut être transmis à l'inspecteur du quartier et sorti de l'OSA.

Je m'étonne un peu de ce résultat, puisqu'il s'agit d'un immeuble à problème et dont les propriétaires sont habituellement peu coopératifs (l'un d'eux nous avait suivi lors d'une inspection et c'était imposé dans un logement).

Il m'explique que X et lui ont une approche plus coercitive ou sévère qu'avant. Ils n'hésitent pas à émettre des constats, y compris pour des réparations mal faites, ''tout ce qui est mal fait est non-conforme''. Ils ont aussi établi un suivi mensuel des bâtiments de ces propriétaires, avec au besoin l'émission de constats sur le même item s'il n'est pas corrigé

(rappel: un constat pourrait théoriquement être émis pour chaque jour d'infraction/non-conformité), avec une amande plus élevée pour récidive.

[Adresse]

Les inspecteurs sont en train d'évaluer l'opportunité de mettre un avis de détérioration sur l'immeuble.

Le propriétaire veut vendre mais en est incapable.

X. m'explique que dans ce genre de cas ils ont établi un système pour que le traitement par la cour municipale se fasse en accéléré parce qu'il y a un volume important de constats. On bloque le juge pour une journée complète d'audience sur le dossier.

Responsabiliser les propriétaires revient à les faire agir, on pourrait dire, 'pour le bien de l'immeuble' et non, en cherchant à punir les individus. Que ce soit en facturant les inspections de suivi lorsque les travaux de correction ne sont pas accomplis, en émettant des avis de créance (travaux en lieu et place) ou des constats d'infraction, l'objectif est de faire 'bouger les choses'. Même si le rapport à la coercition ou l'aspect punitif de l'intervention demeure ambivalent, l'émission répétée de constats d'infraction peut finir par infléchir la conduite de certains. Une conséquence de ce type d'intervention est la mise en vente d'un immeuble dégradé par un propriétaire dont les compétences et moyens sont, de l'avis des inspectrices et inspecteurs, limités. Cette réaction de la part d'un propriétaire semble liée à des immeubles qui ont d'importants problèmes, dont des défauts de structure, et qui nécessitent des interventions majeures. L'accumulation d'avis de non-conformités et de constats d'infraction leur signale alors 'qu'ils n'y arriveront pas', comme le note un inspecteur. Dans tous ces dossiers, aucune initiative agit isolément mais c'est bien l'assemblage varié de plusieurs médiateurs qui finit par faire une différence et conduire parfois (suscitant un étonnement partagé chez les inspectrices et inspecteurs et le chercheur) à la résolution de dossiers qui apparaissaient difficiles.

Coordonner

Faire (ré)agir les propriétaires n'est pas le seul enjeu de l'action auquel se confrontent les inspecteurs et inspectrices en salubrité. Les situations peuvent être complexes et les acteurs se trouvent débordés dans l'action par ce qu'ils identifient comme des problèmes sociaux et psychologiques, comme le mentionne la responsable de la Direction de l'habitation rencontrée en début d'enquête : 'après tout, il y a des personnes qui vivent dans ces logements, les mettre à la rue n'est pas une meilleure solution, et on n'est pas dans des immeubles haut de gamme mais avec des locataires à faible revenu'. Ce constat était posé après avoir évoqué une intervention qui, selon elle, ne s'est pas terminée de manière

satisfaisante : une locataire souffrant de trouble de santé mentale et refusant les traitements liés à l'éradication d'une infestation par des punaises de lit s'est fait évincée par son propriétaire. Elle identifie de la sorte un problème de coordination entre les constats techniques d'insalubrité et les services qui peuvent prendre en charge les personnes vulnérables.

Le même constat est produit par les personnes rencontrés dans l'arrondissement. Ainsi, le gestionnaire interviewé précise : 'oui, des dossiers qui sont longs, vous avez eu l'occasion de voir avec nous, des dossiers qui sont assez complexes, des fois c'est des problèmes de santé... euh des problèmes de salubrité qui sont liés à des problèmes de santé mentale ou des problèmes de vulnérabilité de... des citoyens, ça fait que la situation perdure dans le temps. Des fois, c'est juste des... des chicanes, ou des malentendus entre propriétaire et locataire, qu'ils n'arrivent pas à coordonner, à collaborer, ça fait que le dossier traine dans le temps, mais entre-temps, il y a d'autres dossiers qui entrent. Donc, à un moment donné, cela commence à s'encombrer, on essaie de trouver des solutions pour faire avancer les dossiers, notamment, le fait que l'on est le seul arrondissement qui a une agente de liaison intervention sociale, ça je vous dirais que cela nous aide beaucoup, beaucoup, dans certaines situations de malpropreté, d'encombrement ou de... de problème de vermine dans les logements. Elle arrive quand même à faire avancer les situations avec les citoyens...'

#11 – Extraits du carnet de terrain

[11:30 – dans les locaux de l'arrondissement] L'agente de liaison vient confirmer à X qu'elle a pu parler avec le locataire du [nr du logement]. Il lui a dit qu'il avait de l'aide de la part de l'infirmière du CLSC pour des soins. L'agente de liaison trouve bizarre que celle-ci n'ait pas référé la personne à une TS. Le locataire est d'accord pour la préparation du logement mais il dit qu'il va déménager dans 2 jours si cela marche. L'agente de liaison ne croit pas que ce soit vrai et elle va compléter une demande pour l'aide à la préparation du logement. Elle a averti le locataire qu'il recevrait un avis à la suite de l'inspection de son logement.

[Suivi d'une inspectrice] Inspection du logement d'une personne âgée qui a un problème d'encombrement. Le monsieur (anglophone) a un problème d'infestation de punaises de lit. Il a préparé son logement mais "mal, pas assez" pour que l'exterminateur fasse son travail. Il a des problèmes de santé mentale et peut être agressif. Ses effets sont dans des sacs poubelle empilés dans la salle-de-bain, la cuisine et sur le balcon. Il a aussi jeté une partie du contenu de son appartement par la fenêtre dans la cour arrière. Il ne coopère pas avec le propriétaire et le concierge (il paie son loyer régulièrement). Le propriétaire a enclenché une procédure d'éviction pour pouvoir traiter le logement et le rénover. Le logement a été inspecté par l'arrondissement (X m'a montré les photos de l'inspection le matin). X est accompagnée par l'agente de liaison pour l'aider et convaincre le locataire de recevoir de l'aide. Une permanente d'un comité logement sera sur place pour parler avec le locataire et

lui éviter l'éviction. Arriver sur les lieux. Prise de contact avec la permanente du comité logement. On rencontre le concierge sur le pas de l'immeuble. X lui demande de ne pas venir avec elles parce que la dernière fois le locataire avait été agressif en sa présence. Le concierge comprend. Il insiste pour dire que le bâtiment est propre sauf ce logement-là. Inspection du logement. Le logement est encombré, des seaux d'eau sale et des produits nettoyants sont laissés un peu partout, le logement est étouffant en raison de la chaleur et du manque d'aération, la salle de bain et la cuisine sont remplis de sacs poubelle contenant les effets de la personne, des multiprises et rallonges électriques courts à travers tout l'appartement. Le locataire écoute les intervenantes. Il devient parfois agressif et la permanente du comité logement élève le ton pour se faire entendre et rappeler qu'elles sont là pour aider. X reste plus en retrait et prend des photos. Le locataire semble avoir des vertiges et tombe presque - il se rattrape contre un mur - il avoue en avoir assez de tout cela, qu'il a fait ce que la lettre de l'exterminateur lui demandait, mais que le gars n'a pas voulu entrer en disant que le logement n'était pas prêt. Le locataire semble à bout de force. À la fin de l'inspection, le locataire accepte d'être aidé pour mieux préparer son logement. De retour au bureau, l'agente de liaison va préparer un document de demande d'aide.

[Suivi d'un inspecteur – inspection d'une maison de chambres suivie par l'OSA et en processus de rénovation] L'agente de l'OMHM signale à l'agente de liaison qu'une des inspectrices du service lui avait référé un cas où la personne devait être coacher pour préparer son logement, mais dans les faits, la personne devait avoir une aide à la préparation et l'agente de l'OMHM s'est retrouvée à effectuer le travail toute seule avec la locataire, ce qui a été très long. Elle demande de passer le message à l'inspectrice pour qu'elle évalue mieux les besoins des personnes.

L'assemblage de la lutte à l'insalubrité enrôle différents acteurs extérieurs au service de l'inspection. La coordination de l'action devient un mode de fonctionnement de l'assemblage. La préparation des logements en vue d'une extermination efficace est faite en collaboration avec une équipe de l'OMHM[15]. La lutte à l'insalubrité mobilise ainsi une des propriétés de ce partenaire, qui est reconnu dans le milieu de l'habitation comme un 'chef de file' en matière de préparation et d'extermination en cas d'infestation. L'OMHM n'est pas le seul partenaire du service de l'inspection, le CLSC de Côte-des-Neiges, des organismes communautaires, des comités logement, la DSP, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM), ou les pompiers, peuvent aussi être interpellés par leurs actions. Comme me l'ont expliqué les gestionnaires du service, l'identification des ces collaborateurs a été faite dès l'énoncé du plan d'arrondissement de lutte à l'insalubrité, en 2012, dont l'élaboration avait fait l'objet d'une discussion avec les groupes

[15] Office municipal d'habitation de Montréal, *Projet pilote pour l'accompagnement des ménages vulnérables à la préparation de leur logement avant une extermination. Rapport d'évaluation 31 août 2016*, OMHM, Montréal.

communautaires et les acteurs territoriaux du domaine de la santé (les deux CLSC dont les territoires d'intervention couvraient en partie l'arrondissement). À la suite du plan, et lors de sa mise en œuvre, l'arrondissement a élaboré une série de protocoles d'intervention avec ces acteurs pour que les dimensions sociales et sanitaires des problématiques d'insalubrité, auxquelles les inspectrices et inspecteurs sont sensibilisés sans avoir les compétences pour intervenir, soient mieux prises en compte. L'agentivité liée à l'intervention est distribuée entre différents acteurs, et l'extrait du carnet de terrain cité plus haut (voir #11) illustre ce point en montrant comment un problème de préparation d'un logement nécessite une intervention combinée : l'inspectrice prenant pour l'essentiel des photos pour documenter la situation, la permanente du comité logement offrant un conseil juridique au locataire pour lui éviter l'éviction et l'agente de liaison traitant la relation d'aide psychosociale qui devra s'établir pour que l'ensemble fonctionne.

Déléguer

Une dernière médiation peut être identifiée dans l'assemblage que constitue la lutte à l'insalubrité. À l'inverse de la coordination, elle ne met pas en jeu une agentivité partagée, mais repose plutôt sur un transfert de dossier, sans qu'il y ait pour autant un suivi ou une boucle de rétroaction de prévue – comme il vient d'être mentionné, l'agente de liaison sert de lien entre différents acteurs externes et les inspecteurs et inspectrices, ce qui permet un échange d'information entre elles et eux.

Si la Ville et ses services sont bien au centre de la lutte à l'insalubrité, comme le laissent entendre les pouvoirs qu'elle détient en la matière, et l'interprétation qu'en font les acteurs rencontrés dans le cours de l'enquête, son mandat n'en reste pas moins limité aux questions d'entretien et de salubrité des logements. Comme nous l'avons vu plus haut, les questions entourant les baux de location, par exemple, ne sont pas du ressort de ses services d'inspection. De même, le suivi a mis en évidence la délégation vers d'autres acteurs lorsque des non-conformités constatées concernent des aspects liés à la sécurité d'occupation des lieux. Ainsi, lors d'une inspection dans un immeuble pour un logement touché par une infiltration d'eau provenant de la toiture, l'inspecteur que je suis décide d'emprunter les escaliers de secours. Nous nous retrouvons dans une cage d'escalier étroite abritant un escalier en métal. Les plâtres des murs sont endommagés. Ils se fendent en deux en leur milieu, laissant apparaître une large fente. Ils menacent de s'affaisser et de tomber sur les escaliers : 'c'est l'usure normal du matériau, rien d'exceptionnel, mais c'est dangereux parce que cela pourrait obstruer l'issue de secours'. De retour au bureau, l'inspecteur m'explique qu'il va introduire une requête à la Régie du bâtiment du Québec (RBQ). Les requêtes sont introduites par l'entremise du formulaire en ligne disponible à toutes et tous sur le site de la RBQ. 'C'est eux qui vont faire le suivi, me dit l'inspecteur, mais on ne sait pas ce qu'ils font, moi, je n'ai jamais croisé un de leur inspecteur sur le

terrain'. Le service des inspections les avertit également lorsqu'il y a un problème électrique dans un immeuble. Il avertit aussi le service de sécurité incendie de Montréal lorsqu'il constate une non-conformité avec une sortie de secours ou des équipements de prévention des sinistres.

Les limites de l'assemblage sont, semble-t-il, ici atteintes, ou du moins sa périphérie. Les limites de l'étude le sont aussi, puisqu'il faudrait continuer l'investigation pour voir comment ces actants-délégués du point de vue du service de l'inspection sont connectés au reste de la lutte à l'insalubrité. Différentes tables de consultation ont ainsi été mentionnées par les personnes rencontrées, la gestionnaire de la Direction de l'habitation ainsi qu'un responsable à l'échelle de l'arrondissement ont évoqué une table qui se rencontre annuellement durant l'été et qui regroupe l'ensemble des acteurs de la lutte à l'insalubrité, incluant une association montréalaise de propriétaires, mais 'on y fait surtout de l'information et peu de consultation ou concertation', me précisent-ils. Des dispositifs d'échange existent à d'autres niveaux, entre les gestionnaires des services d'inspection à l'échelle des arrondissements, à l'échelle du service avec les partenaires du milieu communautaire (une rencontre a été organisée avec un comité logement pendant la durée du terrain)[16].

Il faudrait explorer plus avant ces autres sites de l'assemblage pour voir comment ils s'y articulent. Les prises des inspecteurs et inspectrices sur ces sites et ce qui s'y passe apparaissent toutefois limitées, voire inexistantes, et avoir peu d'effet perceptible direct sur leur travail.

[16] Je n'ai pas été convié à cette rencontre. J'en ai eu quelques échos par la suite en indiquant un changement de dynamique entre le Service des inspections et ce partenaire, avec lequel, il y avait parfois des tensions par le passé. Un entretien exploratoire mené auprès de cet organisme avait été mené en 2017. Les personnes rencontrées s'y étaient montrées critiques de l'action de la Ville, comme l'avaient été d'autres intervenant·e·s, tout en reconnaissant la position centrale occupée par l'arrondissement et la nécessité de collaborer avec lui.

III.3 Le travail (moral) de la lutte à l'insalubrité

L'usage de verbes comme sous-titres de la section précédente souligne bien l'importance du travail que les acteurs ont à accomplir pour faire exister et stabiliser l'assemblage de la lutte à l'insalubrité. Comme il a été précisé dans la première partie, les géographes insistent sur le fait que les assemblages ne sont pas dus au hasard mais qu'ils supposent un travail constant d'enrôlement et de stabilisation de la part des acteurs. Les pages précédentes illustrent ce principe d'analyse en indiquant comment le travail d'inspection se développe en tant qu'hybride incorporant des actants humains et non-humains : les inspecteurs et inspectrices, les gestionnaires, l'agente de liaison en intervention psychosociale, les règlements de la Ville, les directives internes, les différentes formes d'avis et de constats, etc. Les exemples fournis illustrent également comment différentes prises sont constamment mobilisées avec des degrés variables de certitude quant à leur solidité. La description des médiateurs indique enfin comment des objets variés – des constats et avis, des photographies prises sur le terrain, etc. –, des pouvoirs de la Ville – des règles et normes – et des outils administratifs et techniques – des rapports d'expert, un système de facturation, des coûts imputés, etc. – sont concaténés (pliés) en un moyen pour agir et faire agir sur une situation. La description montre aussi que les médiateurs ont la particularité de concaténer (plier) en un seul objet (un avis de créance, par exemple) des éléments qui proviennent de sites variés dont les temporalités sont elles-mêmes différentes.

C'est ce travail de « pliage » qui reste à décrire. On se butte toutefois ici sur une difficulté, partiellement abordée par les travaux en géographie ou en études urbaines qui, s'ils reconnaissent l'importance du travail des acteurs au sein de l'assemblage, le thématisent peu et offrent peu d'outils analytiques pour le comprendre. C'est que ces travaux ont surtout insisté sur la nécessité de mieux prendre en compte les objets matériels dans les analyses du social et de la ville. Ce faisant, ils se sont surtout intéressés, comme Latour, aux « plis » de la société dans les objets. Nous l'avons vu plus haut, les objets peuvent jouer un rôle particulier dans l'action et incorporés une part de moralité. De la sorte, l'intention des acteurs se trouve distribuée dans un ensemble hétérogène d'objets. À l'inverse, la théorie de l'acteur-réseau saisit peu ce que Krarup et Blok (2011) désignent par le terme de « quasi-actants » qu'ils définissent comme des composés symboliques complexes constitués par le sujet à partir de matériaux et d'expériences disparates – sa scolarisation, les journaux, les téléséries, les romans, la religion, etc. Utilisant l'exemple des convictions morales, ces auteurs essaient de théoriser la relation qui peut exister entre différents objets et les actants humains, et comment ces derniers font aussi l'objet d'un « pliage » à travers leur corps, leur mémoire et des processus cognitifs plus ou moins conscients. Les auteurs prêtent à ces composés symboliques un effet performatif par l'entremise de l'esprit et du langage des acteurs; la seule référence à ces « quasi-actants » suffit à les mettre en œuvre. Cela ne ramène pas pour autant à une description et une

explication qui reprendraient les grands termes de cet ordre – dans le cas de la ville, et comme il a été évoqué en introduction : la financiarisation, le néolibéralisme, etc. – en reprenant les idées de société, de morale, de l'identité (les collectifs, dirait Latour) comme simplement là (*out there*) et prêtes à l'emploi, mais comment elles sont « travaillées » (*work-out-there*) par des hybrides sujets-objets.

Sans reprendre le concept de « quasi-actants », afin de ne pas alourdir le lexique théorique de la recherche, le développement précédent permet de mieux comprendre le travail d'assemblage des acteurs dans le cadre de la lutte à l'insalubrité. En reconnaissant que les actants humains sont aussi composés de « plis », et qu'une partie de ces composés sont partagés en commun à un moment et en un lieu donné (le sens commun), il est possible d'arrimer la description de l'acteur-réseau, basée sur le suivi des acteurs et des traces qu'ils laissent derrière eux, avec des éléments plus « obscurs » du social et qui y laissent peu de traces directement visibles, mais qui peuvent néanmoins être mobilisés selon les besoins (Krarup et Blok 2011). Il ne s'agit pas de revenir à une analyse en termes de préférences, de dispositions ou d'habitudes individuelles, mais de tenter de comprendre comment les actants humains sont assemblés par un ensemble de relations, dont certaines éloignées dans le temps et l'espace. C'est également ici que se loge une part de moral et de politique dans l'action publique. Plusieurs travaux ont ainsi évoqué le « pouvoir discrétionnaire » dont les agents de première ligne pouvaient faire usage dans leur traitement des dossiers. Ils montrent toutefois que ce pouvoir n'est pas détenu individuellement, mais est le plus souvent façonné au sein des collectifs de travail pour répondre à différentes exigences de gestion et maîtriser le volume important de dossiers à traiter (Griffith et Smith 2014 ; Brodkin 2011 ; Lipsky 1980).

Ethos

Le caractère discrétionnaire de l'action de la Ville pour lutter contre l'insalubrité est mentionné par certains acteurs et organismes de défense des droits des locataires comme une possible source du manque d'action en la matière. Ce constat s'applique à l'échelle de la Ville, les arrondissements ayant la responsabilité d'établir leur propre plan et action. L'importance qu'ils accordent à ce problème et les dispositions qu'ils prennent pour y remédier sont variables, un point déjà établi par le Vérificateur général dans son rapport de 2012. L'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce compte parmi ceux qui attachent une importance élevée à ce dossier.

L'enquête sur le terrain montre que l'importance accordée à la lutte à l'insalubrité se traduit par des moyens plus forts. Le pouvoir discrétionnaire dont disposent les inspecteurs et inspectrices est limité par la volonté de la part de la gestion que le service reste neutre par rapport aux demandeurs et que les dossiers fassent l'objet d'un traitement uniforme. Les avis de non-conformité ou les constats d'infraction sont émis en fonction des manquements

observés et de l'absence de réaction de la part des propriétaires. Que le propriétaire soit un OBNL d'habitation, une grande compagnie internationale, un petit propriétaire ou même l'OMHM, les inspectrices ou inspecteurs avertissent lorsque des non-conformités sont observées. Les suivis de dossier sont tout aussi serrés, quel que soit le type de propriétaire. J'ai ainsi pu suivre le dossier d'un OBNL d'habitation aux prises avec des problèmes de chauffage, dont une fuite de conduite occasionnant un dégât d'eau et des moisissures. La première plainte dans le dossier remonte à janvier 2019. Lors du suivi des inspections, l'inspecteur en charge du dossier s'était rendu sur place parce qu'il n'avait pas reçu de rapport pour les moisissures. Il avait constaté sur les lieux la présence d'un entrepreneur qui a entamé des travaux majeurs sans permis. Il a donc procédé à l'arrêt immédiat des travaux et à verbaliser l'OBNL et l'entrepreneur. Au suivi de janvier 2020, l'inspecteur qui a repris le dossier, l'autre a changé de poste au sein du service, m'explique que l'OBNL a décidé de vider les immeubles et a introduit une demande de permis pour travaux majeurs. Il m'explique aussi que la relocalisation des locataires n'a pas été aisée, car il y avait de nombreuses contraintes. Le projet accueille en effet des familles monoparentales dirigées par des femmes et elles voulaient préserver les liens établis avec les écoles et pour certaines d'entre elles, avec des services sociaux et de santé. Un consultant externe a été engagé pour encadrer cette opération. Plusieurs personnes ont quitté sur une base volontaire, l'OBNL leur ayant dit que pour des raisons de sécurité, il était préférable de quitter avant l'hiver, d'autres ont pu être relocalisées dans d'autres OBNL du quartier. Au moment du suivi, le consultant avertit l'inspecteur que le dernier bâtiment sera fermé et que deux locataires seront évincées, car elles ont refusé les offres de relocalisation dans d'autres quartiers. L'inspecteur se demande comment traiter ces deux évictions et va transmettre l'information au gestionnaire du service pour voir s'il serait judicieux d'émettre des avis d'évacuation. Ces avis sont émis par la Ville dans les cas d'évacuation de bâtiments pour des raisons de santé et sécurité. Ils ont pour effet de rendre les personnes prioritaires sur les listes d'attente du logement social.

Le même type de suivi serré a pu être observé dans d'autres dossiers impliquant d'autres types de propriétaire, principalement privé. Dans le dossier d'un immeuble d'appartements transformés sans permis en maison de chambres, pour lequel j'avais suivi les inspecteurs lors d'une pré-inspection, et durant laquelle deux individus nous avaient intimidés, l'inspectrice et l'inspecteur en charge de l'OSA, dans laquelle le bâtiment a été intégré, m'expliquent qu'il et elle ne lâchent plus le propriétaire : 'tout ce qui est mal corrigé, on considère comme non-fait et on émet un constat!' L'inspecteur en charge du dossier avec sa collègue me montre des photos de réparations mal faites, dont un revêtement de douche refait en collant un sac poubelle sur le mur en lieu et place du carrelage. Il me précise que c'est un immeuble difficile : 'il y a de la prostitution et de la consommation de drogue'. Lui et sa collègue ont dû rédiger des constats d'infraction pendant deux jours pour couvrir tous les manquements. Il manque des commodités dans les chambres pour que le bâtiment se qualifie comme maison de chambres (il faut un évier dans chaque chambre, par exemple)

et des logements sont aménagés illégalement au sous-sol. Pour les responsables du dossier, le mieux serait que le propriétaire vende l'immeuble, mais il n'y arrive pas, vu l'état dans lequel il se trouve.

Le détour par ces deux exemples met en relief *l'ethos* professionnel partagé par les inspecteurs et inspectrices. Le rapport qu'il développe aux dossiers et aux immeubles qu'ils et elles suivent est avant tout technique, comme il a déjà été mentionné plus haut. Lorsqu'elles et ils expriment des doutes sur un propriétaire, l'évaluation porte sur la capacité qu'il a à entretenir et gérer un immeuble d'appartements, pas directement sur leurs intentions ou sur le mode de propriété. Les propos négatifs tenus à l'égard de certains propriétaires, comme il a été possible d'en entendre, par exemple, au sujet des OBNL d'habitation ou des petits propriétaires, recoupent la catégorie des « propriétaires-amateurs » (Markovich 2018). L'évaluation qui en est faits par le service de l'inspection porte sur leur manque de compétence et d'initiative face à la dégradation et l'entretien de leur propriété. Elle est aussi orientée par différents « plis » qui s'entremêlent pour former l'orientation de l'action des inspecteurs et inspectrices.

Le profil de poste qu'elles et ils occupent supposent une formation technique :

#12 – Extrait d'entretien avec un gestionnaire

En fait, euh... pour qu'un inspecteur soit agréé, soit admissible, il faut qu'il ait au minimum un DEC en architecture, en gestion du territoire, en urbanisme. C'est ça le profil qui est recherché. Donc, on considère quelqu'un qui a un DEC dans un de ces trois domaines a les qualifications pour occuper un poste d'inspecteur ou d'agent du cadre bâti. Euh... c'est sûr qu'il y a un processus de qualification, donc, il y a des banques... la Ville organise des banques de qualifications en ce moment à peu près trois à quatre fois par année pour aller chercher des candidats pour les postes d'inspecteur et d'agent du cadre bâti. Euh... c'est sûr que vu la réalité du terrain aussi, la plupart de nos inspecteurs sont actuellement soit architecte de formation, ou sont urbanistes, donc euh... qu'en même ils ont des diplômes universitaires pour occuper un poste de... qui nécessite un diplôme collégial... [...] la plupart de nos inspecteurs sont surqualifiés et ils ont tous de l'ambition aussi. C'est des gens qui cherchent tous à évoluer, vers... des postes professionnels, donc, oui, cela cause un roulement. Mais justement, il y a eu des réponses qui ont été apportées par rapport à ça, mais ce n'est pas encore assez pour... pour faire de la rétention. Avant, il y avait une différence déjà entre les inspecteurs et les agents du cadre bâti, donc, c'est pour ça que les gens ils entrent inspecteurs et puis tout de suite ils appliquent sur un poste d'agent du cadre bâti, mais là ils sont tous au même niveau, inspecteurs, agents techniques et agents du cadre bâti, c'est tous des groupes 11. Mais quand j'ai dit la plupart de nos candidats sont surqualifiés, donc, ils aspirent tous à des postes soit professionnels, soit des postes de cadre à la Ville ou il y a certains qui partent aussi ailleurs, directement, carrément.

Le parcours des inspecteurs et inspectrices est marqué par une formation technique et académique. La plupart ont un diplôme du collégial ou de l'université. À la différence des inspecteurs et inspectrices cotoyé·es par Bartram (2019) à Chicago, elles et ils n'ont pas d'abord travaillé dans le milieu de la construction. Elles et ils ont plutôt un profil d'employé·es et de technicien·nes. Les hommes qui occupent ce poste sont aussi issu de l'immigration, en particulier d'Afrique du Nord, et sont surqualifiés. Ils sont le plus souvent porteurs d'un diplôme universitaire dont la reconnaissance est rendue plus difficile en raison des règles des ordres professionnels (pour les architectes et les urbanistes, par exemple), comme deux gestionnaires me l'ont expliqué à plusieurs années d'intervalle. Les femmes rencontrées sont d'origine québécoise et détiennent aussi des qualifications supérieures à celles prévues au poste. C'est cette surqualification qui explique en partie le roulement de personnel au poste d'inspecteur. Le Vérificateur général recommandait d'ailleurs que les postes d'inspecteur et d'agent du cadre bâti occupent le même échelon afin d'éviter une perte d'expertise au sein des équipes d'inspection, ce qui a été fait et limite les mobilités entre des postes pour lesquels les compétences requises et les tâches accomplies sont proches.

Un autre « pli » qui contribue à l'ethos professionnel du service est la présence de propriétaires en son sein. La plupart des inspecteurs et inspectrices plus âgé·es semblent être propriétaires du logement qu'ils et elles occupent. Plusieurs sont aussi propriétaires d'un ou de plusieurs logements qu'ils et elles louent. Il est fort probable que cette expérience en tant que propriétaire oriente leur rapport au cadre bâti et aux propriétaires du quartier. Le rôle de « bon » propriétaire qu'elles et ils pensent remplir se reflète sur l'appréciation portée sur les propriétaires délinquants ou amateurs. Cette orientation s'est manifestée à plusieurs reprises lors des discussions informelles entre collègues ou avec le chercheur lors des trajets entre les bureaux du service et les bâtiments inspectés. Les inspectrices et les inspecteurs mentionnaient leur désapprobation par rapport au manque de soin apporté à l'entretien des bâtiments visités ou croisés et à la nécessité de 'savoir ce que l'on fait' quand on est propriétaire d'un immeuble.

Le rapport technique et la neutralité affichée par rapport au traitement des dossiers trouvent leur source dans la socialisation attachée aux différents domaines techniques qui s'attachent à la résolution de problèmes. Cette approche du travail d'inspection est parfois critiquée, entre autres par les groupes communautaires, qui se plaignent de l'absence de prise en charge des dimensions sociales et psychologiques liées au logement. Nous avons vu que cette prise sur ces dimensions est limitée au sein du service de l'inspection, en raison du mandat qui lui est confié et du découpage des responsabilités liées au logement entre différents acteurs et en particulier, en ce qui concerne les droits des locataires. L'expérience collective des inspecteurs et inspectrices les pousse cependant à développer une forme de morale liée à leur travail et sur laquelle nous reviendrons plus loin.

Automatisation et priorités

Le travail d'inspection suppose de nombreuses inscriptions. Au cœur de ce système d'inscription se trouve la plateforme Oracle qui, comme nous l'avons vu, sert à reporter les observations effectuées sur le terrain et les suivis effectués dans chaque dossier, lequel est désigné par l'adresse du bâtiment inspecté. En parallèle à ce système, des photographies sont prises et archivées afin de servir de référence et support au travail de bureau et à la rédaction des avis et constats.

Les gestionnaires rencontrées conviennent qu'Oracle constitue déjà une amélioration par rapport aux anciennes manières de travailler. Il permet entre autres un archivage exhaustif des dossiers, assure une meilleure accessibilité par l'entremise d'un moteur de recherche basé sur les adresses, et uniformise l'encodage des non-conformités, en adoptant la taxinomie incluse dans le règlement 03-096. Il n'en reste pas moins que le passage du papier au système informatique prend du temps dans un contexte où le service fait face à un volume élevé de requêtes. C'est pourquoi différents projets et outils d'automatisation du travail d'inspection sont envisagés au sein du service. Mais cette automatisation ne se fait pas sans intervention ou implication des acteurs. Différentes situations permettent en effet de mettre en évidence qu'elle entre en relation avec le pouvoir discrétionnaire des inspecteurs et inspectrices et la distinction qu'ils et elles tentent de faire entre les items à corriger liés à de l'entretien ou des problèmes de salubrité.

J'ai ainsi assisté à une rencontre de l'équipe d'inspection en salubrité durant laquelle les gestionnaires présentent l'élaboration d'une 'lettre TX' (une lettre-type) automatisée pour les requêtes pour les points considérés comme de l'entretien. Cette procédure est mise en place afin d'alléger le travail de l'inspection qui 'croule sous la charge de travail'. En cas de requête, les gestionnaires invitent les inspecteurs et inspectrices à appeler le plaignant. Il n'y aura donc pas d'inspection mais l'envoi d'une lettre TX accompagnée d'un 'avis grille' reprenant les items à corriger et le délai pour réaliser les travaux. S'il y a une relance par le plaignant, une inspection sur place sera réalisée et facturée au propriétaire. La présentation de cette nouvelle procédure est suivie par des échanges entre les inspectrices et inspecteurs et les gestionnaires. Les discussions s'organisent autour de différents points qui peuvent venir perturber la manière dont les inspecteurs et inspectrices composent l'assemblage de la lutte à l'insalubrité au quotidien. Le fait de régler une requête à distance, sans se rendre sur les lieux, vient fragiliser le socle sur lequel repose ce travail, soit l'inspection *in situ*, et le rapport matériel et perceptuel qu'elle permet de nouer avec les bâtiments et logements du quartier. C'est pourquoi les gestionnaires concèdent qu'il est important de communiquer avec les plaignants pour évaluer la situation avant d'aller en inspection avec toutefois comme objectif 'd'éviter de sortir pour des items d'entretien mineur et valoriser le temps des inspecteurs et inspectrices sur le terrain'. Les inspecteurs

et inspectrices présent·es conviennent que c'est une bonne idée mais qu'il reste le problème du délai dans le retour des locataires et de leur capacité à évaluer correctement la situation : 'il serait peut-être possible de leur demander des photos?', précise ainsi un inspecteur, le rapport visuel au site étant réaffirmé dans la discussion. Un autre point évoqué est la possibilité qu'une même adresse finisse par se retrouver avec plusieurs dossiers : celui ouvert sur plainte et qui concerne des problèmes d'entretien, et celui ouvert par l'inspectrice ou l'inspecteur à la suite d'une inspection. Ce dédoublement des dossiers est en effet nécessaire pour pouvoir réclamer les frais d'inspection liés à la plainte initiale. Il semble toutefois inquiété les inspecteurs et inspectrices puisque le système scriptural et d'archivage repose sur l'adresse civique des bâtiments, avec le risque d'apparition de doublons. L'introduction d'une lettre automatisée est enfin l'occasion pour les gestionnaires de répéter qu'il faut mieux identifier ce qui relève de l'urgence et de la salubrité et ce qui relève d'un simple entretien (comme de la peinture écaillée, des portes d'armoire endommagées, des planchers abîmés, etc.). Les inspectrices et inspecteurs disposent d'une certaine discrétion en la matière, comme le précise un gestionnaire : 'c'est à vous de déterminer l'urgence…'. L'observation du travail d'inspection permet de voir que l'urgence varie surtout en fonction des problèmes de logement rencontrés, ainsi les infestations, les infiltrations ou la présence de moisissure semblent toujours faire l'objet d'une inspection et d'un suivi rapide, alors que d'autres items d'entretien font plus souvent l'objet d'un suivi téléphonique et les dossiers peuvent être fermés sur simple déclaration dans de nombreux cas.

Morale

Le travail d'inspection génère ce qu'il est possible d'identifier comme une forme de morale. Il s'apparente en effet à un travail de première ligne même s'il ne cible pas une clientèle particulière mais s'effectue plutôt au croisement d'une relation potentiellement conflictuelle. Les personnes qui l'exercent s'engagent ainsi dans une série d'interactions dont elles cherchent à contrôler une partie du déroulement et durant lesquelles elles ont à gérer leurs émotions et celles de leurs clients (Meanwell, Wolfe et Hallett 2008). Comme l'explique un gestionnaire lors de la rencontre de présentation de la procédure de traitement des requêtes par courrier (la lettre TX), le service a de plus en plus à gérer la 'plainte' des locataires, qui disposent de plus d'information sur internet, et qui 'veulent un service puisqu'ils paient des taxes'. Un inspecteur présent se demande ainsi 'comment éviter les locataires chialeurs?', un autre gestionnaire présent note toutefois immédiatement que 'l'on ne peut pas rentrer là-dedans', remarque qui trouve l'appui d'un inspecteur qui précise que c'est donner un argument aux propriétaires pour dire qu'il s'agit de 'petits logements et de locataires vulnérables', tout le monde s'accordant finalement pour répéter qu'il faut 'responsabiliser' les propriétaires et les locataires, tout en restant '*fair*' (équitable) avec les uns et les autres.

Ce bref échange illustre indirectement le caractère particulier du travail de première ligne accompli par les inspecteurs et inspectrices. Il réaffirme, en quelque sorte, le caractère technique de leur intervention. Elle ne porte pas d'abord sur les locataires, ceux qui émettent le plus souvent la plainte, mais sur leurs conditions de logement et sur l'état physique et matériel des immeubles. De cette manière, une certaine mise à distance des plaignants peut se faire. Le travail de première ligne s'opère ensuite dans un cadre réglementaire particulier. Il concerne, comme il a été mentionné à plusieurs reprises, les aspects matériels du logement, et pas les questions juridiques qui relèvent du Tribunal administratif sur le logement (anciennement la Régie du logement) pour ce qui est du droit au logement et de la cour municipale pour ce qui est des constats d'infraction en ce qui a trait à l'entretien et la salubrité des logements. Cette division du travail permet au service de l'inspection d'asseoir son autorité sur une dimension de la question du logement, celle de ses conditions d'occupation, mais en limite aussi l'exercice, comme le précise un gestionnaire lors d'une de nos premières rencontres : 'comment le lien entre l'inspection et les intervenants de seconde ligne se fait; la Régie, le service incendie… qui ne sont pas toujours très réactifs… (soupir) la Régie et la cour, ils peuvent toujours être en retard et débordés…'. Sentiment partagé par les inspecteurs et inspectrices : 'nous, les inspecteurs, nous sommes la première ligne, on se retrouve avec des problèmes, mais c'est le reste qui ne suit pas'. Les services publics de deuxième ligne ne sont pas seulement en cause, les autres intervenants, comme les compagnies d'extermination, les services sociaux et de santé, les propriétaires, les ingénieurs ou autres experts appelés à se prononcer dans un dossier, peuvent aussi être en cause, que ce soit en raison de la qualité de leur travail ou de la lenteur de leur intervention.

Cette situation requiert un travail émotionnel de la part des inspecteurs et inspectrices. Le premier « pli » de ce travail est perceptible dans la discussion rapportée plus haut quant à l'attitude à adopter à l'égard des locataires. La neutralité à maintenir par rapport aux propriétaires et locataires rappelée collectivement trouve son origine dans la trajectoire personnelle d'une partie des employés du service, qui sont issus de l'immigration et dont le parcours professionnel les conduit à occuper des postes pour lesquels ils sont surqualifiés. Ce parcours les prédispose à afficher de la sympathie pour les immigrants qui se retrouvent pris dans des situations de logement difficiles. Le second élément est performatif et agit collectivement. À plusieurs occasions, il a été possible d'observer des manifestations de découragement ou de dégoût face aux situations traitées.

#13 – Extrait du carnet de terrain

De retour d'un immeuble d'appartements transformé en maison de chambres, dont deux inspecteurs viennent de faire la pré-inspection pour voir s'il sera intégré à l'OSA, je me retrouve seul dans la voiture avec l'inspecteur en salubrité – l'autre nous ayant rejoint sur les lieux et étant reparti de son côté. L'inspecteur semble découragé. Ce qu'il a vu est

identique à la situation en 2011 lorsqu'il avait déjà inspecté et travaillé sur le bâtiment. Ce sont toujours des personnes vulnérables qui y résident, qui ne savent parfois même pas si elles ont un bail, un bâtiment avec un fort roulement, la seule différence est que le propriétaire a subdivisé les logements pour en faire des chambres, ce qui n'améliore pas vraiment la situation.

Il se dégage de l'extrait précédent un sentiment de découragement de la part de l'inspecteur, lequel avait déjà, dans le précédent poste qu'il occupait à la direction de l'habitation, participé à une intervention sur le bâtiment visité. Ce sentiment effleure parfois dans d'autres situations où les inspecteurs et inspectrices, mais aussi les gestionnaires ou l'agente de liaison, font le constat d'une action difficile, de problèmes complexes, et parfois d'un manque d'appui et de coordination.

#14 – Extraits du carnet de terrain

Dans ce dossier, il y a des personnes vulnérables qui vivent dans de très mauvaises conditions – elles ne formulent pas de plainte – elles ont été découvertes par l'OSA – on fait des suivis pour évacuation avec un comité logement et l'OMHM pour trouver de nouveaux logements. Dans d'autres cas, il y a des problématiques d'encombrement récurrent, on réfère au CLSC avec l'aide de l'agente de liaison.

L'agente de liaison explique que les employés du CLSC ne veulent pas se déplacer dans certains logements parce qu'ils reconnaissent des noms sur les listes que nous leur transmettons. Ils considèrent certaines personnes comme dangereuses mais ne nous le disent pas : 'sans entrer dans le détail, ils devraient nous prévenir, puisque si c'est dangereux pour eux, et pour nous alors?!'

L'affirmation collective, observée dès les premières rencontres avec le service, qui consiste à se dire en lutte contre l'insalubrité, peut ainsi couvrir, au moins de manière discursive, un possible découragement et un manque de prise sur le problème. Répété à plusieurs occasions, ce discours finit par s'ancrer dans le lexique du service et contribue symboliquement à construire l'*ethos* professionnel qui y prévaut, indiquant que l'arrondissement apparaît souvent comme plus coercitif face aux propriétaires négligents, ce que confirme le suivi effectué six mois après la fin des observations par *shadowing* où l'inspectrice et l'inspecteur qui ont repris en charge de l'OSA précisent 'qu'ils ne lâchent plus les propriétaires et adoptent une attitude encore plus coercitive qu'avant'.

L'observation directe du travail des inspectrices et inspecteurs montre aussi que ce qui ne pourrait être qu'un discours prend une forme concrète et plus subtile dans le travail quotidien du service. L'exposition quotidienne et répétée à des conditions de vie et de

logement difficiles, que ce soit lors des inspections ou à travers les photos consultées au bureau, suppose un travail émotionnel de la part des inspecteurs et inspectrices de mise à distance, mais aussi de mobilisation d'un sens moral supportant l'action. Au cœur de cette morale se trouve un composé relevant du sens commun et assez général que l'on peut assimiler à l'atteinte de conditions de vie décentes, dont le droit d'accéder à un logement adapté à ses besoins (Morrison 2019). Bien que relativement obscure, dans le sens donné à ce terme au début de cette section, cette morale effleure à plusieurs reprises dans le cours de l'enquête.

#15 – Extraits du carnet de terrain

En regardant les photos de la maison de chambres, l'inspecteur note que ce sont toujours les mêmes choses qui reviennent : revêtement endommagé, armoires vieilles et vermoulues, humidité et infiltrations, trous au plafond, fenêtre non étanche… À plusieurs reprises, il se tourne vers moi et murmure : 'c'est vivre dans la misère' ou émet un petit son désapprobateur, suivi de 'quelle pauvreté'.

En marge de l'établissement de la facture, le gestionnaire va voir sur *Google streetview* l'évolution du bâtiment (grâce à la fonction qui permet de remonter dans le temps); le bâtiment en question n'était pas si mal en 2009 et encore habité (aujourd'hui, il resterait une locataire dans l'immeuble qui est complètement entouré de clôture de sécurité); en face, c'est un grand terrain vide sur lequel sera construit le CUSM; après 2009, on voit une dégradation rapide du bâtiment : 'il y avait des gens qui vivaient là, qui avaient leur vie… puis… j'imagine que c'est le marché immobilier'.

Les situations impliquant des bâtiments et logements fort dégradés, en désordre ou encombrement extrême, sales et négligés, suscitent une réaction quasi réflexe chez plusieurs inspecteurs et inspectrices : un petit claquement de langue, un 'tsss…' à peine audible ou une exclamation ('ouch', 'surprise'…) dans lequel apparaît parfois une révulsion traduisant l'idée que des personnes ont à vivre dans de telles conditions. Cette révulsion est liée au sens de l'habiter, évoqué plus haut, et qui renvoie à un « composé symbolique complexe » assemblant décence, entretien des immeubles et propreté. Cette révulsion face à certaines situations ne mène toutefois pas à un processus de classement des requêtes en fonction du mérite relatif des plaignant·es comme il a pu être observé dans d'autres contextes. Le souci de traiter de manière uniformisée les dossiers est préservé et les inspecteurs et inspectrices cherchent dans la mesure du possible à trouver des solutions, autant afin de résoudre les problèmes du logement que d'aider les personnes qui y vivent. Un inspecteur va ainsi traiter un dossier de malpropreté extrême en ma présence, à partir de photos montrant un logement extrêmement sale et négligé et occupé par un homme seul souffrant de troubles de santé mentale. Comme le souligne l'inspecteur, il est heureux du

déroulement de ce dossier, puisqu'il a pu aider la personne en lui trouvant une ressource intermédiaire où elle va pouvoir être hébergée et aidée, 'il ne pouvait pas rester dans son logement, puisque, vu l'état dans lequel il était, il a été jugé impropre à l'occupation; une évacuation a été ordonnée et réalisée en présence de la police et d'Urgence psychosociale-justice ('ces personnes sont souvent agressives et coopèrent peu dans ce type de situations', note l'inspecteur). Il va voir le gestionnaire pour lui montrer l'état d'avancement des travaux de nettoyage et d'assainissement réalisés par le propriétaire : la cuisine est propre et les armoires ont été remises en état, le bain a été débouché et nettoyé, il reste la toilette à remettre en état. Le gestionnaire est satisfait du résultat : le logement va pouvoir être remis en location et une aide a été fournie à l'ancien locataire qui ne se retrouve pas à la rue. Les photos accompagnant le dossier provoquent une certaine révulsion, comme d'autres espaces visités au cours de l'enquête, mais n'induisent pas un jugement dépréciatif des personnes qui y vivent. Le discours tenu et les actions menées restent plutôt dans le registre de la vulnérabilité et de l'aide à apporter.

Cette morale sous-jacente contribue aussi à l'assemblage de la lutte à l'insalubrité. Elle apparaît comme un contrepoids au découragement ou à la révulsion que peut susciter la confrontation quotidienne à un volume important de dossiers et à des situations de grande précarité. Comme la morale peut être intégrée à certains objets, elle infuse l'assemblage de la lutte à l'insalubrité et lui donne, par l'entremise des agents qui la mènent, la figuration d'un composé symbolique agissant afin de réduire la vulnérabilité vécue par certaines personnes en lien avec leurs conditions d'habitation. La force de cette figuration est qu'elle peut supplanter les normes et règles qui régissent la pratique courante du service. Un dernier exemple peut être évoquer pour illustrer cette situation. Il est également exemplaire parce qu'il souligne l'importance du rapport visuel et perceptuel que le service de l'inspection développe avec le cadre bâti, à travers, entre autres, la pratique de la photographie, les images, en tant que figuration des problèmes, occupant un rôle central. Il incarne enfin les différentes dimensions de l'action identifiées tout au long de ce rapport et en particulier, sur la nécessité de collaborer avec d'autres acteurs.

#16 – Extraits du carnet de terrain

L'inspecteur [un inspecteur avec beaucoup d'ancienneté'] me réexplique [nous avions déjà évoqué le dossier la veille] que c'est un cas atypique et un peu compliqué. Il concerne une propriétaire occupante. La requête a été initiée sur plainte du voisin. Dans ces cas-là, techniquement, c'est la propriétaire qui est responsable et la Ville n'a pas à intervenir. Il s'agit toutefois d'une personne âgée qui refuse toute collaboration et qui apparaît vulnérable. L'exterminateur qu'elle a engagé dit que le logement est exempt de punaise. Toutefois, lors de leur passage, l'inspecteur et l'agente de liaison ont pu voir des punaises sur la personne. L'inspecteur a demandé s'il pouvait prendre des photos et la personne a accepté. Sur l'une d'entre elles, des punaises sont visibles sur le col de sa blouse et des taches

noires (excréments) aussi. Si des punaises sont présentes sur la personne en journée, cela veut dire que l'infestation est majeure.

L'agente de liaison a pris quelques contacts (elle rejoint l'inspecteur pour coordonner leur intervention). Elle explique avoir contacté le CLSC pour que la personne reçoive de l'aide, mais qu'aucune suite n'a été donnée.

La première réaction du gestionnaire du service a été de dire que l'on n'intervenait pas puisqu'il s'agit d'une propriétaire. L'inspecteur m'explique que les photos qu'il a prises ont changé la donne une fois postées sur le serveur et donc accessibles à tous, incluant le gestionnaire. Une intervention par la Ville et à ses frais sera exceptionnellement organisée (préparation du logement + extermination). Même le politique a été mis au courant du dossier (jusqu'à la mairesse d'arrondissement). Il a aussi été décidé de convaincre la personne d'aller en résidence pour personne âgée (au moins pour le temps de l'extermination).

La collègue en construction rencontrée plus tôt en matinée passe et voit les photos affichées sur l'écran : 'brrr... je prendrais une douche chaude tout de suite... d'acide'.

[Une semaine après ce premier échange sur ce dossier, je vais rejoindre l'inspecteur en charge du dossier et l'agente de liaison en après-midi, pour le suivi.]

Cette observation est un suivi sur le dossier du [adresse] pour infestation majeure de punaise de lit. Je pars vers l'adresse mentionnée en compagnie de l'inspecteur et de l'agente de liaison. Ils ont rendez-vous avec l'exterminateur et l'intervenante de l'OMHM qui aide à la préparation des logements (elle se coordonne elle-même avec une entreprise spécialisée du milieu de l'économie sociale).

Nous arrivons sur les lieux les premiers et sommes rejoints par l'exterminateur. Celui-ci doit entrer dans le logement pour se rendre compte du travail et de la décontamination à effectuer. L'agente de liaison sonne et la propriétaire répond : elle ne se souvient pas qu'un rendez-vous avait été fixé, elle dit être au lit et qu'elle est très malade aujourd'hui. L'agente de liaison essaie de la convaincre mais cela ne fonctionne pas, et la personne referme la porte. L'agente de liaison décide alors d'appeler le fils de la propriétaire pour voir s'il peut venir pour la convaincre de laisser entrer l'exterminateur et l'intervenante de l'OMHM. Elle le contacte par téléphone et il accepte de venir puisqu'il n'est pas trop loin.

Arriver sur les lieux il explique que sa mère est très malade et que lui-même n'en peut plus de cette situation. L'agente de liaison lui demande d'aller voir sa mère pour la convaincre de laisser entrer l'exterminateur; celui-ci explique qu'il a besoin de 5 minutes et de voir les matelas pour savoir s'il peut les traiter ou s'ils doivent être changé.

Le fils entre dans la maison et nous l'attendons sur le perron. Une conversation s'engage entre l'exterminateur et les personnes de la Ville. L'inspecteur me dit que c'est une bonne

compagnie d'extermination, qui est implantée partout au Québec et avec laquelle ils font souvent affaire.

Le fils ressort de la maison et dit que sa mère n'est pas bien aujourd'hui, qu'il faudra y aller doucement, mais qu'elle accepte que l'exterminateur vienne voir les lieux. L'exterminateur enfile des chaussons de protection et entre dans le logement. Nous l'attendons sur le balcon. Il ressort 5 minutes plus tard et à l'air secoué. 'Il y a des choses que je n'avais plus vu depuis longtemps... c'est majeur, c'est une infestation majeure'. L'inspecteur commence à lui poser des questions mais il l'interrompt en lui disant qu'il doit prendre une mesure de précaution d'abord. Il se dirige vers son camion, enlève ses chaussons et les bombes avec un aérosol (on suppose pour éviter de transporter des punaises). Il revient sur le balcon et explique que les matelas seront à changer, qu'il y a des traces de punaise partout, 'autour des anciens trous de cadre, c'est noir de fiente de punaise', qu'il y a beaucoup de tapis au sol (tapis-plein collé) et qu'il faudrait idéalement les retirer. Pour le traitement, il faudra que le logement soit bien préparé et que les personnes soient parties au moins 4 heures.

Entre-temps, la personne de l'OMHM n'est pas arrivée et l'agente de liaison la contacte. Elle s'est trompée d'adresse (elle a confondu une rue du même nom ailleurs). Elle arrive par ses propres moyens mais sera un peu en retard.

L'inspecteur décide alors d'aller faire une inspection dans un autre dossier (encombrement dénoncé par un voisin). On se rend à l'adresse, cela prend environ une demi-heure (rendez-vous avec le locataire qui fait l'objet de la plainte). Le logement est certes bien rempli mais pas encombré. La requête est infondée et le dossier sera fermé.

Pendant ce temps, l'agente de liaison essaie aussi de contacter la locataire du haut. Celle-ci refuse d'ouvrir sa porte (c'est aussi une personne âgée vulnérable avec un fils dépendant). Comme le dit l'exterminateur, c'est un dossier complexe.

De retour à [l'adresse], nous arrivons quand l'intervenante de l'OMHM sort du logement avec le fils. Elle retire des chaussons de protection jetables et un sac poubelle dont elle s'était fait un vêtement de protection, elle jette le tout dans un second sac poubelle. L'exterminateur lui explique qu'il faudra jeter les matelas - le fils qui parle anglais comprend à demi-mot et demande ce qu'il doit faire, l'agente de liaison lui explique qu'il devra changer les matelas; il demande si la Ville peut en fournir et comment il va faire pour s'en procurer - tout cela semble très complexe pour lui. L'agente de liaison lui dit que non, la Ville ne paiera pas pour les matelas - elle intervient déjà pour payer un premier traitement à un autre exterminateur engagé par la propriétaire. L'intervenante de l'OMHM ne pense pas qu'elle sera en mesure de faire retirer les tapis par la compagnie qui va préparer le logement - l'exterminateur dit qu'il pourra essayer de faire le traitement mais qu'il ne pourra pas en garantir l'efficacité à 100 %.

Fin de la discussion, tout le monde semble content de l'initiative prise par l'agente de liaison de rassembler tous les intervenants lors d'une visite. Cela facilite la coordination.

[Suivi d'un gestionnaire dans son travail de bureau.]

En lisant les articles du règlement, le gestionnaire m'explique qu'il faut être prudent et précis dans ce que l'on fait, parce que 'l'on joue sur le droit de propriété des gens'. Les travaux en lieu et place concernent essentiellement les dossiers de non-conformité d'entretien et pas les dossiers d'extermination. 'Les exterminations, c'est plus difficile à faire que des réparations, les résultats sont visibles seulement à long terme, c'est intangible, alors qu'un trou dans un mur cela se répare...'. Il évoque le premier cas, récent, d'extermination au frais de la Ville (le cas suivi durant le terrain). Je demande pourquoi la Ville a choisi d'intervenir dans ce cas précis. Le gestionnaire répond que c'est parce que c'est une situation dramatique, 'à un moment, le côté humain embarque...'.

Conclusion

Le dernier extrait du carnet de terrain (#16) montre bien comment la lutte à l'insalubrité constitue un assemblage hétérogène qui mobilise des actants multiples et qui se noue autour de situations parfois marquées par une grande vulnérabilité des personnes aidées. Les choix théoriques et méthodologiques posés en début de recherche apparaissent ainsi se justifier au regard d'une politique urbaine qui prend la forme d'un processus multiple, en partie incertain, et comportant une part de contingence au gré des acteurs, des motivations et des problèmes auxquels elle se trouve confronter.

Pour en saisir le fonctionnement, il convient alors d' « ouvrir la boîte noire » de la lutte à l'insalubrité. La principale conséquence en termes de méthode est d'aborder le terrain à travers l'observation directe des pratiques. Comme l'indiquaient les auteur·es qui s'inscrivent dans le courant des études critiques des politiques (*critical policy research*), l'observation directe est à privilégier partout où elle est possible. Plus difficile dans les études qui visent à comprendre les mécanismes sous-jacents à l'élaboration des politiques publiques, elle est en revanche possible dans le cas de leur mise en œuvre, comme l'ont montré les recherches sur le travail des agents de première ligne. Dans les théories de l'assemblage, l'observation directe se révèle un outil adapté afin de saisir les processus de traduction, médiation, saisie et coordination au cœur de l'action.

Une fois cette voie empruntée, la représentation des politiques urbaines qui s'en dégage se transforme. Elles ne sont plus seulement produites et influencées par des grandes tendances structurelles, que ce soit l'austérité, la néolibéralisation, la financiarisation. Elles se peuplent de toute une série d'actants plus ou moins coordonnés et mobilisés dans l'action à accomplir. Dans le cas de la lutte à l'insalubrité, la question du logement ne semble pas seulement se réduire à sa financiarisation et l'émergence de grands propriétaires immobiliers dont la logique d'action principale est d'assurer un rendement financier à leurs actionnaires ou investisseurs institutionnels. Les logements dégradés ne sont pas non plus seulement la propriété d'un petit nombre de propriétaires « véreux », même si c'est une catégorie qui est aussi présente sur le marché locatif, mais aussi de petits propriétaires qui sont qualifiés d' « amateurs » par les observateurs du logement, une catégorie qui recouvre des petits investisseurs ou des propriétaires qui le sont devenus « par défaut » (lors d'un héritage, par exemple) et dont les capacités sont souvent limitées. Le secteur du logement social n'est pas non plus épargné par les problèmes d'insalubrité, comme le montre un dossier suivi durant l'enquête, là encore, la capacité des propriétaires à but non lucratif à assurer un entretien régulier et de qualité peut varier. Les propriétaires occupants peuvent enfin aussi être ciblés par des requêtes qui proviennent souvent de voisins ou de services sociaux et de santé, comme le dernier exemple cité l'illustre, mais aussi d'autres dossiers touchant souvent des problèmes d'encombrement extrême qui finissent par inquiétés les

voisins. Si les immeubles concernés sont dans la plupart des cas des conciergeries comptant plus d'une dizaine d'appartements ou de chambres, confirmant une tendance observée par le passé quant à la concentration des problèmes dans des structures d'habitation de taille moyenne et grande, le suivi des inspecteurs et inspectrices m'a aussi conduit à visiter des immeubles plus petits, comme des *plex* ou des *walk-up*, voire des maisons en rangée ou attachées.

Outre l'image diversifiée des propriétaires qui se dégage de l'enquête, ce qui est peu surprenant dans un contexte montréalais marqué par une mixité de l'habitat et une structure de la propriété immobilière qui repose sur un grand nombre de petits propriétaires en plus de quelques grandes compagnies, la voie suivie permet de mettre en évidence comment l'action dans le domaine de la lutte à l'insalubrité assemble un ensemble hétéroclite de sites et d'actants. La mise en œuvre des politiques urbaines y apparaît comme un processus non linéaire et multiple et dont l'exploration appelle une méthode ouverte. Comme il a été mentionné plus haut, les sites de la lutte à l'insalubrité sont multiples et les traductions qui s'opèrent entre eux permettent de les lier en un moyen d'action. L'acte d'inspecter permet de développer un rapport visuel et technique avec le cadre bâti, lequel est prolongé par la pratique de la photographie, jusqu'à leur traduction en un ensemble de manquements normés par un règlement municipal, à travers un système informatisé et des avis de non-conformité et d'infraction transmis aux propriétaires. Les actants humains et non-humains impliqués dans ces sites sont aussi multiples : les inspecteurs et inspectrices, les locataires, les propriétaires, les ingénieurs et autres experts et leurs rapports, les exterminateurs, l'agente de liaison en intervention psychosociale, les entrepreneurs en bâtiment, le système Oracle, les personnels de l'OMHM qui aident à la préparation des logements en vue des traitements contre les punaises de lit, les comités logement, etc.

La description qui est proposée de cet assemblage visait à montrer comment il peut introduire une différence dans les situations autour desquelles il se constitue. L'enjeu est bien pour le service de l'inspection de faire agir autrui, le plus souvent un·e propriétaire, ainsi que d'autres experts ou intervenants sur les questions de logement. Quatre stratégies pour faire agir autrui peuvent être dégagées de l'observation des pratiques du service de l'inspection dans Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce :

- *Signaler* : la première stratégie consiste à marquer ou rendre visible le travail des inspecteurs et inspectrices. Comme l'inspection permet d'élaborer un rapport technique au cadre bâti, elle est l'occasion de laisser des traces visibles du travail d'inspection. Les accroche-portes, les affiches, les banderoles délimitant un périmètre de sécurité, sont autant d'actants non-humains qui indiquent un potentiel problème avec un bâtiment, qui en altèrent la qualité en soulignant les possibles défauts dont il souffre et qui peuvent avoir des effets sur la capacité qu'ont les propriétaires à en jouir à leur guise. Ces traces disséminées sur le terrain incorporent également une part de la morale qui incombe à la lutte à l'insalubrité.

- *Aviser* : en prolongement de la première stratégie, le fait d'aviser les propriétaires des manquements qui concernent leurs immeubles en appliquant une grille systématiquement calquée sur les dispositions du règlement 03-096 fait reposer l'ensemble de l'assemblage sur un moyen réglementaire qui en accroît la légitimité et la solidité. Cet appui légal permet au service de se montrer plus coercitif envers les propriétaires qui tardent à effectuer des réparations ou qui les font de manière insatisfaisante. La rédaction de constats d'infraction occupe ainsi une place importante dans le travail des inspecteurs et inspectrices. L'assemblage de la lutte à l'insalubrité se trouve ainsi renforcer en mobilisant une des propriétés d'une disposition réglementaire, c'est-à-dire les pouvoirs qu'elle attribue aux agents qui ont la charge de la mettre en œuvre et le moyen du droit qu'elle octroie à une autorité compétente – la Ville – de punir les contrevenants.
- *Évaluer* : la lutte à l'insalubrité étant une politique urbaine marquée par la multiplicité, elle suppose que les acteurs qui en ont la responsabilité réglementaire soient en mesure d'évaluer l'action des autres acteurs qui y participent. La construction d'un jugement professionnel portant sur la compétence d'autrui est centrale. Les inspectrices et inspecteurs suivi·es développent un jugement sur la qualité de certains intervenants, en particulier en provenance de milieu moins réglementé, comme l'extermination, par exemple. Ce jugement se construit en croisant différents éléments : la réputation d'un propriétaire, la qualité des interventions passées, et les constats produits par l'inspection. Sans ce travail d'évaluation constante des actions d'autrui, la solidité de l'assemblage serait compromise par l'incorporation d'expertise dont la qualité est jugée faible.
- *(Ré)agir à la place d'un autre* : cette stratégie s'applique aux avis de créance qui sont transmis aux propriétaires en vue de la réalisation de travaux en lieu et place. Elle sert moins à intervenir directement qu'à faire réagir le propriétaire pour qu'il entreprenne lui-même les travaux. Cette stratégie semble rencontrer un certain succès avec, au moment de l'enquête, huit propriétaires sur dix concernés par un avis de créance qui entament les travaux plutôt que de laisser la Ville les conduire à leur place et d'avoir à en supporter la facture par la suite. Cette stratégie intervient également dans le cadre de l'Opération salubrité (l'OSA), qui cible des immeubles dégradés qui font l'objet d'une inspection et d'un suivi systématique et dans la durée. Dans ce cas, le service de l'inspection ne répond pas à une requête du public mais intervient de son propre chef pour résoudre des problèmes d'insalubrité.
- *Coordonner* : la dernière stratégie vise à mieux coordonner les actions dans les dossiers plus complexes. L'engagement d'une agente de liaison au sein du service permet de mieux arrimer les interventions de plusieurs acteurs, privés et publics, dans les dossiers où les problèmes de logement sont associés à la présence de personnes vulnérables ou qui ont besoin d'aide pour compléter des tâches spécifiques.

Ces différentes stratégies et les dispositifs mis en place pour les actualiser ont permis à l'arrondissement d'avoir une action que nous qualifions, au début du rapport, de probante, en amenant certains acteurs à agir dans le sens souhaité, c'est-à-dire d'amener des propriétaires à se conformer aux dispositions du règlement 03-096. Ce constat peut toutefois susciter une interrogation quant à la portée ou la généralisation possible des observations effectuées dans un seul arrondissement de la Ville de Montréal. Le fait que la démarche insiste sur l'hétérogénéité de l'assemblage observé renforçant l'impression que les conclusions s'appliquent à un cas unique et singulier.

La validité de la démarche entreprise réside moins dans la portée ou l'étendue des conclusions auxquelles elle aboutit que dans la profondeur des descriptions qu'elle produit. En ce sens, les comparaisons effectuées à quelques reprises avec le service des inspections de la Ville de Chicago étudié par Robin Bartram à travers une approche ethnographique fouillée sont intéressantes. Elles mettent en effet en relief l'importance du travail accompli par les acteurs pour composer et faire fonctionner l'assemblage de la lutte à l'insalubrité. Les enquêtes ethnographiques sur la mise en œuvre des politiques sociales et des programmes d'aide aux populations défavorisées mettent souvent en évidence un système de traitement des dossiers qui prive les plus vulnérables, parfois issus de groupes racisés ou stigmatisés, d'aides et de services auxquels ils ont droit, ce système étant le plus souvent informel et se développant comme un mécanisme d'adaptation à un manque de ressources. L'étude sur le service d'inspection de la Ville de Chicago montre toutefois une forme d'inversion de cette tendance observée dans d'autres secteurs des politiques sociales et urbaines. Les inspecteurs (qui semblent tous être des hommes) y adoptent une morale sociale qui les incitent à reporter les non-conformités lorsqu'elles concernent des propriétaires de la classe moyenne, alors qu'ils tendent à être moins sévères avec les propriétaires à revenu modeste et qui vivent une situation précaire sur le marché du logement.

Le suivi des inspecteurs et inspectrices de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce montre plutôt une action qui s'oriente en fonction d'une logique réglementaire. Les gestionnaires du service insistent sur la nécessité d'uniformiser les pratiques et le traitement des dossiers, quel que soit le type de propriétaire et de locataire impliqués. Ce point de vue réglementaire sur l'inspection est en partie intériorisé par les inspecteurs et inspectrices. Ainsi, lorsqu'émerge en cours d'enquête des débats sur la manière de traiter des requêtes qui relèvent plutôt des items d'entretien, et que certains membres de l'équipe parlent des locataires en laissant transparaître un possible jugement négatif ('les locataires chialeux'), d'autres vont très vite intervenir pour expliquer qu'il n'est pas possible d'entrer 'là-dedans', puisque cela risque de laisser penser aux propriétaires qu'il s'agit de 'petits locataires' qui peuvent se contenter de conditions dégradées de logement. Cette volonté de maintenir un traitement uniformisé des dossiers s'ancre dans le rapport technique au cadre bâti établi par le service, et d'un mandat règlementaire qui se limite aux dimensions

physiques du logement. En quelque sorte, la morale des inspectrices et inspecteurs les pousse à prendre le parti d'un actant non-humain et sans voix, le logement ou le bâtiment, afin qu'il se trouve représenter dans la lutte à l'insalubrité et reçoive les « soins » qu'il mérite pour qu'il remplisse son rôle correctement : celui de fournir un logement sûr et sain à ses occupants, quels qu'ils soient. Si ce mandat impose des limites au service et soulève des questions quant à la cohérence des interventions en habitation sur laquelle nous reviendrons dans un instant, il sert toutefois à la mise en cohérence des interventions du service. La mobilisation d'un moyen réglementaire supporte ainsi les traductions qui s'opèrent tout au long du travail d'inspection entre les différents sites de la lutte à l'insalubrité : des premières observations directes dans les logements à la production des avis de non-conformités et des constats d'infraction. Elle assure aussi l'intégrité du service dans ses relations avec des acteurs extérieurs, la mise à la disposition des gestionnaires d'une information normalisée et reposant sur un moyen réglementaire leur permet de défendre le travail de leur service et contribuer 'à ramener certains propriétaires à se conformer'.

Implications

Quelles implications pour la lutte à l'insalubrité est-il possible de formuler au terme de cette enquête?

Pour répondre à cette question, l'option retenue est d'évoquer des pistes de réflexion et d'action, et moins des recommandations au sens strict du terme. Elle convient mieux à une recherche qui reste exploratoire et qui s'appuie sur un seul cas. Elle prend enfin en compte d'autres évaluations produites de la lutte à l'insalubrité

Rappelons-le, la lutte à l'insalubrité a été abordée ici comme un *problème de l'action*, c'est-à-dire la capacité qu'à un acteur à en faire agir un autre. Dans cette perspective, deux programmes d'action se dégagent de l'enquête de terrain :

- les inspecteurs et inspectrices cherchent d'abord à constituer une chaîne stabilisée de traductions à travers différents intermédiaires – les relevés lors des inspections, les photographies, le système *Oracle*, les avis et constats – afin de rendre leur travail conforme au règlement en vigueur et à donner à leur action une forme de stabilité quasi légale;
- l'action du service de l'inspection vise ensuite à assembler des éléments hétérogènes – le règlement 03-096, le politique, les intérêts économiques des propriétaires, les constats d'infraction et les amandes – pour introduire une différence dans une situation et faire agir autrui.

C'est pourquoi le service de l'inspection de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce a mis en place différents moyens qui rendent son action plus probante : pour l'essentiel, l'OSA, le projet de travaux en lieu et place, l'envoi systématique de constats d'infraction et la possibilité d'émettre des constats pour la même infraction si elle perdure dans le temps, l'embauche d'une agente de liaison en intervention psychosociale pour coordonner les interventions dans des dossiers plus complexes. Certaines de ces mesures pourraient être reprises par d'autres arrondissements dans leur lutte contre l'insalubrité.

Il n'en reste pas moins que cette action continue à se confronter à certains défis, dont plusieurs étaient déjà évoqués par des évaluations passées (dont celles du Vérificateur général de la Ville de Montréal et de certains groupes communautaires). Ces défis sont :

- le poids des inscriptions dans le processus de traduction;
- la mobilité des personnels qui affaiblit les capacités d'action du service;
- le nombre important de dossiers et leur suivi;
- la détection préventive des situations problématiques d'insalubrité et de dégradation des logements;
- la coordination de différents acteurs (publics, communautaires et privés) qui interviennent dans les dossiers d'insalubrité.

Concernant certains de ces défis, des mesures ont été prises, sans toutefois complétement les résoudre. Ainsi, les changements opérés à la grille des emplois et postes à l'intérieur de la Ville de Montréal, viennent effacer une différence qui existait entre des agents dont les compétences et les tâches (agent du cadre bâti) étaient proches. Cette mesure vient atténuer le phénomène de mobilité professionnelle parmi les inspectrices et inspecteurs, sans le faire complètement disparaître. Plusieurs changements de poste ont été observés sur la durée de l'enquête, alors même qu'elle ne couvrait pas une très longue période dans le temps. La dimension morale du travail d'inspection en salubrité doit aussi être prise en compte. Le travail de première ligne sur des situations difficiles est exigeant. Une forme de revalorisation de la fonction d'inspectrice et d'inspecteur pourrait freiner la mobilité de ses personnels. Une étude et intervention en ressources humaines serait à envisager dans le domaine.

La mise en place du système Oracle vient uniformiser et systématiser les processus de traduction des observations réalisées sur le terrain. Le travail clérical reste toutefois important, entre autres, lors de la retranscription des notes d'inspection et de la rédaction des avis et constats. Il serait bon de poursuivre l'automatisation de ces étapes du travail d'inspection en utilisant l'apport des nouvelles technologies de l'information. Ainsi, au moment de l'enquête, les gestionnaires évoquaient un projet de numérisation de la prise de note sur le terrain, à l'aide d'une tablette connectée au système de traitement des dossiers

du service. Ce projet devait être réalisé par le service des ressources informationnelles de la Ville, mais n'était pas complété. En attendant que ce soit le cas, le service de l'arrondissement développait ses propres outils informatiques d'inscription sur le terrain. L'effort entrepris pour rendre les inscriptions des non-conformités plus aisées et intégrées aux différentes étapes du traitement d'un dossier devrait permettre de dégager plus de temps pour que les inspectrices et inspecteurs puissent se rendre sur le terrain pour y évaluer des bâtiments. La mise en place d'un traitement automatisé des requêtes pour des items d'entretien devrait aller dans le même sens et 'maximiser le temps des inspecteurs' du service, qui 'croule sous les demandes', comme le précisait un gestionnaire.

Les autres défis que l'on peut identifier à partir de l'enquête de terrain suppose une certaine montée en généralité ou un changement d'échelle, parce qu'ils ne concernent pas exclusivement l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce. Toutefois, la myopie volontaire de l'enquête aux grandes structures ou forces qui traverseraient aujourd'hui l'urbain, impose de réfléchir différemment ce changement d'échelle. C'est ici que la distinction introduite entre les panoramas (ou les panoptiques) et les « oligoptiques », reprise en introduction, peut nous aider à boucler la dernière étape de ce parcours dans les méandres de la lutte à l'insalubrité. Pour Latour (2006, 265), les oligoptiques « ne voient que *trop peu* de choses pour alimenter la mégalomanie de l'inspecteur ou la paranoïa de l'inspecté, mais ce qu'ils voient, *ils le voient bien* – d'où l'usage de ce terme grec pour désigner un ingrédient qui est à la fois indispensable et disponible en petites quantités (comme dans les 'oligo-éléments' des magasins bio) ». En un mot, ce qui relève de la logique de l'*oligo* se concentre sur un faible volume d'information et de relations solides pour agir, alors que ce qui est relève d'un *pan*-orama ou d'un *pan*-optique cherche à tout voir et surveiller sans être en mesure d'accroître sa prise sur ce *tout*.

Cette distinction nous permet d'identifier une autre implication en forme de réflexion sur la question de la détection et prévention des situations d'insalubrité. Dans plusieurs documents cités dans l'enquête, les intervenants en appellent à la constitution d'une meilleure information sur les situations d'insalubrité; les requêtes étant désignées comme la proverbiale 'pointe de l'iceberg' qui cache des problèmes beaucoup plus importants. La Ville est ainsi invitée à produire des statistiques exhaustives sur la question et à, en quelque sorte, construire un panorama de l'insalubrité. L'enquête sur le terrain et les expérimentations menées afin d'établir un indicateur fiable pour repérer les situations problèmes montrent que la réalisation de panorama n'est pas simple. Des mesures plus locales pourraient être mises en place pour que les services d'inspection accroissent la prise qu'ils détiennent sur le problème de l'insalubrité dans leur arrondissement :

- la compilation de données sur les requêtes et leur type peut être faite à l'échelle des arrondissements; des statistiques mensuelles peuvent être produites à partir du

système Oracle; ces données peuvent être géocodées facilement à l'échelle des adresses afin de détecter les 'points chauds' de la lutte à l'insalubrité[17]; les bâtiments identifiés peuvent faire l'objet d'une inspection systématique (comme dans l'OSA);

- la collaboration avec le milieu communautaire et des partenaires du secteur de la santé et des services sociaux est essentielle pour repérer des situations problématiques; une collaboration accrue avec les organismes communautaires locaux peut être bénéfique dans ce domaine[18]; des mécanismes de signalement devraient être prévus dans le réseau de la santé et des services sociaux ainsi que pour les organismes communautaires actifs sur le terrain[19];
- la connaissance du territoire par les inspectrices et les inspecteurs des arrondissements devrait également être mise à profit dans l'identification des situations problématiques; comme de nombreux autres agents territoriaux de première ligne, ils accumulent une connaissance pratique du territoire qui peut être mise à profit.

L'autre défi concerne plus directement le système de l'habitation. Il y a sans doute à entreprendre une réflexion sur le cadre socio-légal qui régule la location. Comme nous l'avons vu, le mandat de la Ville de Montréal en termes d'entretien et de salubrité se limite à la conformité des unités mises en location. La Ville n'intervient pas sur les relations contractuelles entre propriétaires et locataires qui sont régies par le bail et arbitrées par le Tribunal administratif du logement. Malgré cette division du travail de régulation du marché locatif entre différentes institutions, les personnes rencontrées au cours de l'enquête soulignent qu'il importe de 'responsabiliser' les acteurs, que ce soient les propriétaires, les locataires ou les autres intervenants privés.

L'enquête montre aussi que cette division peut entraîner des contradictions dans l'action. Les inspectrices et inspecteurs, mais aussi les personnes rencontrées parmi les groupes communautaires, s'interrogent ainsi sur la capacité qu'ont les propriétaires à reporter une partie des coûts de rénovation – surtout dans le cas de rénovation majeure – sur les locataires, par l'entremise d'augmentation de loyer. Dans le cas de la correction de non-conformités, ces rénovations peuvent être considérées comme des mises à niveau du logement et non comme une amélioration intrinsèque de son confort. Il faudrait peut-être revoir le système de hausse des loyers en cas de travaux de rénovation en les limitant si les

[17] Ce traitement spatial des requêtes est réalisée par le service de l'inspection de l'arrondissement Côte-des-Neiges–Notre-Dame-de-Grâce sur une base régulière. L'usage d'un logiciel ouvert de traitement de l'information géographique permet de réduire les coûts de cette opération (par exemple, voir https://www.qgis.org/fr/site/).

[18] Plusieurs organismes s'engagent également dans la lutte à l'insalubrité (voir par exemple, https://pic.centraide.org/cote-des-neiges/escouade-salubrite/).

[19] Voir, par exemple, le projet d'Escouade salubrité dans CDN-NDG : https://pic.centraide.org/cote-des-neiges/escouade-salubrite/

travaux sont menés à la suite d'un avis de non-conformité ou d'un constat d'infraction. Dans le même temps, comme le disent des inspectrices et inspecteurs, il faut 'reconnaître que certains propriétaires n'y arriveront pas [à mettre en ordre leur immeuble]', et qu'un programme de rachat-rénovation par des acteurs du secteur du logement social (la Ville, l'OMHM ou des OBNL et coopératives d'habitation) et soutenu par des fonds publics ou privés à caractère social est à envisager.

Une autre voie envisagée par la Ville de Montréal est de mettre en place une certification pour les propriétaires. Une telle mesure pourrait en effet contribuer à les responsabiliser en ce qui concerne la qualité des logements qu'ils louent. Des mesures semblables existent déjà dans certaines villes, dont Toronto à travers le programme *RentSafeTO*[20]. L'attente par rapport à une telle mesure est de travailler en amont des problèmes d'insalubrité en identifiant les immeubles problématiques. Le modèle que la Ville de Montréal met de l'avant est celle d'une certification qui s'appliquera aux bâtiments de huit logements et plus renouvelable tous les cinq ans en échange d'une preuve de l'entretien adéquat du bâtiment. Serait lié à cette certification un registre public des loyers. Les informations sur l'état d'entretien et les loyers des unités locatives seront accessibles par l'entremise d'un site web facile d'accès et convivial[21]. La mise en œuvre d'une telle mesure n'est cependant pas simple et fera d'ailleurs l'objet d'une consultation dans le courant de l'année 2022. La présente étude permet d'attirer l'attention sur les questions techniques que ce type de programme implique.

En effet, à plusieurs reprises, il a été possible de constater que les rapports remis par les experts sont jugés incomplets ou insatisfaisants. Il pourrait en aller de même si les spécificités de l'inspection qui sera faite des unités en vue de leur certification laissent à désirer ou si ces inspections sont accomplies par des experts peu fiables ou complaisants avec certains propriétaires, comme il a été observé dans des cas d'extermination.

Le suivi des inspectrices et inspecteurs mettaient également en évidence un manque de compétences ou d'expérience de la part de certains propriétaires. Un travail est donc à faire pour les outiller et les guider dans l'élaboration des différents documents et traces écrites qui peuvent aider à la gestion d'un immeuble. L'exemple de Toronto est ici intéressant, puisque cette ville met à la disposition des propriétaires un guide pour les aider dans la gestion de leurs immeubles[22]. Ce guide reprend en annexes une série de modèles de requête pour les locataires, de notification en cas de travaux ou interruptions de service, de *log*

---

[20] https://www.toronto.ca/community-people/housing-shelter/rental-housing-tenant-information/rental-housing-standards/apartment-building-standards/rentsafeto-for-tenants/ - page consultée le 4 mars 2022.

[21] Communiqué de la Ville de Montréal, *Montréal dévoile son projet de certification de propriétaire responsable pour mieux protéger les locataires*, 15 février 2022 (https://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=5798,42657625&_dad=portal&_schema=PORTAL&id=34209 – page consultée le 20 février 2022).

[22] RentSafeTO, *Building Owner Handbook*, avril 2021 (https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2021/03/8d1b-Building-Owner-Handbook2021-.pdf - page consultée le 4 mars 2022).

(carnet) d'entretien et de réparations, de calendriers de nettoyage, de plans en cas d'urgence ou de vague de chaleur.

La qualité et l'indépendance de l'inspection seront également prépondérantes dans l'application du programme, et il s'agira de voir quel rôle les inspectrices et inspecteurs de la Ville pourront tenir dans sa mise en œuvre.

Enfin, le fait que la certification envisagée serait valide pour cinq ans et la limite imposée à la taille des immeubles réduiront la portée du programme, alors qu'un bâtiment peut rapidement se dégrader et que le marché locatif privé comporte de nombreux immeubles de moins de huit logements. Toronto applique son programme sur une base annuelle aux bâtiments de trois étages ou plus et dix unités et plus, mais la structure du parc locatif y est différente, avec plus d'immeubles de grande dimension. Une solution pour Montréal serait d'appliquer la certification à tout immeuble de rapport dont le propriétaire n'occupe pas une unité. Des travaux antérieurs sur le secteur locatif ont montré que les unités dans les immeubles avec un propriétaire-occupant ont tendance à être mieux entretenues que celles dont le propriétaire est absent. Le profil des propriétaires s'est aussi diversifié, avec de grandes compagnies privées qui se sont implantées sur le marché montréalais, mais aussi des acteurs divers provenant du milieu communautaire. Tous les propriétaires devront être ciblés par le programme de certification et il serait sans doute judicieux de produire des inspections plus régulières qu'au cinq ans. La question des infestations et de leur traitement devra également faire l'objet d'une attention particulière. Comme l'expliquaient les inspecteurs et inspectrices rencontrées durant l'enquête, le travail d'extermination est souvent 'moins tangible' et les effets n'en sont observables qu'à moyen et long terme. La mise en place d'un plan de contrôle parasitaire par les propriétaires, surtout dans les grands immeubles, est donc essentiel.

La coordination des actions en matière de lutte à l'insalubrité pourrait aussi être revue. Le système socio-légal qui régule le secteur locatif est divisé entre plusieurs acteurs et mandats. La Ville de Montréal se voit ainsi confier le mandat de faire respecter des normes d'entretien et de salubrité qui garantissent l'occupation sécuritaire d'un logement. Comme il a été mentionné plus haut, ce rôle spécifique qu'elle tient dans le système de l'habitation à travers les services d'inspection de ses arrondissements permet de développer un souci particulier pour la dimension physique du cadre bâti. Toutefois, les interventions en la matière peuvent avoir des effets sur les relations entre propriétaires et locataires et sur la capacité qu'ont les locataires à demeurer dans les lieux, ce qui relève des compétences du Tribunal administratif sur le logement. À plusieurs reprises, il a été possible de constater, en présence des inspectrices et inspecteurs, des situations qui peuvent fournir matière à une plainte devant ce tribunal (les cas d'intimidation d'un propriétaire, l'éviction d'un locataire lors de travaux de rénovation, le relogement difficile de familles dans le cadre de travaux majeurs, etc.). Dans ces situations, les inspecteurs et inspectrices avertissent le plus souvent

oralement les locataires qu'ils peuvent se rapporter au Tribunal administratif sur le logement. Il serait sans doute judicieux de les équiper d'un bref document, sous la forme d'un pamphlet, idéalement multilingue, reprenant l'information de base sur ce Tribunal et la procédure et les coordonnées pour y porter plainte. Un autre outil pourrait être une plus grande collaboration avec les organismes de défense des droits des locataires (les Comités logement des différents quartiers de Montréal) sous la forme d'un signalement automatique des adresses où des situations problématiques apparaissent et où l'intervention d'un Comité logement et une plainte au Tribunal seraient nécessaires. Dans Côte-des-Neiges—Notre-Dame-de-Grâce, un dialogue et une coopération plus soutenue semblent s'instaurer au moment de l'enquête entre le service de l'inspection et le milieu communautaire, et il serait donc possible de bâtir sur cette relation pour mettre en place un système d'échange d'information plus systématique sur certains dossiers. Cette solution permettrait de conserver la séparation entre les questions de qualité du logement et de droits entourant la location qui, si elle présente certains inconvénients, a cependant l'avantage de rendre possible une intervention 'neutre' lorsqu'il y a dégradation des conditions de logement sans entrer dans la résolution directe des conflits entre locataires et propriétaires.

La coordination entre différents acteurs devrait aussi être pensée en insistant sur l'action et moins sur la consultation ou la coordination intersectorielle. Tout au long de l'enquête sont apparues des 'prises' incertaines sur le problème de l'entretien et de l'insalubrité des logements. La coordination entre acteurs devrait donc veiller à rendre ces prises plus solides ou fermes. Une des prises centrales à l'action est celle que les inspectrices et inspecteurs peuvent avoir sur les propriétaires. Il est arrivé fréquemment que les informations sur le propriétaire soient incomplètes, en particulier dans le cas des compagnies à numéro qui détiennent des immeubles, rendant la simple tâche de les contacter difficile. Pour éviter ces situations, la Ville de Toronto demande, dans le cadre de son programme de certification des immeubles, que leurs propriétaires fournissent des coordonnées de contact (deux adresses courriels sont demandées) et que ces données soient mises à jour. C'est un élément qui sera à intégrer à une éventuelle politique de certification des propriétaires, là encore, le délai de cinq ans entre les différentes certifications paraît long, alors que les capitaux et bénéficiaires d'investissement peuvent changer rapidement. Une autre solution, pour les entreprises enregistrées au Québec, est de consulter le registre des entreprises, dont les règles ont été changés par la loi en juin 2021, obligeant entre autres à déclarer qui sont les bénéficiaires ultimes d'une entreprise[23]. Cette source pourrait servir pour savoir quelles sont les personnes qui pourraient être tenues responsables d'une situation de logement non-conforme et de les contacter.

[23] Voir https://www.registreentreprises.gouv.qc.ca/fr/a_propos/transparence-des-entreprises/

En conclusion, les implications formulées ci-dessus visent surtout des mesures ou dispositifs qui pourraient favoriser une meilleure détection et prévention du phénomène de l'insalubrité et qui pourraient rendre plus fluide l'action des services d'inspection de la Ville de Montréal. Le fonctionnement du réseau que composent les différents sites et acteurs de la lutte à l'insalubrité devrait être rendu plus fluide en facilitant les saisies sur le terrain et les traductions des observations qui y sont produites pour favoriser une rédaction rapide des avis et une action mieux coordonnée sur le terrain.

Remerciements

Au terme de cette enquête, je voudrais spécialement remercier les inspecteurs et inspectrices et tous les personnels du service de l'inspection de l'arrondissement Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce qui ont eu la gentillesse et la patience de me montrer leur travail. Je tiens également à remercier les gestionnaires qui ont rendu cette enquête possible et qui ont veillé à organiser ma présence au sein du service au quotidien. Cette enquête est aussi redevable aux différents acteurs rencontrés depuis 2017 et qui ont accepté de fournir des informations et de discuter avec moi de l'organisation et des enjeux de la lutte à l'insalubrité. Le projet a aussi contracté une dette vis-à-vis des nombreux locataires anonymes qui nous ont accueilli dans leur immeuble et leur logement, en espérant que ce rapport puisse contribuer aux réflexions pour une amélioration des politiques encadrant l'entretien et la salubrité des logements à Montréal. Je remercie enfin les collègues du *Partenariat de recherche sur les quartiers en transition*, en particulier Damaris Rose, sa coordinatrice, Annick Germain et Alexandre Maltais qui ont contribué à des degrés divers à la veille bibliographique menée au tout début de ce projet.

Références bibliographiques

Aalbers, Manuel B. 2017. « The Variegated Financialization of Housing. » *International Journal of Urban and Regional Research* 41 (4): 542-554. doi: 10.1111/1468-2427.12522.

Amin, Ash et Nigel Thrift. 2017. *Seeing Like a City*. Cambridge (UK): Polity Press.

Andersen, Ben et Colin McFarlane. 2011. « Assembalge and geography. » *Area* 43 (2): 124-127.

Angelo, Hillary et David Wachsmuth. 2015. « Urbanizing Urban Political Ecology: A Critique of Methodological Cityism. » *International Journal of Urban and Regional Research* 39 (1): 16-27. doi: 10.1111/1468-2427.12105.

August, Martine et Alan Walks. 2018. « Gentrification, suburban decline, and the financialization of multi-family rental housing: The case of Toronto. » *Geoforum* 89: 124-136. doi: 10.1016/j.geoforum.2017.04.011.

Baker, Tom et Pauline McGuirk. 2016. « Assemblage thinking as methodology: commitments and practices for critical policy research. » *Territory, Politics, Governance* 5 (4): 425-442. doi: 10.1080/21622671.2016.1231631.

Bartram, Robin. 2019. « Going Easy and Going After: Building Inspections and the Selective Allocation of Code Violations. » *City & Community* 18 (2): 594-617. doi: 10.1111/cico.12392.

———. 2021. « Cracks in Broken Windows: How Objects Shape Professional Evaluation. » *American Journal of Sociology* 126 (4): 759-794.

Bendaoud, Maroine. 2020. « Does Targeting Always Mean Retrenchment? Housing Assistance "Exceptionalism" in the Canadian Welfare State. » *Administration & Society* 53 (3): 439-467. doi: 10.1177/0095399720947992.

Billo, Emily et Alison Mountz. 2015. « For institutional ethnography. » *Progress in Human Geography* 40 (2): 199-220. doi: 10.1177/0309132515572269.

Blinder, Alan S. 2013. *After the Music Stopped: The Financial Crisis, the Response, and the Work Ahead* New York: Penguin Books.

Boyer, Robert. 2000. « Is a Finance-led growth regime a viable alternative to Fordism? A preliminary analysis. » *Economy and Society* 29 (1): 111-145. doi: 10.1080/030851400360587.

Brenner, Neil, David J. Madden et David Wachsmuth. 2011. « Assemblage urbanism and the challenges of critical urban theory. » *City* 15 (2): 225-240. doi: 10.1080/13604813.2011.568717.

Brodkin, E. Z. 2011. « Policy Work: Street-Level Organizations Under New Managerialism. » *Journal of Public Administration Research and Theory* 21 (Supplement 2): i253-i277. doi: 10.1093/jopart/muq093.

Çalışkan, Koray et Michel Callon. 2009. « Economization, part 1: shifting attention from the economy towards processes of economization. » *Economy and Society* 38 (3): 369-398. doi: 10.1080/03085140903020580.

———. 2010. « Economization, part 2: a research programme for the study of markets. » *Economy and Society* 39 (1): 1-32. doi: 10.1080/03085140903424519.

Clapham, David. 2002. « Housing Pathways: A Post Modern Analytical Framework. » *Housing, Theory and Society* 19: 57-68.

Dubois, Vincent. 2012. « Ethnographier l'action publique. Les transformations de l'État social au prisme de l'enquête de terrain. » *Gouvernement et action publique* 1: 83-101.

Fields, Desiree et Sabina Uffer. 2014. « The financialisation of rental housing: A comparative analysis of New York City and Berlin. » *Urban Studies* 53 (7): 1486-1502. doi: 10.1177/0042098014543704.

Forrest, Ray et Yosuke Hirayama. 2014. « The financialisation of the social project: Embedded liberalism, neoliberalism and home ownership. » *Urban Studies* 52 (2): 233-244. doi: 10.1177/0042098014528394.

Gabriel, Michelle et Keith Jacobs. 2008. « The Post-Social Turn: Challenges for Housing Research. » *Housing Studies* 23 (4): 527-540. doi: 10.1080/02673030802101666.

Germain, Annick, Xavier Leloup, Damaris Rose, Christine Préfontaine-Meunier et Charlotte Lippé-Maheu. 2017. *La mutation d'un quartier: La Cité de l'Acadie*. Montréal: PRQT, INRS Urbanisation Culture Société, Centraide du Grand Montréal.

Griffith, Alison I. et Dorothy E. Smith, dir. 2014. *Under New Public Management. Institutional Ethnographies of Changing Front-Line Work*. Toronto: University of Toronto Press.

Harlan, Harold J. 2006. « Bed Bugs 101: The Basics of Cimex lectularius. » *American Entomologist* 52 (2): 99-101.

Hwang, Stephen W, Tomislav J Svoboda, Iain J De Jong, Karl J Kabasele et Evie Gogosis. 2005. « Bed bug infestations in an urban environment. » *Emerging infectious diseases* 11 (4): 533-538.

Jacobs, Jane M. et Susan J. Smith. 2008. « Living Room: Rematerialising Home. » *Environment and Planning A: Economy and Space* 40 (3): 515-519. doi: 10.1068/a40357.

Kettunen, Hanna. 2017. « Unlocking the Black Box: Analyzing Policy-Makers Narratives of Housing Policy Change in Finland. » *Housing, Theory and Society* 35 (1): 20-35. doi: 10.1080/14036096.2017.1302988.

Krarup, Troels Magelund et Anders Blok. 2011. « Unfolding the social: quasi-actants, virtual theory, and the new empiricism of Bruno Latour. » *The Sociological Review* 59 (1): 42-63.

Lareau, Annette. 1996 (1989). « Common Problems in Field Work: A Personal Essay. » In *Journeys Through Ethnography Realistic Accounts of Fieldwork*, sous la dir. de Annette Lareau et Jeffrey Shultz, 196-236. Boulder (Col.): Westview Press.

Latour, Bruno. 1992. *Aramis ou l'amour des sciences*. Paris: La Découverte.

———. 1995. *La science en action. Introduction à la sociologie des sciences*, 1989. Paris: Gallimard.

———. 1996. *Petites leçons de sociologie des sciences*, 1993. Paris: Le Seuil.

———. 2004. « Why Has Critique Run out of Steam? From Matters of Fact to Matters of Concern. » *Critical Inquiry* 30 (2): 225-248.

———. 2006. *Changer de société, refaire de la sociologie*. Paris: La Découverte.

Law, John. 1992. « Notes ont the Theory of the Actor-Network: Ordering, Strategy, and Heterogenity. » *Systems Practice* 5 (4): 379-393.

Leloup, Xavier, Florence Desrochers et Damaris Rose. 2016. *Les travailleurs pauvres dans la RMR de Montréal. Profil statistique et distribution spatiale*. Montréal: INRS-UCS, Centraide du Grand Montréal, PRQT.

Leloup, Xavier et Damaris Rose. 2020. « Montréal : The Changing Drivers of Inequality Between Neighbourhoods, 1980-2012. » In *Changing Neighbourhoods : Social and Spatial Polarization in Canadians' Cities*, sous la dir. de Jill L. Grant, Alan Walks et Howard Ramos, 101-125. Vancouver: UBC Press.

Leloup, Xavier, Damaris Rose et Richard Maaranen. 2018. *La nouvelle géographie sociale de Montréal. Évolution de la distribution socio-spatiale du revenu entre 1980 et 2015 dans la région métropolitaine de Montréal*: INRS-UCS.

Lipsky, Michael. 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.

Markovich, Julie. 2018. *Conférence nationale sur le logement. Rapport 2018*. Ottawa: Société canadienne d'hypothèque et de logement.

Massey, Doreen. 1993. « Power-geometry and a progressive sense of place. » In *Mapping the futures Local cultures, global change*, sous la dir. de Jon Bird, Barry Curtis, Tim Putnam, George Robertson et Lisa Tickner, 59-69. London/New York: Routledge.

McCann, Eugene et Kevin Ward, dir. 2011. *Mobile Urbanism. Cities and Policymaking in the Global Age*. Minneapolis (MN): University of Minnesota Press.

———. 2012. « Assembling urbanism: following policies and `studying through' the sites and situations of policy making. » *Environment and Planning A* 44: 42-51.

McDonald, Seonaidh 2005. « Studying actions in context: a qualitative shadowing method for organizational research. » *Qualitative Research* 5 (4): 455–473.

McFarlane, Colin. 2011. « Assemblage and critical urbanism. » *City* 15 (2): 204-224. doi: 10.1080/13604813.2011.568715.

Meanwell, Emily, Joseph D. Wolfe et Tim Hallett. 2008. « Old Paths and New Directions: Studying Emotions in the Workplace. » *Sociology Compass* 2 (2): 537-559.

Morrison, Jeff. 2019. Right to Housing is Now Law in Canada: So Now What? sous la dir. de CHRA-ACHRU. Ottawa.

Murdoch, Jonathan. 1998. « The Spaces of Actor-Network Theory. » *Geoforum* 29 (4): 357-374.

Remy, Jean et Liliane Voyé. 1992. *La ville: vers une nouvelle définition?* Paris: L'Harmattan.

Ronald, Richard. 2008. *The Ideology of Home Ownership. Homeowners Societies and the Role of Housing*. New York: Palgrave Macmillan.

Sayer, Andrew. 2011. *Why Things Matter to People. Social Science, Values and Ethical Life*. Cambridge (UK): Cambridge University Press.

Smith, Susan J., Moira Munro et Hazel Christie. 2006. « Performing (Housing) Market. » *Urban Studies* 43 (1): 81-98.

Suttor, Greg. 2016. *Still Renovating. A History of Canadian Social Housing Policy*. Toronto: University of Toronto Press.

Vérificateur général de la Ville de Montréal. 2012. *RAPPORT DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DE LA VILLE DE MONTRÉAL AU CONSEIL MUNICIPAL ET AU CONSEIL D'AGGLOMÉRATION Pour l'exercice terminé le 31 décembre 2011*. Montréal: Ville de Montréal.

Woldoff, Rachael A., Lisa M. Morrison et Michael R. Glass. 2016. *Priced Out. Stuyvesant Town and the Loss of Middle-Class Neighborhoods*. New York, NY: New York University Press.

INRS.CA