

**LA COHABITATION
INTERETHNIQUE
DANS L'HABITAT SOCIAL
AU QUÉBEC**

**Rapport d'étude réalisé pour la
Société d'habitation du Québec**

**LA COHABITATION
INTERETHNIQUE
DANS L'HABITAT SOCIAL
AU QUÉBEC**

**Francine DANSEREAU
Anne-Marie SÉGUIN
avec la collaboration de Daniel LEBLANC**

INRS - Urbanisation

Cette publication a été produite sous la responsabilité de la Direction générale de la planification et de la recherche de la Société d'habitation du Québec.

L'étude constitue la réalisation d'une mesure apparaissant au *Plan d'action gouvernemental en matière d'immigration et d'intégration (1991)*. Elle a été rendue possible grâce à la participation financière conjointe du Fonds d'initiative du ministère québécois des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles et de la Société d'habitation du Québec.

Note: Les idées exprimées dans ce document ne traduisent pas nécessairement la position de la Société d'habitation du Québec; elles n'engagent que la seule responsabilité des auteurs.

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 1995

Bibliothèque nationale du Canada, 1995

ISBN 2-550-25250-0

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	vii
REMERCIEMENTS	xi
INTRODUCTION	1
LA MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE	5
Les critères de sélection des ensembles	5
La phase d'inventaire	5
Le choix des ensembles résidentiels	6
Le travail de terrain	7
Les principaux thèmes des interviews	8
Une stratégie de recherche horizontale	8
LES MONOGRAPHIES	11
COOPÉRATIVE BELLE VIE	13
1. Caractéristiques physiques et localisation	13
2. Composition sociale de l'ensemble	13
3. Cohabitation et relations de voisinage	14
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	18
5. Qualité physique de l'ensemble	20
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	21
COOPÉRATIVE DU POMMIER	23
1. Caractéristiques physiques et localisation	23
2. Composition sociale de l'ensemble	23
3. Cohabitation et relations de voisinage	24
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	25
5. Qualité physique de l'ensemble	27
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	27
COOPÉRATIVE CIEL BLEU	29
1. Caractéristiques physiques et localisation	29
2. Composition sociale de l'ensemble	29
3. Cohabitation et relations de voisinage	30
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	32
5. Qualité physique et environnement	36
COOPÉRATIVE DES OLIVES	37
1. Caractéristiques physiques et localisation	37
2. Composition sociale de l'ensemble	37

3. Cohabitation et relations de voisinage	38
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	41
5. Qualité physique de l'ensemble	43
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	44
COOPÉRATIVE DU SABLIER	47
1. Caractéristiques physiques et localisation	47
2. Composition sociale de l'ensemble	47
3. Cohabitation et relations de voisinage	48
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	52
5. Qualité physique de l'ensemble	54
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	55
PLACE CARRÉE	59
1. Caractéristiques physiques et localisation	59
2. Composition sociale de l'ensemble	59
3. Cohabitation et relations de voisinage	60
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	63
5. Qualité physique de l'ensemble	65
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	66
HABITATIONS LES TOURTERELLES	67
1. Caractéristiques physiques et localisation	67
2. Composition sociale de l'ensemble	67
3. Cohabitation et relations de voisinage	68
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	72
5. Qualité physique de l'ensemble	73
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	74
PLACE DES LOGES	75
1. Caractéristiques physiques et localisation	75
2. Composition sociale de l'ensemble	76
3. Cohabitation et relations de voisinage	76
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	81
5. Qualité physique de l'ensemble	85
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	86
HABITATIONS DES DEUX FRUITS	89
1. Caractéristiques physiques et localisation	89
2. Composition sociale de l'ensemble	89
3. Cohabitation et relations de voisinage	90
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	100
5. Qualité physique de l'ensemble	106
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	107

HABITATIONS LES TILLEULS	109
1. Caractéristiques physiques et localisation	109
2. Composition sociale de l'ensemble	109
3. Cohabitation et relations de voisinage	110
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	114
5. Qualité physique de l'ensemble	115
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	116
HABITATIONS DE LA COLLINE	119
1. Caractéristiques physiques et localisation	119
2. Composition sociale de l'ensemble	119
3. Cohabitation et relations de voisinage	120
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	124
5. Qualité physique de l'ensemble	126
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	127
HABITATIONS LA ROSERAIE	129
1. Caractéristiques physiques et localisation	129
2. Composition sociale de l'ensemble	130
3. Cohabitation et relations de voisinage	131
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	136
5. Qualité physique de l'ensemble	138
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	139
HABITATIONS LES TULIPES	141
1. Caractéristiques physiques et localisation	141
2. Composition sociale de l'ensemble	141
3. Cohabitation et relations de voisinage	143
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	150
5. Qualité physique de l'ensemble	151
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	152
HABITATIONS DU PARC	153
1. Caractéristiques physiques et localisation	153
2. Composition sociale de l'ensemble	153
3. Cohabitation et relations de voisinage	154
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	157
5. Qualité physique de l'ensemble	158
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	158

PLACE DU MARCHÉ	161
1. Caractéristiques physiques et localisation	161
2. Composition sociale de l'ensemble	162
3. Cohabitation et relations de voisinage	162
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	166
5. Qualité physique de l'ensemble	168
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	169
DOMAINE DU BOISÉ	171
1. Caractéristiques physiques et localisation	171
2. Composition sociale de l'ensemble	171
3. Cohabitation et relations de voisinage	172
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	174
5. Qualité physique de l'ensemble	175
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	176
HABITATIONS DES ÉTAMPES	179
1. Caractéristiques physiques et localisation	179
2. Composition sociale de l'ensemble	179
3. Cohabitation et relations de voisinage	180
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	185
5. Qualité physique de l'ensemble	189
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	190
HABITATIONS CALICOT	193
1. Caractéristiques physiques et localisation	193
2. Composition sociale de l'ensemble	193
3. Cohabitation et relations de voisinage	194
4. Gestion de l'ensemble et partenariats	196
5. Qualité physique de l'ensemble	202
6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	204
HABITATIONS DU SQUARE	207
1. Caractéristiques physiques et environnement	207
2. Petite histoire des Habitations du Square	208
3. Composition de l'ensemble	210
4. Cohabitation et relations de voisinage	212
5. Gestion de l'ensemble et partenariats	220
6. Qualité physique et entretien	225
7. Intégration et relation avec le milieu avoisinant	228

LA COHABITATION INTERETHNIQUE DANS L'HABITAT SOCIAL : SYNTHÈSE ANALYTIQUE	231
RELATIONS DE VOISINAGE ET RAPPORTS INTERETHNIQUES	234
Les relations de voisinage : trois cas de figure	234
Les thèmes de récriminations dans les relations de voisinage	237
Le bruit et les odeurs	238
La présence de blattes dans les logements	239
La saleté et les dégradations	239
L'appropriation délinquante des espaces communs	241
Les irrégularités dans l'occupation comme source de tensions	242
La tendance à ethniciser les difficultés de cohabitation et le racisme	243
Les problèmes de cohabitation : la part des clivages socio- démographiques et des clivages ethnoculturels	246
La difficile cohabitation entre les personnes âgées et les jeunes ...	247
L'âge, une variable clé dans la réaction aux différences interculturelles	250
Statut de minoritaires et désappropriation du milieu de vie	254
LA GESTION DES ENSEMBLES	257
La gestion dans les coopératives	257
Le partage des tâches	258
La sélection des membres	258
L'exercice du «pouvoir»	260
La gestion dans les HLM	261
Des styles de gestion variables : du paternalisme au laisser-faire ..	261
Des attentes mal explicitées et des règles floues	262
Les interventions sur le cadre physique : source de nombreuses frustrations	264
La gestion des plaintes concernant les autres résidents	266
Le rôle des acteurs de première ligne	267
Des initiatives ponctuelles et leur portée réelle	269
Les associations de locataires : des véhicules de participation à la gestion?	271
L'intervention d'autres organismes dans les ensembles HLM	274
LE CADRE PHYSIQUE : QUAND LA CONCEPTION ARCHITEC- TURALE ET LA CONSTRUCTION SE METTENT DE LA PARTIE	277
Les espaces et équipements communautaires	279
Salle communautaire	279
Maison de jeunes	281
Espaces extérieurs	282
L'INTÉGRATION AU MILIEU ENVIRONNANT	283

EN GUISE DE CONCLUSION : RETOUR SUR LES PRINCIPAUX CONSTATS ET PISTES D'INTERVENTION POSSIBLES	287
LES COOPÉRATIVES	289
LES HLM	291
La gestion des ensembles	291
La formation du personnel	292
Une gestion plus rapprochée des milieux de vie	293
Des partenariats avec les organismes du milieu	294
L'accueil des nouveaux locataires et la diffusion de l'information ...	295
L'implication des habitants dans la gestion des ensembles	297
Des améliorations au cadre physique	300
Les modalités d'attribution des logements HLM	301
La «gestion adaptée» à la française	302
Favoriser la mobilité des uns et des autres, à l'américaine	303
Pour dénouer des situations critiques : des expériences pilotes ...	304

AVANT-PROPOS

Comme d'autres organisations, la Société d'habitation du Québec s'est vue confrontée au pluralisme culturel grandissant de la société québécoise. Depuis quelques années, l'immigration s'est fortement diversifiée de sorte que les façons de faire des nouveaux arrivants s'avèrent souvent très différentes de celles de la société d'accueil. Cette situation a favorisé l'émergence de tensions sur les manières d'habiter qui rendent les rapports de cohabitation parfois difficiles entre les immigrants et les membres de la société d'accueil.

À titre de principal organisme responsable de l'habitation au Québec, la Société d'habitation du Québec doit chercher à bien comprendre cette réalité nouvelle pour être en mesure de mieux adapter ses interventions. Elle doit s'assurer que les programmes dont elle a la responsabilité permettent une gestion adéquate de la diversité culturelle et favorisent l'amélioration des rapports de cohabitation interethnique dans l'habitat. C'est le cas notamment du programme de logement sans but lucratif (HLM public et privé) qui constitue le champ d'étude de ce rapport de recherche. Ce programme, le plus important de la Société, permet actuellement à plus de 70 000 ménages, de toutes origines ethniques, de se loger convenablement et à coût abordable.

Ce document représente la seconde et dernière étape d'une étude réalisée par l'INRS-Urbanisation à la demande de la Société.¹ Il dresse un portrait de la cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec à partir d'une vingtaine de monographies d'ensembles de logements sociaux. Il se veut d'abord le résultat d'entrevues menées auprès d'informateurs-clés ayant permis de dégager un relevé des «perceptions» de ces informateurs sur les rapports interethniques dans les ensembles. Rigoureusement sélectionnés par les chercheurs pour répondre aux fins de l'étude, ces informateurs-clés sont associés à l'habitat social soit à titre de locataire résidant, soit comme membre du personnel de gérance, soit encore comme intervenant communautaire auprès du milieu.

¹ F. Dansereau et A.-M. Séguin, INRS-Urbanisation, *La cohabitation interethnique dans l'habitat social. État de la question*, Montréal, Société d'habitation du Québec, Juin 1993, 66 p.

Pour éviter de porter atteinte à ces personnes, dont certaines déclarations reprises textuellement dans le document pourraient choquer, la Société a demandé aux auteurs d'assurer la protection des renseignements nominatifs les concernant conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* du Québec.

Cette étude est riche d'enseignements pour la Société et ses partenaires du logement social. Elle permettra d'alimenter tous les intervenants qui s'y intéressent, particulièrement les offices municipaux d'habitation, les coopératives d'habitation ou les organismes sans but lucratif (OSBL) responsables de gérer des projets de logement social. En plus d'offrir une première évaluation de la qualité des rapports interculturels dans ce secteur, l'étude soumet une série de propositions ayant pour but d'améliorer les rapports de cohabitation interethnique dans l'habitat social.

La lecture complète du document permettra de constater que le milieu «HLM» ne diffère pas vraiment d'autres milieux de vie de la société québécoise. On y retrouve, comme ailleurs, des sources de tensions, de conflits et de récriminations qui servent de prétexte aux manifestations xénophobes de certains individus. On y retrouve également des exemples introduisant un aspect de tolérance et la recherche de solutions pour régler ces tensions et conflits. Nous invitons le lecteur à faire une analyse prudente du document qui doit être examiné dans un contexte global. Une analyse partielle pourrait entraîner une interprétation abusive des résultats ayant pour conséquence la stigmatisation de l'habitat social vue sous l'angle de l'ethnisation des conflits de cohabitation.

Nous tenons à remercier les auteurs Anne-Marie Séguin et Francine Dansereau de même que Daniel Leblanc pour sa collaboration à l'étude. La qualité du texte produit démontre à la fois une large expertise, une grande maîtrise des concepts, un professionnalisme et un sens éthique élevé dans l'exécution d'un mandat portant sur un sujet d'étude à la fois sensible et délicat. Nous remercions également Paul Senécal de la Direction de l'analyse et de la recherche, le coordonnateur de ce dossier à la Société d'habitation du Québec.

Ce rapport représente une contribution importante dans un champ de connaissance jusqu'ici peu exploré. Il permettra à la Société de même qu'à ses nombreux partenaires de l'habitat social d'améliorer leur intervention dans ce domaine particulier.

Le directeur de l'analyse et de la recherche

JEAN-PIERRE GAGNON

REMERCIEMENTS

La présente étude a bénéficié du concours de nombreuses personnes. À l'INRS-Urbanisation, plusieurs contributions méritent d'être signalées. Tout d'abord, Daniel Leblanc, assistant de recherche, a collaboré à la phase d'inventaire des ensembles et réalisé le travail de terrain (notamment les interviews) dans les coopératives, dans l'OSBL et dans quelques ensembles HLM. Il a aussi participé à la rédaction des monographies des ensembles où il a réalisé les interviews. Natalie Matthon, stagiaire de recherche, a pour sa part colligé certaines informations sous forme de tableaux qui nous ont servi dans la description de la composition sociale des ensembles. Elle a également effectué la transcription de plusieurs interviews. Le Secrétariat de l'INRS-Urbanisation a assumé la mise en forme du rapport de recherche. Par la suite, un comité de lecture formé par la Société d'habitation du Québec a commenté la version préliminaire du rapport, et nous avons mis ses remarques à profit pour rédiger la version finale. Que toutes ces personnes veuillent bien trouver ici l'expression de notre reconnaissance.

Mais surtout, cette recherche n'aurait pas été possible sans l'indispensable collaboration des nombreuses personnes qui ont bien voulu nous rencontrer dans le cadre des interviews. Nous pensons tout particulièrement ici aux locataires, aux membres du personnel des offices municipaux d'habitation et aux intervenants qui sont impliqués de près ou de loin dans les ensembles étudiés. Tous ont fait preuve d'une grande disponibilité, nous accordant plusieurs heures de leur temps en dépit, souvent, d'un emploi du temps chargé et de la délicatesse des sujets abordés. À toutes et à tous, nous voulons exprimer nos plus sincères remerciements.

INTRODUCTION

Les rapports de cohabitation constituent un enjeu majeur de la qualité des milieux de vie urbains. Que l'on se place à l'échelle du quartier ou à celle de l'environnement immédiat du logement, les questions du rapport à l'autre sont au coeur de la dynamique des choix résidentiels. Elles se posent avec une acuité particulière dans les situations de choix contraint qui caractérisent l'habitation sociale au Québec. En effet, l'accès aux diverses filières de l'habitation sociale paraît de plus en plus étroit, en raison des coupures effectuées ces dernières années dans les programmes et les budgets consacrés à ce champ de l'activité gouvernementale. Aussi, il faut bien reconnaître que la mobilité n'est guère facile à l'intérieur du parc social et qu'on ne peut en sortir sans payer un prix élevé. La rareté de l'offre de logements sociaux et donc des solutions de rechange conditionne fortement la vie sociale au sein des ensembles immobiliers créés en vertu des programmes de type HLM ¹ gérés par les offices municipaux ou des programmes gérés par des coopératives ² ou d'autres organismes sans but lucratif.

Dans les ensembles diversifiés sur le plan ethnoculturel, cette relative rareté affecte-t-elle de manière particulière les perceptions que les ménages ont de leur situation, de celle de leurs voisins et des échanges qu'ils ont avec eux ? Cette question traverse l'ensemble du rapport de recherche présenté ici, qui porte sur «la cohabitation interculturelle et l'insertion locale dans les projets d'habitation

¹ Il est possible de changer d'ensemble HLM au sein d'une municipalité mais il faut en faire la requête en respectant certains délais et toutes les demandes ne sont pas acceptées, loin de là. De plus, le ménage qui demande à être relocalisé n'a pas ou n'a guère de contrôle sur le choix de l'immeuble où un logement lui sera proposé.

² Les coopératives de logement visées par cette recherche sont, à une exception près, des coopératives subventionnées par la SHQ au titre du programme sans but lucratif privé (PSBLP). Les niveaux de loyer y sont établis en fonction du revenu du ménage (25 % du revenu total du ménage, soit le même barème que dans le cas des HLM), ce qui, à toutes fins pratiques, en fait des «quasi-HLM» du point de vue des clientèles desservies. Chaque ménage est en principe membre de la coopérative mais ce statut ne lui accorde aucune priorité pour obtenir un logement dans les autres coopératives subventionnées par la SHQ : il doit formuler une demande comme tous les autres ménages candidats à l'attribution d'un logement. Les ménages qui résident dans ces coopératives sont donc relativement captifs.

sociale à plus ou moins forte composante ethnique», selon les termes du mandat confié à notre équipe par la Société d'habitation du Québec.

La diversification ethnoculturelle croissante des occupants du parc de logements sociaux et la présence quasi exclusive de communautés ou groupes ethniques particuliers dans certains ensembles constituent des éléments importants de la problématique qui est à l'origine de ce mandat de recherche. Ce n'est cependant pas l'accès plus ou moins ouvert ou équitable au parc de logements sociaux dont jouissent les diverses communautés culturelles qui en faisait l'objet.

Le mandat de recherche comportait deux éléments. Il s'agissait d'abord d'effectuer «une synthèse critique de la documentation pertinente relative aux expériences étrangères en matière d'attribution de logements et de gestion des différences ethnoculturelles dans l'habitat social». Un document relatif à ce premier volet a été soumis à la SHQ, qui l'a rendu public en juin 1993³. Le second élément consistait à «réaliser des monographies d'ensembles de logements HLM et de projets gérés par des coopératives (COOP) ou des organismes sans but lucratif (OSBL) financés par la Société d'habitation du Québec». Le présent rapport rend compte des résultats des analyses de cas réalisées, dans le cadre de ce deuxième volet du mandat, sur une vingtaine d'ensembles de logements sociaux.

Les observations sur chacun des ensembles étudiés sont consignées dans une courte monographie : la série complète de ces monographies constitue la première partie du rapport. La seconde partie présente une synthèse analytique des principaux constats ou thèmes récurrents dégagés à la suite du travail de terrain. Enfin, la dernière partie contient l'esquisse de quelques pistes d'intervention qui s'appuient d'abord sur nos observations de terrain mais qui font également écho aux analyses et expériences réalisées dans d'autres pays.

Avant d'entamer la lecture de ce rapport, il importe d'attirer l'attention sur certaines données contextuelles et interrogations propres à notre étude; ces éléments sont autant de signaux d'avertissement qui donnent en quelque sorte le mode d'emploi du document. Le premier porte sur le sens à donner au terme «cohabitation». Ce

³ F. Dansereau et A.-M. Séguin (1993). *La cohabitation interethnique dans le logement social : état de la question*. Rapport de recherche publié par la Société d'habitation du Québec, 66 p.

terme est neutre *a priori* et réfère simplement au fait de partager un lieu ou un espace commun. Comme dans une famille, ce partage de l'espace peut, dans les formes collectives d'habitat qui nous intéressent ici, être vécu de manière plus ou moins harmonieuse ou conflictuelle. Les relations de voisinage peuvent emprunter une gamme variée de modèles de comportement : tensions manifestes ou souterraines, interaction minimale, évitement, civilité réservée, cordialité, échanges de services, etc.

Notre objet de recherche, la cohabitation interethnique, nous amène à faire ressortir dans l'analyse certaines difficultés entre individus ou groupes ayant des origines ethniques ou nationales différentes, ce qui ne signifie pas que les relations entre ménages d'un même groupe soient exemptes de tensions. Il faut donc se garder de mettre trop rapidement sur le compte des différences ethnoculturelles des tensions inhérentes aux relations de voisinage et susceptibles de se développer aussi bien entre Québécois de vieille souche qu'au sein de tel ou tel groupe d'immigrants. Si la distance critique doit caractériser la démarche du chercheur, on ne peut en attendre autant des témoignages des personnes impliquées directement dans les relations de voisinage et à qui l'on demande d'exprimer leurs perceptions et sentiments à cet égard. Dans le contexte de l'interview, l'énonciation des difficultés est, d'une certaine manière, sollicitée et le silence du témoin pourrait être interprété comme de l'autocensure !

Quant à la censure du chercheur à l'égard des propos de ses informateurs, nous avons tenté de l'éviter aussi bien lors du travail de terrain qu'au moment de la rédaction des monographies et de la synthèse analytique qui les accompagne. Le lecteur, nous l'espérons, comprendra que les définitions de situations « négatives » ou les jugements parfois sévères ou entachés de « préjugés » qui sont émis à l'endroit de certains habitants ou des gestionnaires des ensembles étudiés ne constituent nullement des jugements définitifs de la part du chercheur mais plutôt un reflet, le plus fidèle possible, des représentations explicitées par les acteurs présents sur les sites étudiés.

Enfin, pour clore cette série de mises en garde, il faut préciser que l'insistance sur les difficultés de la cohabitation interethnique, liées à la captivité relative des clientèles évoquée plus haut, se trouve renforcée par deux éléments particuliers à

certaines sites. La taille imposante de plusieurs des ensembles HLM retenus dans l'étude constitue sans doute un facteur susceptible d'accroître les difficultés de gestion de la différence et des différends. D'autre part, et cet élément n'est pas toujours indépendant du premier, certains des immeubles étudiés, souvent situés dans des milieux très homogènes (très forte majorité de Québécois de vieille souche), ont reçu des réfugiés nouvellement arrivés en terre québécoise⁴, et qui n'étaient donc pas au fait des habitudes de vie québécoises, en particulier des modes d'habiter ou des codes d'agir appropriés dans l'habitat collectif, situation propice à l'émergence de tensions.

⁴ Le délai ne peut toutefois pas être inférieur à un an puisqu'il faut résider depuis au moins un an dans une municipalité pour être admissible à un logement dans un HLM de cette municipalité. De plus, il importe de préciser que seuls les réfugiés qui sont résidents permanents ont accès aux HLM (publics et privés); les demandeurs d'asile n'y ont normalement pas droit.

LA MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE

L'enquête proprement dite a été précédée d'une étape préliminaire d'inventaire et de sélection des ensembles résidentiels pour les études de cas.

Les critères de sélection des ensembles

Plusieurs critères ont guidé la sélection des ensembles étudiés. Un des critères était le degré de mixité ethnique. L'échantillon devait contenir des ensembles résidentiels où cohabitent des ménages d'origines nationales ou ethniques différentes. Dans le cas des HLM, la diversité des clientèles desservies — soit personnes âgées, pré-retraitées ou familles, etc. — devait être reflétée dans l'échantillon. Il a aussi été décidé de faire porter nos analyses sur des ensembles de taille, de type architectural et d'âge différents, situés dans des milieux également différenciés aux plans de la composition sociale et ethnique et de la localisation. Enfin, l'échantillon devait contenir des projets où, de l'avis de nos informateurs, la cohabitation interethnique était assez réussie et d'autres où il semblait exister des difficultés. Ce dernier critère, bien que basé sur une appréciation subjective de nos informateurs, nous paraissait fondamental puisque nous voulions éviter de verser dans l'optimisme ou, au contraire, de dresser un tableau exagérément sombre qui ne ferait pas écho aux situations de coexistence harmonieuse ou, à tout le moins, pacifique.

Avant de constituer notre échantillon, il nous fallait réaliser non seulement un inventaire des projets mais aussi être en mesure d'en dresser un profil sommaire en vue du classement typologique des projets selon les critères exposés ci-dessus.

La phase d'inventaire

L'inventaire a été réalisé au moyen de courts entretiens avec les intervenants oeuvrant dans les principaux offices municipaux d'habitation ainsi que dans le

secteur du logement sans but lucratif et des coopératives d'habitation. Des représentants d'organismes fédérateurs comme la FOHM, la FECHIM et l'AGRTQ⁵ et d'organismes comme la SHDM⁶ de même que des représentants de plusieurs GRT de la région de Montréal⁷ ont été contactés. Les directeurs ou responsables des relations avec la clientèle de plusieurs offices municipaux d'habitation de la région de Montréal et d'ailleurs ont également été contactés. Ces entretiens nous ont permis de dresser une liste des projets à plus ou moins forte composante ethnique, avec leurs principales caractéristiques quant au degré de diversité ethnique, à la taille, au type d'immeuble, à l'âge et à la localisation des projets, à la catégorie de clientèle (familles ou personnes âgées, notamment pour les HLM) et aux programmes de financement pour les coopératives. Nous avons aussi recueilli des informations concernant le degré de réussite ou de difficulté apparente au plan de la cohabitation interethnique.

Le choix des ensembles résidentiels

Une fois cet inventaire complété, une sélection des cas qui nous semblaient les plus intéressants pour les monographies a été proposée au représentant de la Société d'habitation du Québec (SHQ). La liste des ensembles retenus pour les études de cas résulte d'une décision conjointe prise par le représentant de la SHQ et les membres de l'équipe de recherche. Au total, cinq coopératives d'habitation, un ensemble résidentiel géré par un OSBL et treize HLM ont été sélectionnés. En ce qui concerne plus spécifiquement les coopératives, quatre des cinq coopératives qui ont été retenues s'adressent aux clientèles dites à «besoins impérieux» et, à ce titre, bénéficient d'un programme⁸ de financement de la Société

⁵ FOHM : Fédération des OSBL d'habitation de Montréal; FECHIM : Fédération des coopératives d'habitation de l'île de Montréal; et AGRTQ : Association des groupes de ressources techniques du Québec.

⁶ SHDM : Société d'habitation et de développement de Montréal.

⁷ Les GRT (groupes de ressources techniques) rencontrés sont : le Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement, le Groupe de ressources techniques du Nord-Est de Montréal, le GRT Atelier habitation de Montréal, le Groupe conseil en développement de l'habitation, la Société populaire d'habitation de Rosemont et le Groupe de ressources techniques en habitation de Laval.

⁸ Programme sans but lucratif privé (PSBLP).

d'habitation du Québec. La cinquième coopérative a bénéficié, quant à elle, du programme PRIL⁹ pour financer une partie des travaux de sa remise en état.

Le travail de terrain

Les monographies reposent principalement sur des interviews effectuées auprès d'informateurs recrutés tant chez les gestionnaires que chez les résidants des ensembles retenus. Les observations faites lors de la visite des lieux ont permis d'apporter un complément aux informations, fournies lors des interviews, sur les caractéristiques physiques des ensembles. Notons ici que la très grande majorité des interviews auprès des résidants ont été réalisées au domicile de ces derniers.

En ce qui concerne les coopératives et l'OSBL, des entretiens de groupe ont été réalisés auprès de membres des conseils d'administration¹⁰. En outre, au moins un locataire autre que les membres du CA a été interviewé. Quant aux HLM, des interviews ont été menées auprès des gestionnaires des offices municipaux d'habitation, directeurs généraux ou responsables des relations avec la clientèle, de même qu'avec les travailleurs sociaux ou les agents de relations avec les locataires. Dans de nombreux cas, le concierge ou encore le chef d'équipe du personnel d'entretien a aussi été interviewé. Du côté des locataires, des entretiens ont été menés avec au moins un résidant membre de l'association de locataires quand elle existait et avec au moins un autre locataire. Dans plusieurs cas, le nombre de locataires rencontrés a pu atteindre trois ou quatre; il s'est élevé jusqu'à sept ou huit dans les cas les plus complexes. Nous avons tenté de rencontrer des locataires d'origines diverses afin d'avoir plusieurs points de vue sur la réalité. Pour le choix de nos informateurs recrutés parmi les locataires, nous avons le plus souvent tenu compte des suggestions du personnel des OMH, notamment des travailleurs sociaux ou des agents de relations avec les locataires. La plupart des interviews ont été enregistrées avec le consentement de nos informateurs mais exceptionnellement, si cela les gênait, seules des notes ont été prises. Au grand

⁹ Programme de rénovation d'immeubles locatifs.

¹⁰ Dans le cas de l'OSBL, la présidente du CA et l'administrateur du projet étaient présents lors de l'interview.

total, près d'une centaine d'interviews ont été réalisées. Des comptes rendus reproduisant l'intégralité ou, à tout le moins, l'essentiel des propos de nos informateurs ont ensuite été faits pour chaque interview.

Les principaux thèmes des interviews

Les interviews semi-dirigées auprès des gestionnaires s'articulaient autour des thèmes suivants : la composition de la population du HLM; la cohabitation et les relations de voisinage; la gestion; les caractéristiques physiques des bâtiments et des logements et enfin l'intégration et les relations avec le milieu environnant. Parallèlement aux interviews, certains gestionnaires nous ont fourni des données chiffrées sur la composition et les revenus des ménages résidant dans les ensembles alors que d'autres, qui ne disposaient pas de statistiques à jour, n'ont pu nous fournir que des renseignements approximatifs, souvent incomplets.

Les mêmes thèmes ont été abordés dans les entretiens auprès des résidents. Le premier thème était toutefois traité assez rapidement. Quelques modifications ont été apportées pour tenir compte des réalités différentes des HLM, des coopératives et des logements OSBL. Il importe de signaler que dans le cas des coopératives et de l'OSBL, il nous a été impossible d'obtenir des informations complètes sur la composition socio-démographique des ménages car aucun registre n'est tenu en la matière. Nous faisons état dans les monographies des informations qui nous ont été transmises à cet égard par les personnes interviewées.

Une stratégie de recherche horizontale

En tant qu'organisme responsable de l'habitat social, la Société d'habitation du Québec souhaitait obtenir un portrait des relations interethniques qui tienne compte d'un large éventail de situations (coopératives de logement, HLM, organismes sans but lucratif; petits et grands ensembles; municipalités différentes, etc.). La stratégie de recherche retenue privilégie donc l'examen d'une vingtaine d'ensembles résidentiels plutôt que l'examen très approfondi de quelques ensembles. En raison du nombre limité d'interviews menées dans le cadre de chaque monographie, nous n'avons pas la prétention d'arriver à une analyse très

détaillée de la dynamique propre à chaque ensemble. C'est pourquoi nos monographies demeurent généralement assez courtes, se limitant aux données factuelles et à la description des thèmes abordés le plus souvent au cours des interviews. Par ailleurs, comme nous disposons de plusieurs terrains d'observation, nous sommes en mesure de dresser un bilan des relations interethniques dans l'habitat social et de faire ressortir les thèmes récurrents, optant ainsi pour une compréhension horizontale de la dynamique des relations dans un contexte de cohabitation interethnique.

Il aurait sans doute été souhaitable d'inclure dans notre exploration au moins un ensemble habité exclusivement ou de façon très prédominante par des ménages québécois «de vieille souche». Cela nous aurait fourni une sorte de groupe témoin et nous aurait aidés à discerner ce qui, dans les relations de voisinage, tend à ressortir particulièrement en situation de cohabitation interethnique. On constatera en effet, à la lecture du rapport qui suit, que souvent les sources de difficultés entre voisins sont entremêlées, c'est-à-dire que les différences de styles de vie associées à des différences dans la composition des ménages (familles nombreuses avec enfants par opposition aux personnes seules et surtout âgées) sont liées simultanément à des différences culturelles ou d'origine nationale. L'ethnisation des différences ou des tensions est alors pour les acteurs une tentation permanente.

La tendance à cataloguer les gens, à stéréotyper les comportements du voisin est-elle propre aux situations de cohabitation interethnique ou prend-elle simplement d'autres formes dans des ensembles culturellement homogènes ? Rien ne permet de penser que, dans d'autres situations d'habitat, l'on connaisse mieux ses voisins, que les tensions de cohabitation soient inexistantes ou encore que l'on soit en mesure d'aller au-delà des impressions premières et des représentations stéréotypées. Il faut donc se garder, à la lecture des monographies qui suivent, de confondre les représentations des acteurs avec des situations de fait ou avec les perceptions des chercheurs.

Pour comprendre comment se vit la cohabitation au quotidien, il importe de donner la parole aux acteurs (habitants et intervenants) pour qu'ils nous révèlent leurs façons de voir et de vivre les choses, leurs jugements de valeur, leurs sentiments.

C'est en effet sur cette base, et non pas sur la base d'une analyse objectivée — celle du chercheur — qu'ils interagissent et se construisent une image des autres.

La parole est maintenant aux acteurs-informateurs. Elle choquera peut-être certains lecteurs qui risqueraient d'y voir des généralisations outrancières sur tel ou tel groupe ethnoculturel. Nous ne pouvons que réitérer notre mise en garde : les propos rapportés concernent des individus ou des fragments de ces groupes, perçus dans des situations particulières, et nous n'endossons en rien les généralisations élaborées à partir de là, qu'elles concernent la propreté, la propension à fêter, l'éducation des enfants ou tout autre domaine de la vie...

Pour terminer, il importe de mentionner que, dans le texte qui suit, nous avons attribué aux ensembles résidentiels des noms fictifs afin d'empêcher leur identification et, par extension, celle de nos informateurs.

LES MONOGRAPHIES

COOPÉRATIVE BELLE VIE ¹¹

1. Caractéristiques physiques et localisation

Créée au début des années 1990, la coopérative comprend quatre bâtiments neufs de trois étages et demi, accolés deux à deux et totalisant plus de trente logements. Chaque bâtiment a ses accès avant et arrière indépendants. La majorité des logements, soit environ 80 %, comporte trois ou quatre chambres à coucher, le reste étant constitué d'unités de deux chambres seulement. Les grands logements ont tous une double exposition est-ouest. La cour arrière occupe une surface équivalente à celle de l'ensemble bâti.

Cette coopérative occupe un site assez isolé, sans circulation et pratiquement sans voisins.

2. Composition sociale de l'ensemble

À la coopérative Belle Vie tous les logements sont destinés à des familles. La majorité des enfants ont entre 6 et 14 ans. L'âge des chefs de famille varie entre 35 et 45 ans et environ 60 % d'entre eux sont actifs ¹².

Environ la moitié de ces «actifs» travaillent à temps partiel (petits boulots) et font des études universitaires ou secondaires (perfectionnement, retour aux études, à temps partiel ou complet). Certains travaillent aussi dans le secteur manufacturier, dans la restauration, le travail domestique ou l'enseignement. Ils sont peu nombreux à occuper des emplois dans leur domaine de formation. En fait, il est difficile de savoir combien sont vraiment actifs. La plupart d'entre eux doivent s'ajuster aux variations constantes de leur situation au cours d'une année.

¹¹ Nom fictif.

¹² De façon générale, les coopératives ne disposent pas de statistiques sur le profil socio-économique de leurs membres. Les personnes qui siègent aux conseils d'administration sont souvent peu au fait de la situation familiale des membres. Aussi, pour les coopératives, nos informations sur la composition sociale sont très fragmentaires.

La coopérative est composée de membres venant essentiellement de quatre grandes régions du monde. On y retrouve dans des proportions égales des Québécois de souche, des Latino-américains et des Africains. Le quatrième groupe, légèrement plus nombreux, est formé de personnes originaires des Antilles francophones. Les groupes latino-américain et africain sont, nationalement, moins homogènes que les deux autres. Il s'agit aussi d'une immigration plus récente.

Les Antillais sont les seuls à s'être regroupés dans un bâtiment. Ils forment aussi un groupe plus fermé. C'est le hasard qui, semble-t-il, a produit cette situation : ils étaient les seuls à être en mesure d'emménager dans le premier bâtiment prêt à être occupé.

Enfin, notons que le taux de roulement annuel est assez bas. La coopérative n'a eu à remplacer que deux familles qui sont parties depuis les débuts.

3. Cohabitation et relations de voisinage

La coopérative Belle Vie figure parmi les coopératives où la cohabitation entre groupes ethnoculturels se passe relativement bien. Les personnes rencontrées nous ont dit qu'il n'y avait pas de tensions entre les groupes de la coopérative. Les gens sont tolérants. L'équilibre ethnique au sein de la coopérative y est pour beaucoup aux yeux des personnes rencontrées. Toutes nous ont dit apprécier grandement cette mixité.

Même si tous se saluent, il n'y a pas beaucoup d'interaction entre les personnes des différents groupes ethnoculturels. Il semble que ce soit difficile même s'il n'y a pas de conflits ou de clivages apparents. Les relations se développent surtout à l'intérieur d'un même groupe pour ce qui est des adultes. Les enfants, quant à eux, jouent tous ensemble sans distinction ethnique. Ils sont d'ailleurs un élément moteur dans la connaissance de «l'autre» au dire des personnes rencontrées.

On trouve quelques individus de chaque groupe qui, sur une base personnelle, échangent avec des personnes d'autres groupes. L'entente à l'intérieur même d'un groupe — quel qu'il soit — est parfois difficile et les intérêts peuvent être très divergents d'une personne à l'autre. Les gens fréquentent davantage des résidents de leur groupe, surtout à cause de la langue ou de leurs affinités

culturelles. Tous les membres ne parlent pas très bien français même si tous peuvent, tant bien que mal, le comprendre. Ce handicap affecte une minorité des Antillais et des hispanophones. Cela crée des incompréhensions et rend la communication plus ardue entre les membres.

Selon deux de nos informateurs, les personnes originaires des Antilles forment un groupe plus «solitaire», indépendant et introverti. Il est difficile si l'on n'est pas membre du groupe d'y faire des contacts et ses membres ne se mêlent pas beaucoup à la vie coopérative. Ce repli sur le groupe est attribué «à leur nombre plus important à l'intérieur de la coopérative et à leur faible niveau de scolarisation».

Sur le plan individuel, les Latino-américains semblent être les plus isolés au sein de la coopérative. Ils ont tendance à vivre refermés sur eux-mêmes (comme individus et non comme groupe puisque ce n'est pas un groupe homogène; il est composé de nationalités différentes). Lors de sorties ou d'activités, plusieurs ménages originaires d'Afrique et, dans une moindre mesure, des ménages originaires d'Amérique latine ne participent pas pour des raisons d'ordre financier ou religieux.

Pour ce qui est des relations de voisinage entre les personnes des différents groupes, un locataire mentionne qu'il existe des différences de comportement social chez les gens de la coopérative et que cela nécessite des ajustements. Il se fait un travail constant pour rapprocher les gens :

Les Québécois veulent que les autres tendent vers eux, atteignent leur niveau. Les autres disent alors qu'eux aussi ont leurs valeurs. Y'a des concessions qui se font de part et d'autre. Les immigrants vont sans doute se rapprocher du modèle québécois mais il y a des choses et des façons de vivre qu'on voit chez les Québécois que peut-être les immigrants n'apprécient pas. Certains groupes sont plus réservés que les Québécois qui sont très ouverts et qui, eux, peuvent étaler tous leurs problèmes, étaler toutes leurs joies à l'extérieur. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas d'ouverture.¹³

Selon un résidant, le partage est une chose naturelle chez plusieurs groupes ethniques; l'individualisme n'existe pas et c'est plutôt l'esprit communautaire qui prime.

¹³ Pour faciliter le repérage des témoignages tout au long du texte, nous les présentons en italiques.

Nous sommes très forts là-dedans, on veut aller vers l'autre, lui parler, se rendre visite mutuellement et les Québécois trouvent peut-être qu'on les envahit. À la coopérative c'est devenu normal. Les Québécois se sont adaptés à ces comportements. Ils réagissent mieux (offrent un café), les gens laissent entrer plus facilement ceux qui cognent à leur porte.

Enfin, un locataire note avec humour que les gens trouvent bizarre la manière dont les Québécois se dévêtent l'été pour prendre du soleil. C'est aussi une manière d'occuper l'espace de la cour arrière de la coopérative qui ne fait pas le bonheur de tout le monde (sans que cela dégénère en récrimination majeure).

Tous les membres du CA ont beaucoup insisté sur le problème religieux. Les différences dans les pratiques religieuses créent des barrières et parfois des conflits. Toutes les personnes rencontrées disent qu'il y a une trop grande diversité d'allégeances religieuses au sein de la coopérative. On en compte au moins six : bouddhiste, baptiste, adventiste, pentecôtiste, catholique, aquibangiste. Les rites et les obligations reliés à ces pratiques religieuses créent vraisemblablement beaucoup de perturbations. Certains entendent crier, psalmodier, ou encore les gens ne sont pas disponibles tel ou tel jour ou refusent de faire telle ou telle tâche, ce qui cause des problèmes d'organisation et de fonctionnement à la coopérative. Cela nuit à la disponibilité des gens, de sorte que ce sont toujours les mêmes qui, dit-on, doivent assumer les tâches coopératives. Ce sont, entre autres, les Québécois de vieille souche qui sont les moins «religieux» et donc les plus disponibles au sein de la coopérative (en plus d'autres personnes d'autres origines bien entendu).

Prenons l'exemple de la fête de Noël. Le CA doit présenter cette fête comme une fête laïque pour ne pas froisser les diverses susceptibilités religieuses : certains ne veulent pas de crèche, etc. L'an dernier, seulement une vingtaine d'adultes — car tous les enfants y étaient — ont participé à «la fête laïque qui existe au Québec et où l'on échange des cadeaux». Les échanges ou l'interaction se transforment souvent en tentatives de conversion, semble-t-il.

Certains Latino-américains sont plus religieux et il y a des choses qu'ils n'aiment pas comme écouter de la musique ou danser. Un membre latino ne veut pas que ses enfants dansent ou écoutent de la musique. Il ne les laisse pas faire. Lorsqu'il y a une fête, il vient mais il part dès que la musique commence. Ils respectent ça à la coopérative (une locataire latino-américaine).

La plupart des conflits demeurent des cas isolés et ne concernent que des individus qui sont mal adaptés à l'ensemble de la coopérative. Les cas les plus problématiques sont pris en charge par le CA : celui-ci peut être amené à retirer son statut à un membre ou encore, dans des cas extrêmement rares, à l'expulser une fois que toutes les tentatives de médiation internes ou externes ont été épuisées. Ceux qui interviennent le font à l'intérieur de leur groupe d'origine pour éviter toute ambiguïté.

On nous a donné l'exemple de cet homme qui croyait que sa nomination au CA lui donnait tous les droits et pouvoirs sur les autres membres et en particulier sur les femmes. Cette situation de harcèlement était due, semble-t-il, au désir de ce membre de «mener» la coopérative et à son incompréhension de son rôle de président au sein du CA. La coopérative lui a retiré son droit de membre mais il y habite toujours. C'est sa femme qui est maintenant membre et c'est elle qui s'acquitte des tâches associées à son statut de membre (tâches qu'elle accomplissait d'ailleurs auparavant).

Deux autres problèmes mineurs ont été portés à notre attention. Dans le premier cas, le membre se plaignait que la coopérative n'ait rien fait pour lui après qu'il eut été cambriolé (il demeure au rez-de-chaussée). Le deuxième cas est celui d'un membre qui décida de lui-même de quitter la coopérative, parce qu'il était l'objet de harcèlement (mineur) par les adolescents de la coopérative, avec qui il avait eu une altercation. Pour solutionner le problème, il aurait dû passer par les parents de ces enfants, comme tout membre de la coopérative est invité à le faire en cas de problème mettant en cause des enfants. Sa manière d'intervenir auprès des jeunes n'avait pas plu aux autres membres.

Il y a aussi certaines petites tensions concernant les odeurs, le bruit et le comportement de certains enfants. Le bruit est souvent causé par des enfants qui courent dans les logements (les plus jeunes) ou dans les cages d'escalier (surtout les adolescents). Le CA nous mentionne aussi que certains enfants, par jeu, urinent sur les balcons du dessous.

Les membres, en général, ne se mêlent pas des affaires des autres en matière d'éducation et de comportement des enfants même s'ils ne sont pas d'accord. Personne ne tolère qu'un adulte réprimande un enfant qui n'est pas le sien. Mis à

part le cas cité ci-dessus, cette règle fonctionne relativement bien et à la satisfaction de tous.

Une récrimination qui revient souvent et qu'on retrouve dans presque toutes les coopératives concerne l'engagement des membres dans la vie coopérative et la participation aux tâches qui en découle. Entre autres, les tâches d'entretien sont perçues par la plupart des membres comme ingrates et non valorisantes. De plus, à «Belle Vie», la diversité religieuse rend difficile l'organisation et la répartition des tâches. Au dire de certains, toutes les raisons sont bonnes pour en faire le moins possible et il ne reste, dans la majorité des cas, que le tiers des membres pour effectuer l'ensemble des tâches coopératives, ce qui amène certaines frustrations chez ceux qui s'impliquent.

Rappelons que le fait qu'un des groupes soit plus introverti suscite certaines critiques et entrave la participation à la vie coopérative. Il reste que si cette situation affecte les rapports entre voisins, elle ne semble nullement nuire au bon esprit de cohabitation qui règne à la coopérative. Il n'y a pas de tensions ethniques ou raciales. La multiethnicité du projet semble garantir pour une bonne part la stabilité et la tolérance entre les groupes.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Le CA est composé de représentants de trois des quatre groupes ethniques présents. Un de ces groupes est majoritaire, essentiellement parce que les membres des autres groupes ont moins tendance à s'impliquer dans ce genre de tâches. C'est donc une surreprésentation par défaut. Peu de gens s'impliquent, par ignorance ou par négligence, laissant la place à ceux qui veulent s'occuper de la gestion (ou qui ne peuvent faire autrement), tout en se gardant le droit de critiquer, nous a-t-on dit. Le CA est aussi composé majoritairement de femmes.

En ce qui a trait à la sélection de nouveaux membres, la politique de la coopérative veut qu'un membre qui part soit remplacé par un membre appartenant au même groupe d'origine. Cette manière de fonctionner garantit la stabilité multiethnique de la coopérative mais fige en bonne partie le portrait de l'occupation des logements et de la répartition par bâtiments. Il a été décidé en assemblée générale d'accorder

le même nombre d'unités de logement aux quatre groupes, ce qui implique une petite diminution des unités réservées au groupe originaire des Antilles. Cette décision ne semble pas faire le bonheur des membres de ce groupe, notamment parce que la demande de logements en provenance de leur communauté est très forte.

Compte tenu de cette décision, on peut se demander si ce groupe ne risque pas de rester concentré dans le bâtiment qu'il occupe déjà dans sa presque-totalité (sauf un logement). Il deviendrait alors le seul à ne pas se répartir dans l'ensemble du projet, conformément à la tendance observée dans cette coopérative très mixte. Malgré quelques critiques, tout le monde semble d'accord sur le principe de la répartition équilibrée et, dans l'ensemble, il n'y a pas de problèmes. C'est le moyen que s'est donné la coopérative afin de préserver son caractère multiethnique et de s'assurer qu'aucun groupe ne devienne plus important que les autres. Le comité de sélection est composé d'un membre de chaque groupe en plus du président de la coopérative. Une liste d'attente est constituée de façon distincte pour chaque groupe.

Une dizaine de logements sont mal entretenus. Les gens sont en général très craintifs lorsqu'il s'agit de faire des plaintes ou d'avertir le comité d'entretien d'un bris dans leur logement. Ils ont peur que le coût des réparations leur soit réclamé. La visite des logements par le comité d'entretien est aussi très difficile à effectuer. Les gens ne veulent pas laisser les responsables entrer dans leur logement. Le phénomène est plus marqué dans certains groupes.

Les personnes qui forment le CA sont perçues par certains membres comme des gestionnaires extérieurs. Cette attitude révèle une insuffisance d'information sur le fonctionnement coopératif.

La coopérative n'est dotée d'aucune procédure d'accueil des nouveaux membres. Leur intégration à la vie de la coopérative se fait de façon informelle, de personne à personne, au sein de chaque groupe et par l'entremise des différents comités.

Enfin, notons que toutes les personnes que nous avons rencontrées trouvent anormal, frustrant et injuste qu'un résidant qui perd son statut de membre à la suite d'un manquement sérieux aux règlements de la coopérative paie le même loyer qu'auparavant sans avoir à assumer ses obligations envers la coopérative (à part

celle de payer son loyer). Selon elles, le membre à qui l'assemblée générale a enlevé son statut devrait payer le loyer indiqué sur son bail et non le loyer subventionné qui est inscrit au contrat de membre. Les personnes rencontrées sont convaincues que le programme de la SHQ est responsable de cette anomalie.

D'autre part, on mentionne que le programme de la SHQ incite aussi certains membres à cacher une partie de leurs revenus puisque le loyer est fixé à 25 % des revenus. Pour d'autres personnes, c'est aussi un incitatif à ne pas chercher à se reprendre en main, qui favorise l'instauration d'une forme de dépendance prolongée.

5. Qualité physique de l'ensemble

Certains problèmes à l'intérieur des logements sont les conséquences d'une construction déficiente des bâtiments. La charpente de bois s'affaisse sous le poids des planchers de béton. Cette anomalie, entre autres dégâts, provoque des fissures dans les murs, empêche les portes de fermer correctement et fait se décoller certaines parties des planchers. Toute la tuyauterie a dû être refaite en raison d'une inclinaison négative. La finition intérieure est également jugée de mauvaise qualité.

La salle communautaire et le bureau sont situés au rez-de-chaussée. Ce sont de petits locaux, bas, difficiles à aérer et donc peu fonctionnels. On ne peut loger dans la salle communautaire qu'une table (de ping-pong) entourée de chaises, ce qui est problématique lors des assemblées générales ou pour l'organisation d'activités. Le bureau est encore plus petit.

Par ailleurs, les membres sont très satisfaits des logements, qui sont grands, bien éclairés et bien subdivisés. La qualité des logements est dans tous les cas supérieure à ce qu'ils avaient connu avant. Ils sont également unanimes à apprécier la tranquillité de leur environnement. La cour arrière, en particulier, est fort appréciée pour les jeunes enfants.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Une clôture délimite le terrain de la coopérative et empêche les enfants d'aller jouer dans les escaliers des condominiums adjacents. La coopérative a fait installer cette clôture dans le but d'atténuer les tensions avec les propriétaires voisins, Québécois de vieille souche. Ceux-ci ne voyaient pas d'un très bon oeil l'arrivée de la coopérative derrière chez eux et dans le secteur. Ils appréhendaient le comportement de leurs futurs voisins moins fortunés. Ils avaient aussi une perception très négative de tout ce qui pouvait s'appeler logement social, *a fortiori* dans le cas d'un ensemble destiné à une clientèle multiethnique.

La coopérative apporte donc une attention particulière à l'entretien extérieur et aux comportements des enfants. Elle régit de manière stricte l'utilisation des espaces extérieurs en interdisant par exemple à ses membres d'accumuler des objets sur leur balcon ou encore d'y étendre leur linge. Par ces mesures, elle voulait défaire quelques préjugés quant à la qualité «sociale» et physique du logement social et montrer son sérieux et celui de ses membres. Ces efforts ont permis d'améliorer beaucoup les relations avec les propriétaires voisins. On ne peut toutefois pas parler d'échange même s'il n'y a plus de confrontation et de récriminations explicites.

La coopérative est entourée de terrains vacants en attente de construction et l'on trouve à proximité de nombreuses constructions nouvelles. C'est un secteur en pleine expansion. Les bâtiments de la coopérative s'intègrent parfaitement aux autres bâtiments du secteur (hauteur, gabarit, couleur des matériaux, aménagement extérieur, entretien, etc.). S'ils apprécient la tranquillité, la plupart des membres rencontrés se plaignent de l'éloignement des services communautaires ou commerciaux.

Parmi les équipements, le parc municipal doté d'un terrain de sport, qui se trouve à proximité, est très utilisé par les adolescents de la coopérative. Fait assez rare à noter, les résidants de la coopérative utilisent souvent la rue comme espace de jeu ou pour y faire de petits travaux (automobile). Les gens occupent beaucoup les espaces extérieurs, et de façon ordonnée.

COOPÉRATIVE DU POMMIER ¹⁴

Cette coopérative vient à peine d'être formée, et il est encore tôt pour parler des relations de cohabitation interethnique en ce qui la concerne. Nos informateurs nous ont surtout entretenus du processus de mise sur pied de la coopérative.

1. Caractéristiques physiques et localisation

Le projet est situé dans un quartier multiethnique, à proximité d'une rue commerçante très achalandée. Il s'agit de plusieurs bâtiments rénovés de type «walk-up» de trois étages et demi, accolés deux à deux. On trouve des balcons à l'avant et à l'arrière. L'ensemble est séparé par une voie asphaltée donnant accès aux entrées de garage. Les bâtiments disposent d'espaces gazonnés à l'avant comme à l'arrière; le tout est ceinturé d'une clôture grillagée d'un mètre de hauteur. La cour arrière est peu profonde.

Cette coopérative compte un peu moins de cinquante logements. La majorité des logements ont deux chambres à coucher. Il y en a aussi quelques-uns d'une ou trois chambres. Les pièces sont plus grandes que les normes de la SCHL et de la SHQ ne l'exigent.

2. Composition sociale de l'ensemble

Il s'agit d'une coopérative très multiethnique¹⁵. Elle compte des Québécois d'origine asiatique (Laotiens, Vietnamiens et Chinois), italienne et québécoise de vieille souche anglophone et francophone. On y trouve aussi quelques ménages d'origine latino-américaine et indienne. Il n'y a pas, jusqu'à maintenant, de résidents d'origine antillaise ou africaine. La population est très représentative du quartier selon deux informateurs du GRT. Elle comprend beaucoup de familles avec

¹⁴ Nom fictif.

¹⁵ Le GRT n'a pas encore compilé de statistiques sur la coopérative.

enfants ainsi que des personnes âgées qui habitent le quartier depuis de nombreuses années.

La majorité des personnes qui habitent cette coopérative ont un emploi. Le taux d'effort (pour le logement) des familles varie entre 30 % et 45 % de leurs revenus. Le «gain» de la conversion au système coopératif vient du fait qu'elles sont en partie propriétaires en tant que membres de la coopérative et que les loyers ne sont pas sujets à des augmentations rapides. Les membres ont aussi un plus grand contrôle du budget, de l'entretien et de leur qualité de vie.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Les membres que nous avons contactés nous ont tous dit que, compte tenu du jeune âge de la coopérative, il n'y a pratiquement pas d'interrelations ni de source de tensions. La majorité des membres et des locataires (non-membres) sont de nouveaux résidants. Les personnes qui n'habitaient pas déjà dans les bâtiments de la coopérative viennent d'immeubles voisins qui ont été achetés par l'OMH. Les locataires de l'OMH pouvaient, s'ils le désiraient, être transférés dans les immeubles coopératifs, dont celui-ci. L'ensemble des ménages qui vivent à du Pommier résidaient auparavant dans le quartier.

Il n'y a pas eu dans la coopérative, ou ailleurs dans la rue, d'activités (corvées de nettoyage, de loisirs, rencontres, fêtes, etc.) pour regrouper les gens et développer ainsi les échanges «coopératifs». Les assemblées générales sont restées jusqu'ici les seuls moments de rencontre pour l'ensemble des membres.

Le règlement d'immeuble est bien respecté mais peu de gens s'impliquent pour l'instant dans les comités (à part le CA et quelques autres). Selon deux informateurs, il n'y a pas eu de tensions entre les différents groupes lors de la mise sur pied de la coopérative. Ils attribuent cela au fait que les gens vivaient déjà dans le quartier depuis un certain nombre d'années. Les membres des différents groupes ethniques étaient habitués à la mixité, selon eux.

Pour l'instant, comme la coopérative est très jeune, les efforts et les préoccupations se concentrent sur sa mise sur pied et son bon fonctionnement. La prise en charge de l'immeuble a donné lieu à quelques ajustements (respect du

règlement, nouvelle mentalité à développer, etc.). Le CA a dû intervenir plus souvent durant le premier mois (enfants qui courent dans les corridors, ordures déposées n'importe où, etc.). Pour ce qui est des «coquerelles», il y en a déjà eu, comme dans tout le quartier. Ce problème n'est pas identifié à un groupe plus qu'à un autre et ne semble pas causer de tensions. Maintenant qu'ils ont le contrôle sur les logements, les locataires membres de la coopérative pourront intervenir plus efficacement si jamais un problème se présente.

La coopérative permet à certains locataires (non-membres) de s'impliquer un peu plus qu'auparavant dans la vie de l'immeuble. Après une certaine période d'observation, ces personnes donnent plus de temps et accomplissent quelques petits travaux pour la coopérative. Cela permet à ces locataires (personnes plus âgées essentiellement) de briser l'isolement dans lequel ils se trouvent par rapport aux autres locataires et facilite les contacts entre des gens qui jusque-là vivaient chacun de leur côté sans se préoccuper de leurs voisins. Les gens ne se connaissaient pas ou guère. La visite des logements effectuée par les membres du comité d'entretien de la coopérative a aussi été l'occasion de créer des liens entre certaines personnes qui poussent un peu plus loin les contacts (prendre un café, etc.). Quant aux membres, ils sont appelés à se fréquenter davantage à l'intérieur des comités. *«Il y a des liens entre les gens qui se sont développés et qui n'existaient pas avant»*, nous a confié un informateur.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Cette coopérative est issue d'un programme de la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM). La Ville de Montréal voulait intervenir de façon massive dans la rue où est située la coopérative pour améliorer la qualité des bâtiments dans ce secteur plus ou moins laissé à l'abandon. Les bâtiments ont été acquis au début des années 1990 par la SHDM, qui a donné au GRT le mandat de contacter les locataires de ces bâtiments et d'examiner avec eux la possibilité de créer une coopérative.

Du Pommier ne reçoit aucune subvention pour les loyers. Les seules subventions versées aux coopératives de la rue leur ont été accordées dans le cadre du

programme PRIL (Programme de rénovation des immeubles locatifs) pour la remise aux normes des bâtiments. Il s'agit d'une enveloppe budgétaire qui ne permet qu'une remise en état des logements et non leur rénovation complète. Les loyers sont donc au niveau de ceux que l'on trouve sur le marché avec, en plus, une petite augmentation (autorisée dans le cadre du programme PRIL). Les loyers sont par le fait même plus élevés que dans d'autres coopératives (créées en vertu de programmes différents) mais légèrement inférieurs, à qualité égale, à ceux du marché privé du secteur.

Un informateur mentionne que la participation des membres au CA n'est pas très importante.

C'est difficile dans certaines coopératives pour les gens de comprendre le fonctionnement, la réalité des coopératives, qu'il faut travailler de façon bénévole. L'intérêt est bas entre autres à cause des loyers qui sont à peu de chose près les mêmes qu'ailleurs. Il n'y a pas de subventions, il n'y a rien. Il faut donc sensibiliser les gens à travailler pour la coopérative (c'est vrai pour du Pommier et pour les autres). La plupart des gens qui sont là ont été incorporés à la coopérative, ce n'est pas nécessairement leur projet à eux. Ça décourage ceux qui travaillent fort au CA.

La coopérative du Pommier n'a pas choisi ses membres. La coopérative s'est formée à partir des locataires qui habitaient déjà l'édifice ou les immeubles avoisinants. Les résidants peuvent ou non adhérer à la coopérative. Ils peuvent demeurer dans leur logement même s'ils ne deviennent pas membres. Le GRT espère les «convertir» au système coopératif. Il tente de leur montrer les avantages qu'il y a à s'impliquer dans l'administration de leur bâtiment.

Le but premier de la mise sur pied de cette coopérative était de garder la population en place dans le secteur. À du Pommier, un peu plus de 60 % des résidants sont membres de la coopérative. Les autres sont indécis, ils observent. La SHDM exigeait qu'au moins 50 % des résidants fassent partie de la coopérative pour que celle-ci soit approuvée. Les futurs locataires qui emménageront à la coopérative du Pommier devront en devenir membres; c'est dorénavant un critère de sélection. S'ils ne veulent pas, ils seront refusés. Il n'y a pas de critères de sélection reliés au maintien ou à la disparition du caractère multiethnique de la coopérative.

Devenir membre impose quelques contraintes. Les gens doivent donner du temps, payer la cotisation, travailler dans les comités, assister aux réunions, et c'est pour cela que certains préfèrent, pour l'instant, ne pas devenir membres. Aucun groupe ethnique ne «s'abstient» plus qu'un autre, nous a-t-on dit. Enfin, notons que le CA est composé essentiellement de femmes d'origines laotienne, latino-américaine et asiatique et de deux Québécoises de vieille souche.

5. Qualité physique de l'ensemble

Les bâtiments sont en bon état et bien entretenus (cour, entrées, etc.). Il n'y a pas de salle communautaire, ni de bureau. Le GRT voulait transformer une partie du garage en salle communautaire mais la SHDM a refusé à cause de la perte de revenus de location que cela entraînerait. Cela cause évidemment des problèmes pour l'organisation des rencontres entre les membres de la coopérative. Les réunions se tiennent donc dans le garage. La coopérative demande aux gens de sortir leur automobile et les membres apportent leur chaise. La coopérative n'a pas eu non plus de fonds de démarrage pour lui permettre d'acheter l'équipement de base nécessaire à son fonctionnement (table, chaises, papeterie, etc.).

La rénovation n'a pu corriger certaines déficiences de base des bâtiments parce que les subventions ne le permettaient pas (notamment au niveau de l'isolation thermique des logements).

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Tous les services (commerciaux, sociaux et publics) sont à proximité de la coopérative. Tous les bâtiments de la rue sont de type «walk-up» et de même facture. Plusieurs bâtiments avoisinants sont en mauvais état, surtout ceux qui donnent sur la cour arrière de la coopérative. L'implantation des coopératives dans cette rue a néanmoins entraîné une amélioration de l'aspect extérieur de plusieurs bâtiments : des propriétaires se sont remis à s'occuper de leur immeuble.

Il y a près d'une dizaine de coopératives dans la rue. L'OMH y possède six bâtiments et on y trouve une OSBL d'habitation. Tous ces projets sont récents. En ce qui concerne les coopératives, le transfert de gestion s'est fait depuis peu.

Il existe une sorte d'embryon d'intercoopération technique entre les coopératives de la rue. Certaines ont entamé des discussions afin de partager les coûts liés à l'achat d'équipements pouvant servir à plusieurs coopératives (tondeuse, souffleuse, échelle, etc.).

Il semble qu'à la suite des interventions dans le domaine du logement, la qualité de vie se soit beaucoup améliorée dans le secteur. Le problème de la drogue et des piqueries qu'on retrouvait un peu partout dans la rue a beaucoup diminué (même s'il n'a fait que se déplacer vers les rues adjacentes). L'arrivée des coopératives a, en quelque sorte, «forcé» le déplacement de ces activités, la reprise en main de la rue par ses résidants ayant changé la dynamique de dégradation qui s'y était installée. Les gens ont appris à se connaître et à se reconnaître les uns les autres, ce qui leur permet maintenant de repérer les étrangers dans leur immeuble ou dans la rue. Associée à une stabilité accrue des locataires, cette connaissance mutuelle a permis d'augmenter sensiblement le sentiment de sécurité des résidants.

1. Caractéristiques physiques et localisation

La coopérative Ciel bleu occupe un bâtiment neuf de moins de 50 logements disposant d'un ascenseur et d'un garage souterrain. La majorité des logements sont destinés aux familles. Seulement 12 % des logements n'ont qu'une chambre à coucher et plus de la moitié en ont trois ou quatre. Les logements se répartissent de part et d'autre d'un couloir central à chaque étage. On a aménagé à chaque étage une petite salle d'entretien avec évier et eau ainsi qu'une chute à déchets. Au sous-sol, on trouve le stationnement, la salle communautaire, le bureau de la coopérative et les espaces de rangement. L'ensemble du terrain est clôturé et comporte une aire gazonnée et une autre qui a été asphaltée. Aucun équipement de jeu ou autre n'a pour l'instant été installé à l'extérieur.

La coopérative Ciel bleu occupe un site plutôt isolé dans un environnement assez peu clément. On voit, à proximité, de nombreux bâtiments abandonnés, des terrains vagues et une importante zone industrielle. Un terrain vacant sépare l'aire gazonnée de la coopérative d'un parc municipal actuellement aménagé de façon très sommaire; un centre communautaire en construction devrait, à terme, contribuer à animer les lieux.

2. Composition sociale de l'ensemble

On dénombre à la coopérative Ciel bleu environ 70 enfants de moins de 18 ans. La majorité a moins de 10 ans. Plus d'enfants habitent au dernier étage qu'aux autres étages, où l'on en compte en moyenne dix par étage. L'âge des chefs de famille oscille entre 35 et 40 ans. La moitié d'entre eux ont un emploi, notamment

¹⁶ Nom fictif.

dans les secteurs manufacturier et des services. Les autres sont soit inactifs, soit aux études. Quelque 10 % des chefs de ménage ont une formation universitaire ¹⁷.

Près de 70 % des logements sont occupés par des ménages d'origine haïtienne. On retrouve aussi, à parts relativement égales, des familles d'origines asiatique, africaine, latino-américaine et québécoise de vieille souche. Tous les logements d'une seule chambre à coucher sont occupés par des couples ou des personnes seules d'origine haïtienne. Certaines familles d'origine haïtienne ont accueilli récemment des membres de leur famille nouvellement arrivés au Québec. Les Québécois de souche mis à part, tous les membres de la coopérative sont des immigrants récents, arrivés depuis cinq ans ou moins.

3. Cohabitation et relations de voisinage

On observe des divisions profondes et des tensions au sein de cette coopérative. Un informateur nous a rapporté l'existence de certaines irrégularités de gestion. Dans ce contexte, un mouvement de contestation, regroupant des membres d'origines diverses, s'est organisé l'année dernière. Ce mouvement a abouti à une demande d'intervention de la SHQ, qui a imposé la tutelle. Aussi bien pendant cette phase de contestation que depuis la tutelle, le soupçon et la méfiance n'ont cessé d'entacher les relations à l'intérieur de la coopérative.

Il semble que même les échanges de politesse soient réduits au minimum. De l'avis de toutes les personnes rencontrées, très peu de liens se sont créés entre les membres de la coopérative en dehors des réseaux familiaux. Chacun s'occupe de ses affaires et rien de plus. Un locataire d'origine haïtienne, impliqué dans le mouvement de protestation qui a conduit à la tutelle, nous confiait qu'il a surtout des contacts avec sa mère et son frère qui habitent aussi la coopérative. Les relations qu'il a eues avec des personnes d'autres communautés culturelles se sont bornées aux regroupements organisés pour contester le conseil d'adminis-

¹⁷ Il semble aussi que plusieurs chefs de ménage ne travaillent pas dans leur domaine de formation. Cette situation, assez courante chez les immigrants récents, semblait embarrasser fortement un des informateurs que nous avons interviewés.

tration et il n'y a pas eu, dans ce contexte, de rapports interpersonnels allant au-delà des échanges nécessaires à l'organisation du mouvement de protestation.

Les résidants d'origine haïtienne auraient tendance à ne fréquenter que des personnes de même origine. Même chez les enfants, les échanges interculturels sont limités car, s'il leur arrive de jouer tous ensemble, leurs rapports restent beaucoup plus fréquents avec des enfants dont les parents sont proches des leurs.

Dans certaines familles, notamment d'origine asiatique, les parents ne parlent ni français ni anglais et ce sont alors les enfants qui doivent servir d'intermédiaires. Le CA signale qu'il est généralement difficile d'entrer en contact avec des personnes d'origine asiatique, ce qui explique leur non-implication dans les affaires du CA.

Il semble que la participation aux tâches de la coopérative soit un sujet de discorde. Une personne du CA exprime sa frustration :

On se retient monsieur [...] C'est toujours les mêmes qui se tapent les travaux les plus importants comme, par exemple, le déneigement. Les gens passent, vous saluent, mais ne pensent pas à venir vous aider.

Les membres du CA ont l'impression que la coopérative n'est l'affaire que d'une dizaine de membres et que les autres ne coopèrent pas. Les accusations réciproques ne manquent pas. Le conseil d'administration reproche à certains membres contestataires de vouloir «*utiliser la coopérative à d'autres fins que son but premier qui est d'offrir des logements aux gens à faibles revenus*». Au dire des membres du CA, les contestataires, qui regroupent des membres de toutes les ethnies présentes dans la coopérative, s'abriteraient derrière la cause interculturelle ou les «*prétextes ethniques*» pour contourner ou chercher à modifier certains règlements. À leur tour, les contestataires reprochent au CA sa mainmise autoritaire sur la coopérative, la non-diffusion des règlements et de toute forme d'information, etc. (voir le point 5, plus loin). On l'accuse même de pratiquer la surveillance des actes voire la fouille de l'appartement de certains de ses opposants.

Le CA a fait installer un système de surveillance par caméra dans l'entrée de l'édifice parce qu'il semble que des jeunes s'y rassemblent le soir pour «*faire du grabuge*». Certains locataires se sentent épiés compte tenu du contexte de

tension qui règne à Ciel bleu. Lors de notre passage, nous n'avons remarqué aucune trace de vandalisme dans l'entrée ou ailleurs. Les membres du CA soupçonnent constamment les personnes des autres ethnies, mais aussi certains membres de leur propre groupe ethnique, selon les dires d'un de nos informateurs. Ils se plaignent de tous ceux qui ne leur sont pas proches, de toute personne considérée comme un «opposant».

Compte tenu du climat tendu qui règne à la coopérative, les autres problèmes éventuels sont relégués au second plan. On ne nous a pas parlé de problèmes de cohabitation qui seraient associés, par exemple, au bruit ou au vandalisme, ni de détérioration des logements, de «coquerelles», etc. Les problèmes de pouvoir et de gestion au sein de la coopérative sont l'objet de toutes les récriminations.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

La coopérative Ciel bleu est sous tutelle depuis plus d'un an. Sa gestion est supervisée par le GRT «A», qui y délègue un gestionnaire. La coopérative engage aussi un concierge résidant qu'elle rémunère pour ses services. Pour comprendre l'état des relations au sein de la coopérative, un bref retour sur son histoire s'impose.

Fusion de deux projets

La coopérative Ciel bleu résulte de la fusion de deux projets distincts (d'un nombre égal d'unités) du programme PSBL-P, volet familles. Le premier était un projet du GRT «A» alors que le second, Ciel bleu, relevait du GRT «B». Ce dernier voulait fusionner les deux parce qu'il possédait un terrain — où est actuellement construite Ciel bleu — qu'on ne pouvait rentabiliser qu'en mettant sur pied un projet comprenant un plus grand nombre d'unités. La fusion des deux projets entraîna des conflits entre des groupes issus de quartiers différents et ayant des caractéristiques socio-culturelles et des projets résidentiels différents.

Le projet du GRT «B» était surtout composé de Québécois d'origine haïtienne. Celui du GRT «A», plus multiethnique, comprenait 40 % de personnes d'origine haïtienne, 30 % de personnes d'origine latino-américaine et 30 % de Québécois

d'origine asiatique et québécoise de vieille souche. Le GRT «A» avait réservé un terrain boisé dans l'est de l'agglomération. Ses tractations avec le GRT «B» l'ont amené à annuler son option sur ce terrain. Selon nos informateurs du GRT «A», l'ampleur de l'ensemble prévu par le GRT «B» (immeuble en hauteur, nombre de membres, complexité technique du projet, etc.) et sa localisation dans l'ouest de l'agglomération ont découragé une bonne partie des ménages d'origine latino-américaine, qui ont décidé de se retirer du projet. De même, tous les ménages d'origine asiatique liés au projet du GRT «A» ont refusé de se déplacer vers l'ouest de l'agglomération. Les familles d'origine latino-américaine ou asiatique qui habitent Ciel bleu sont donc arrivées après, la plupart — du moins pour les Asiatiques — en provenance d'un quartier voisin. Elles se sentent très minoritaires au sein de la coopérative. Selon un informateur du GRT «A», les familles qui ont accepté de se déplacer de la périphérie est vers le site actuel font partie d'une clientèle captive :

Ils n'ont pas les moyens de se payer un logement abordable ou de meilleures conditions d'habitat. C'est une clientèle démunie, qui est prête à aller n'importe où juste pour le fait d'avoir un logement habitable, le reste ils s'en foutent.

Contrôle administratif

Un membre de la coopérative qui fait partie du groupe des contestataires émet l'opinion que des membres du CA se comportent comme si la coopérative leur appartenait et utilisent leur leadership au sein de la coopérative pour en tirer des privilèges. Selon lui, le système coopératif rend très facile la centralisation du pouvoir, notamment à cause du manque de précision dans la description des tâches et des droits des membres qui occupent des fonctions au sein de la coopérative.

Le pendant de cette mainmise de quelques-uns sur la coopérative est, à son avis, le manque général d'esprit coopératif de ses membres. Il en résulte à la fois un profond laisser-aller au niveau de la gestion et une application tatillonne, quasi bureaucratique, de certains règlements que l'on se garde, par ailleurs, de diffuser correctement. Le laisser-aller s'exprime, par exemple, par le fait que la coopérative avait des arriérés de loyers d'environ 8 000 \$ lorsque le GRT «A» a pris la gestion en main. Certains membres n'ont toujours pas payé leur part sociale à la

coopérative même s'ils y habitent depuis le début. Les membres du CA, selon une personne responsable de la tutelle, prétextent qu'ils n'ont pas le temps de s'occuper de la gestion et de faire le travail bénévole requis. Même pour des tâches simples, comme celle de dresser une liste des loyers, le travail serait souvent bâclé et incomplet. Toutes les parties sont d'accord sur au moins un point : la coopérative doit engager de façon permanente un gérant issu de l'extérieur.

Ces témoignages illustrent bien le contexte de relations difficiles qui règne au sein de la coopérative et entre le CA et le GRT «A» qui exerce la tutelle. Ce dernier est très critique et soulève toute une série de malaises et de défauts de fonctionnement, dont la difficulté d'obtenir les preuves relatives au revenu des membres pour déterminer les loyers. Des doutes sont émis sur le contrôle effectivement exercé par la SHQ à cet égard. Le GRT considère, d'ailleurs, que le programme PSBL-P de la SHQ incite à la tricherie et déresponsabilise les gens. C'est un programme qui encourage trop la dépendance. Plus les revenus déclarés sont faibles, moins les loyers sont élevés, de sorte que les gens n'ont pas intérêt à déclarer tous leurs revenus ni à travailler.

Vie coopérative

Il semble qu'il soit très difficile d'organiser des activités auxquelles tous les membres peuvent participer. Les raisons invoquées par les membres du CA sont le manque de disponibilité des gens et le manque d'argent du comité. Le comité des loisirs a aussi beaucoup de difficulté à fonctionner : personne, selon le CA, ne veut y rester (il y a beaucoup de démissions).

Compte tenu que ce sont pour la plupart des immigrants qui ne sont pas au Québec depuis longtemps, ils ne connaissent pas bien ce qui est disponible ou accessible. Ça prendrait quelqu'un de beaucoup plus intégré pour que cela fonctionne.

Il semble que la plupart des membres ne connaissent pas ce qui est disponible au niveau des loisirs ou des activités sociales dans le quartier. Compte tenu des problèmes de pouvoir et du climat de méfiance au sein de cette coopérative, il est sans doute normal qu'on n'y organise pour ainsi dire pas d'activités. Les activités

dont on a fait état sont l'inauguration de la coopérative, une veillée funèbre (pour une parente d'un membre du CA) et la fête de Noël : c'est tout.

Réglementation

Quant à la réglementation de la vie coopérative, il semble que le CA ne fait pas assez d'efforts pour diffuser les règlements généraux à l'ensemble des membres. Au contraire, de l'avis de certains, «*on dirait qu'il y a un intérêt à garder les gens dans l'ignorance*».

La manière dont le CA règle les problèmes provoque des tensions. Il procède avec beaucoup de zèle en faisant continuellement appel à la Régie du logement, et cela de manière sélective semble-t-il, à l'endroit des membres qui ne sont pas proches de l'équipe dirigeante. Ces derniers doivent donc respecter à la lettre et dans les moindres détails les règlements de la coopérative.

D'autre part, la formation des membres est laissée de côté. Le GRT «A» a déjà tenté de faire approuver des cours de formation par le CA, en posant comme condition que l'information concernant ces formations soit diffusée (jour, heure, date de la formation) à la **totalité** des membres de la coopérative. Le CA n'a pas accepté cette condition; d'après le GRT «A», il voulait que la formation lui soit réservée.

Sélection

Pour ce qui est de la sélection, le CA procède à une forme de présélection des membres potentiels, qu'il appelle «*séance d'information*». «*La coopérative n'a été fondée que par des Haïtiens et ce n'est que par la suite que sont venus s'ajouter les autres*» (CA). La composition ethnique actuelle sera donc maintenue et les réseaux familiaux en place continueront de peser lourdement sur la vie de la coopérative. À cet égard, un observateur fait remarquer que l'on n'accorde peut-être pas assez d'attention au phénomène des familles élargies :

Si je monte une coopérative de 25 membres et que le tiers de ces membres sont de ma famille, je contrôle la coopérative, un point c'est tout, et ce, quels que soient les changements que vous allez y faire [...] Qu'est-ce que vous voulez faire, c'est démocratique, les membres de ma famille vont toujours voter du même côté [...] Il faudrait un quota de membres provenant de la même famille. Ces

membres qui contrôlent peuvent toujours faire des pressions sur les amis ou sur certains membres pour avoir 60 % du vote. En plus, s'il y a un problème avec un des membres de la famille, ils ne vont pas l'amener à la Régie du logement. Par contre, pour les autres, à la moindre petite chose, ils y vont tout de suite.

Dans un tel contexte, on soupçonne le comité de sélection de faire des choix partisans. L'attribution des logements ou encore les décisions quant aux réparations et aux améliorations seraient également entachées d'arbitraire.

5. Qualité physique et environnement

Les personnes rencontrées qui demeurent à Ciel bleu sont très satisfaites de leur logement. Elles n'ont aucune critique négative. Tous les membres rencontrés nous ont souligné que la qualité des logements à Ciel bleu représente une grande amélioration par rapport aux logements qu'ils occupaient auparavant.

Habituellement, à part la classe moyenne qui a les moyens de s'acheter une maison, les Haïtiens qui se trouvent des logements auprès de propriétaires italiens à St-Léonard se voient souvent refiler les logements au sous-sol (un membre du CA).

Sur le plan de la qualité physique, toutefois, certains informateurs ont souligné que les responsables en place à Ciel bleu ne font peut-être pas ce qu'il faut pour maintenir la qualité du bâtiment. Le CA et le comité d'entretien ne prendraient pas les décisions relatives à l'entretien que nécessite ce type de bâtiment (nettoyage du système de ventilation, vérification des extincteurs, etc.).

À la coopérative Ciel bleu, il y a des ascenseurs de qualité égale à ce qu'on retrouve dans des condos, un système de sécurité, [...] mais personne ne fait attention, de toute façon l'État va payer. Ça n'encourage pas les gens à se prendre en charge, ni leur insertion sociale. Tout est fait pour empirer la situation.

En ce qui concerne l'environnement, il faut noter une implantation très dégagée du bâtiment, qui permet à tous les logements de recevoir beaucoup de lumière naturelle. Le secteur, par ailleurs, est très calme, ce qui comporte certains inconvénients, dont l'absence de relations de voisinage et le fait que la plupart des commerces soient à quelques arrêts d'autobus de la coopérative.

COOPÉRATIVE DES OLIVES ¹⁸

1. Caractéristiques physiques et localisation

Cette coopérative créée à la fin des années 1980 est située en bordure d'un grand axe de circulation adjacent à un secteur industriel. Il s'agit d'un bâtiment rénové de type «walk-up», de trois étages et totalisant moins de 20 logements. Le bâtiment comporte un accès central situé à l'avant ainsi que des sorties extérieures de chaque côté du bâtiment. La quasi-totalité des logements compte deux chambres à coucher. Les logements sont de petite taille et se distribuent de part et d'autre de la cage d'escalier.

Les espaces de rangement sont adjacents à chacun des logements. Il n'y a pas de salle communautaire mais, par contre, une petite salle de lavage a été installée. La cour arrière est asphaltée aux deux tiers; l'autre tiers est gazonné et clôturé. À l'avant, le petit terrain a été aménagé sobrement. Il y a des balcons à l'avant et une galerie à l'arrière.

2. Composition sociale de l'ensemble

La coopérative est essentiellement composée de familles originaires du même pays d'Amérique latine installées au Québec depuis environ cinq à dix ans. On trouve dans la coopérative une douzaine d'enfants de moins de 18 ans dont la majorité ont entre trois et sept ans. Les familles avec enfants mineurs comptent pour la moitié du total des ménages. Les autres familles ont des enfants de plus de 18 ans ou ce sont des couples vivant avec d'autres adultes. L'âge moyen des chefs de famille se situe entre 30 et 35 ans et la majorité des chefs de famille sont actifs : ils sont ouvriers, font des «petits boulots» ou sont aux études. Quelques actifs participent à des programmes Extra ou Paie ¹⁹. Certains membres ont une

¹⁸ Nom fictif.

¹⁹ Programmes gouvernementaux de soutien à l'emploi.

formation d'enseignant, de travailleur social, de comptable, de sociologue, mais la plupart ne travaillent pas dans leur domaine.

Il n'y a pas eu de changement important dans la composition de la coopérative depuis sa mise sur pied : une seule famille a quitté son logement depuis les débuts.

3. Cohabitation et relations de voisinage

La coopérative des Olives est divisée en deux groupes. L'un, composé des deux tiers des membres, fonctionne de façon coopérative alors que l'autre (formé de l'autre tiers) a adopté une attitude de confrontation et de non-participation. Pour les fins de ce texte nous identifierons le second groupe comme le «groupe passif» pour le différencier du premier identifié comme le «groupe actif».

Les relations sont assez mauvaises entre les deux groupes. On sait peu de choses sur le groupe passif si ce n'est qu'il regroupe les membres d'une même famille élargie. Les autres membres de la coopérative n'ont aucun lien de parenté entre eux. C'est, au sein de cette coopérative, le problème majeur qui mobilise toutes les énergies et fait passer au second plan les autres problèmes.

Les voisins d'un de nos informateurs appartenant au groupe actif font partie du groupe passif. Il n'a pratiquement pas de relations avec eux. En fait ses deux voisins et lui s'ignorent mutuellement.

En ce qui concerne la fréquentation des voisins, même si tous sont de même origine, seules certaines personnes se connaissent un peu plus et se fréquentent. S'il existe une interaction plus forte au sein du groupe des actifs, cela est dû en grande partie aux problèmes qu'ils ont eu à surmonter pour maintenir en vie la coopérative.

Les échanges se font surtout lors des corvées mais aussi en dehors du contexte de la vie coopérative. La plupart des locataires du groupe actif ont acquis une expérience communautaire dans leur pays d'origine et plusieurs sont impliqués dans des groupes de soutien à leur pays. Leur implication sociale semble faciliter la vie et l'entraide coopératives.

Les familles du groupe passif n'ont jamais adopté une attitude communautaire ici ni dans leur pays d'origine selon les membres du CA. Elles ont une méconnaissance du fonctionnement coopératif et ne cherchent que leur propre intérêt. Comme le notait un membre du CA : *«Dans leur tête ce n'est pas possible que tout le monde puisse en profiter»*. La personne qui est à la tête du groupe passif était trésorier au tout début de la coopérative. Il est jugé par les membres du CA comme très antisocial; on le désigne comme la source de tous les problèmes.

Les membres actifs font parfois de petites fêtes dans la cour arrière durant l'été, fêtes auxquelles l'autre groupe ne participe jamais. Le groupe actif a l'habitude de déjeuner ensemble le dimanche matin en préparant des plats nationaux. L'autre groupe, quant à lui, ne semble pas faire d'activités particulières.

Un résidant interviewé qui habitait auparavant avec des Québécois de souche nous a confié :

Je me suis dit : je vais habiter avec du monde qui vient de la même place que moi mais [...] C'est pour cette raison que j'ai participé à la mise sur pied de la coopérative. Je trouve que c'est plus difficile d'habiter avec des gens de mon pays qu'avec des Québécois. Je ne sais pas pourquoi, presque tous mes amis sont d'origine québécoise. La majorité du monde avec qui je sors c'est juste des Québécois.

À propos du voisinage, une personne du CA nous a fait la remarque suivante : *«quand toutes les portes sont fermées tout le monde s'entend bien. C'est ce qui donne un peu la différence entre notre culture et la culture ici»*. Les personnes rencontrées nous ont dit trouver difficile de connaître ou de côtoyer les voisins l'hiver. Peu de personnes ont des activités à l'extérieur durant ce temps de l'année : les gens ont tendance à rester chez eux.

Mis à part le problème de fond entre les deux groupes, il n'y a pas de récriminations touchant des problèmes de comportement ou de cohabitation (bruit, utilisation du bâtiment, etc.). Il semble toutefois y avoir, là aussi, de petits problèmes de participation à l'entretien des espaces communs et quelques problèmes de coquerelles (ces derniers étant résolus au moment de l'entrevue).

Selon un informateur de la FECHIM, la présence unique ou majoritaire d'un groupe ethnique au sein d'une même coopérative devrait constituer un avantage, ce qui n'est malheureusement pas le cas à «des Olives». En fait, selon lui, les

personnes du groupe passif s'entêtent tout simplement parce qu'elles ne veulent pas perdre la face. C'est lui pour l'instant qui assume le rôle de médiateur entre les deux groupes. Il a identifié un membre plus modéré et moins impliqué dans le conflit qui pourrait prendre la relève à ce niveau même si les chances de succès paraissent plutôt faibles.

Les tensions entre les deux groupes remontent à la formation de la coopérative. Trois familles qui avaient travaillé à la mise sur pied de la coopérative se sont désistées lorsqu'est venu le temps d'occuper les lieux parce qu'elles avaient besoin de logements plus grands que des 4 1/2. Les membres du groupe passif ont alors voulu profiter de la situation pour faire de la coopérative leur chasse-gardée mais sans succès. Quand les nouveaux membres de la coopérative sont arrivés, le groupe passif a adopté une attitude très négative parce que l'arrivée de ces membres n'ayant pas de liens familiaux avec eux venait déranger leur plan.

Depuis ce temps, des problèmes de relations perdurent. La situation est devenue très compliquée parce que ce groupe s'est refermé, isolé. Un de ses membres s'était, à titre de trésorier, accaparé le contrôle des finances et il gardait tous les renseignements en sa possession; il s'est ainsi arrogé beaucoup de pouvoir. Le tout a duré deux ans. L'intervention de la SHQ et de la FECHIM, à la demande du groupe actif, a renversé la vapeur. Ces gens sont toujours là mais ne s'impliquent dans rien.

Le CA fait état des différences idéologiques entre les deux groupes de la coopérative. Ils ont tous quitté leur pays pour différents motifs idéologiques, mais surtout à cause de la guerre. Certains, parmi eux, ont une idée traditionnelle de ce que doit être une coopérative. Le groupe passif conçoit la coopérative comme étant une propriété privée et, dans cette perspective, le CA est habilité à faire ce qu'il veut, a tous les droits et n'a de comptes à rendre à personne.

Ça c'est une façon de voir; l'autre approche plus large est de dire que la coopérative c'est pour la participation de tout le monde, pas pour la propriété d'une seule personne, pas pour le patrimoine familial d'un individu. Ce sont des idées un peu traditionnelles à cause de ce que nous avons vécu dans notre pays.

Il faut ajouter à cela des conflits interpersonnels liés à des incompatibilités de caractère et de modèles de comportement. Quelques exemples de tensions nous

ont été rapportés. La coopérative a dû faire appel à la police à quelques reprises parce qu'un des hommes du groupe passif, malgré sa situation d'homme marié et de père de deux enfants, harcelait les femmes seules (toutes monoparentales) et leur faisait des avances. Lorsqu'il buvait il sortait dans la cour pour les invectiver. *«Le monde, des fois, vient un peu agressif quand ils n'ont pas tout ce qu'ils veulent»*, faisait remarquer une locataire. Il s'est calmé depuis.

Une autre fois la police a dû intervenir parce qu'un groupe de locataires empêchait une nouvelle membre d'emménager. Il y a eu bousculade et cette jeune femme, qui était enceinte à ce moment là, a failli être poussée en bas de l'escalier. Les gens du groupe passif voulaient que ce soit quelqu'un de leur famille qui obtienne ce logement. Une résidante raconte qu'elle a eu des maux de tête durant près de trois mois après l'incident. Elle avait peur de descendre les escaliers et de rencontrer un membre du groupe.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Une informatrice signale qu'un des avantages de vivre dans une coopérative monoethnique est

que les enfants peuvent parler espagnol. Ainsi, ils ne perdent pas les traditions des parents. Sauf que les enfants sortent dans la rue et ça se passe en français, ils jouent avec d'autres et vont à l'école en français, même à la maison ils parlent français. Ma fille avec moi elle parle français. Ça n'a donc pas marché beaucoup.

Les membres du groupe actif aimeraient bien organiser des cours d'espagnol ou de géographie pour les enfants de sept ans et moins mais ils n'ont pas de salle communautaire. Ils ont refait le règlement de régie interne, qui n'était constitué que de quelques articles suggérés par le GRT. Ils l'ont traduit en espagnol pour le rendre plus facile d'utilisation. Ils veulent aussi y insérer une clause qui interdira à plus de deux membres d'une même famille de faire partie de la coopérative.

Avant la reprise en charge de la gestion par la FECHIM, il y a deux ans, le groupe passif, qui avait le contrôle de la coopérative, ne tenait jamais d'assemblée. La personne responsable de la tutelle à la FECHIM a depuis tenu une vingtaine de réunions. Le groupe passif avait exprimé son indifférence à l'égard de la transformation de la coopérative en HLM ou encore de sa dissolution. *«Ce qui les*

intéresse, c'est d'avoir un logement pas cher», nous confiera un de nos informateurs.

L'absence de salle communautaire force la coopérative des Olives à tenir ses réunions dans les logements, ce qui constitue une barrière supplémentaire entre les actifs et les passifs. Ces derniers ne veulent pas, compte tenu des tensions, se plier à cette exigence. De toute façon, ils ne viennent pas plus aux réunions organisées dans les locaux de la FECHIM qu'aux réunions tenues sur place.

De l'avis de nos informateurs de la FECHIM, la reprise en main de la gestion de la coopérative par le groupe actif est sur la bonne voie. Les gens de la coopérative effectuent maintenant eux-mêmes l'entretien des espaces communs alors qu'auparavant ils embauchaient une firme pour le faire.

Au moment des entrevues, un des membres du groupe passif ne payait pas son loyer depuis près de huit mois. C'est la FECHIM qui s'occupe d'amener le dossier à la Régie du logement. Deux autres membres du même groupe ne paient pas leur loyer.

Les critères de sélection n'indiquent pas qu'il faut être de la même origine que les membres de la coopérative pour faire partie de celle-ci, mais comme la plupart des membres sont impliqués dans les organismes de solidarité avec leur pays d'origine, il se fait beaucoup de «publicité» à l'intérieur même de cette communauté. La liste d'attente comprend une quinzaine de noms de famille de même origine. De toute façon, la coopérative n'a pas eu à faire de sélection depuis fort longtemps. L'implication communautaire est un autre critère important pour en faire partie.

Pour ce qui est de la présence éventuelle d'autres groupes ethniques à la coopérative, un locataire pense que *«ça dépend du groupe ethnique»* en question mais que les gens originaires des Antilles (en premier lieu) ou les Québécois de vieille souche auraient de la difficulté à comprendre ce qui se passe à cause de la langue. Tout se passe en espagnol à la coopérative.

Les personnes du groupe actif ne sont pas très optimistes quant à la situation qu'ils vivent avec le groupe passif. La loi de la Régie du logement est mal adaptée aux coopératives selon eux. Ils ont l'impression que c'est le programme de la SHQ qui ne permet pas d'exiger le loyer inscrit au bail d'une personne une fois que

celle-ci s'est vu retirer son statut de membre (pour quelque raison que ce soit). Le locataire bénéficie du même loyer que les membres, les obligations coopératives en moins. Cela devient donc parfois un avantage de ne pas être membre. La coopérative n'a rien à gagner avec ce règlement. Les membres du CA ne voient pas ce que cela leur apporterait de retirer son statut à un membre pour l'obliger à avoir l'esprit plus coopératif. Comme la SHQ «subventionne» les loyers, on suggère qu'elle intervienne auprès des membres fautifs ou même des conseils d'administration trop zélés.

Un informateur de la FECHIM soutient que le principe de subvention de la SHQ cause des problèmes dans de nombreuses coopératives. Les gens qui reçoivent l'aide la perçoivent comme un droit acquis, ce qui engendre une dépendance. Il faut signaler que cela existe aussi, bien que dans une moindre mesure, dans certaines coopératives PHI où l'on retrouve du supplément au loyer. Des problèmes de cohabitation surgiraient souvent entre ceux qui reçoivent une aide considérable, qui sont souvent les moins impliqués dans la vie de la coopérative, et ceux qui reçoivent une aide plus faible, qui auraient tendance à être des membres plus actifs.

5. Qualité physique de l'ensemble

Il est difficile pour les personnes interrogées de dire ce qu'elles apprécient le plus dans leur coopérative. Les côtés négatifs sont plus nombreux. Les résidants doivent s'accommoder d'une localisation qu'ils n'ont pas choisie pour la plupart, bien conscients qu'il y a des coopératives mieux situées, dans des secteurs plus calmes. Un des éléments les plus critiqués a donc trait à l'emplacement même de la coopérative. En effet, le bâtiment est situé en bordure d'une artère à très forte circulation (automobiles, camions et voie très fréquentée par les autobus) au-delà de laquelle se trouve une zone industrielle. Le haut débit de circulation génère bruit, poussière et danger pour les enfants. On ne peut jouir de la brise en été en ouvrant portes et fenêtres : il faut choisir entre avoir de l'air et du bruit ou suffoquer en silence (petits rires approbateurs des gens présents). Les balcons avant sont de ce fait inutilisables et l'été les gens osent à peine ouvrir leurs fenêtres de ce côté. Par contre, les logements donnant sur la cour arrière sont plus paisibles.

Les membres considèrent que les logements sont en bon état même si certaines choses ont été mal faites lors de la rénovation (plomberie, isolation, etc.). L'ancien système électrique a été conservé, ce qui cause beaucoup de problèmes à la coopérative. Les logements sont considérés comme trop petits et mal insonorisés. Tous se plaignent d'entendre les voisins parler et d'un manque d'intimité. Les gens, conscients du problème, sont tolérants et font plus attention. Les chambres ne sont pas très grandes et il n'y a pas de place pour y loger deux enfants ou deux lits. Les salons sont aussi de petites dimensions (sauf dans les logements du troisième étage à cause de l'espace récupéré sur la cage d'escalier).

Enfin, ils ont un toit et c'est ce qu'il y a de plus important pour eux. Ils sont aussi très fiers de l'aménagement paysager qu'ils ont réalisé sur la partie gazonnée à l'avant du bâtiment.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Le bâtiment de la coopérative est du même type que les autres bâtiments de la rue. Même s'il n'a fait l'objet que d'une remise en état, il est de meilleure qualité que ceux qui l'entourent. Il n'y a aucun parc à proximité. Les services commerciaux ou communautaires sont aussi assez éloignés. Le quartier est, de plus, connu pour ses «gangs» de jeunes. Parfois, le soir, on entend, semble-t-il, des coups de feu dans le secteur. Il demeure que la plupart des personnes interrogées trouvent le quartier relativement sécuritaire.

Par rapport au voisinage, le CA mentionne qu'il n'y a qu'à la coopérative que les gens ne déménagent pas. Le haut taux de roulement dans les bâtiments voisins n'aide pas à se faire des connaissances dans le secteur. Depuis l'année dernière, par contre, il y a de plus en plus de ménages latino-américains qui viennent habiter le quartier. Dans un des bâtiments voisins, deux familles provenant du même pays viennent d'emménager. Il y a une clientèle de plus en plus multiethnique dans ce bâtiment, ce qui n'existait pas avant à cause de l'attitude du propriétaire et de la concierge. *«La dame [concierge d'à côté] était, je pense, bien raciste avec le monde d'autres nationalités. Elle ne voulait pas avoir rien, même pas des Haïtiens (une locataire).»*

L'immeuble a depuis été vendu et les nouveaux propriétaires et le concierge n'ont plus la même politique. D'ailleurs, le nouveau concierge se montre beaucoup plus amical avec les habitants de la coopérative. Une locataire précise qu'auparavant les gens de la coopérative n'avaient pas de relations avec les Québécois de vieille souche qui demeuraient dans l'immeuble voisin. Ils ne leur adressaient jamais la parole et les enfants ne venaient jamais jouer chez eux.

C'était une autre classe de Québécois, surtout quand ils voient arriver un grand nombre de familles espagnoles dans un bloc d'appartements. Pour eux c'est nouveau de voir du monde qui parle juste espagnol [...] Il paraît que les gens étaient bien choqués quand ils voyaient rentrer tout le monde [...] On s'est habitué.

COOPÉRATIVE DU SABLIER ²⁰

L'histoire de cette coopérative, créée il y a une dizaine d'années, a d'abord été marquée par une période trouble au cours de laquelle un groupe de Québécois de vieille souche, dominant le conseil d'administration, exerçait une mainmise totale sur la coopérative. La situation s'est redressée avec le départ de la plupart des membres de cette équipe initiale, entraînant à la fois une diversification ethnoculturelle accrue et le rétablissement des règles démocratiques.

1. Caractéristiques physiques et localisation

La coopérative est située dans un quartier à caractère multiethnique qu'on peut qualifier de défavorisé. Il s'agit de quatre petits bâtiments de type «walk-up» accolés, disposés en forme de «U». Ce sont des bâtiments de trois étages et demi qui ont été rénovés il y a près de dix ans, au moment de la création de la coopérative. On y compte plus d'une vingtaine de logements familiaux, la majorité comptant deux chambres à coucher. L'accès aux logements se fait par quatre entrées distinctes, donnant sur une cour centrale ouverte sur la rue. Cette cour gazonnée n'est pas aménagée. Les balcons se trouvent à l'arrière des bâtiments.

La cour arrière est gazonnée et isolée du voisinage par une clôture en bois d'une hauteur de deux mètres. On y trouve aussi de nombreux arbres matures qui donnent à cet espace un caractère plus intime. Enfin, on y a installé une table à pique-nique, une petite remise et un panier de basketball.

2. Composition sociale de l'ensemble

Les familles de la coopérative comptent de un à quatre enfants. Environ 90 % de la trentaine d'enfants ont moins de dix ans. Sept ménages sont sans enfant. Le CA nous fait remarquer que les familles d'origine chinoise hébergent encore avec

²⁰ Nom fictif.

eux leurs enfants adultes. Le nombre d'enfants par famille est plus important au sein des familles qui ne sont pas québécoises de vieille souche. Parmi l'ensemble des familles de la coopérative, trois familles ont quatre enfants, deux en ont trois, quatre en ont deux. Les autres familles n'ont qu'un seul enfant.

La plupart des chefs de famille sont actuellement sans emploi, ce qui n'était absolument pas le cas il y a un an et demi. À ce moment-là, selon les indications du CA, presque tous les chefs de ménage travaillaient majoritairement dans des emplois du secteur manufacturier. La plupart des gens occupent ou occupaient des emplois précaires, peu qualifiés, sans rapport avec leur formation. Certains membres ont une formation (acquise au Québec ou dans leur pays d'origine) en gestion, en communication, en sciences sociales, en informatique, en médecine ou en administration.

La coopérative du Sablier est composée majoritairement (à un peu plus de 50 %) de résidants d'origine latino-américaine et le quart des ménages sont québécois de vieille souche. Les autres membres sont d'origine africaine, asiatique ou maghrébine ou viennent d'Europe de l'Est. Certains ménages sont difficiles à classer parce qu'ils sont formés de deux personnes d'origine ethnique différente.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Identité ethnique et identité coopérative

La multiethnicité de la coopérative et le statut socio-économique de ses membres n'ont semble-t-il pas d'impact sur la cohabitation selon le CA. Le caractère «coopératif» implique que les familles qui viennent habiter dans la coopérative sont «*par essence*» des familles dans le besoin. «*Donc ça ne change rien aux relations puisque tout le monde peut avoir ce type de problème*» soutient un de nos informateurs. Les membres du CA ne considèrent pas leur coopérative comme une somme de groupes ethniques.

Il n'y a pas de présence de groupe ethnique qui travaille comme un groupe. Il y a des personnes ayant des affinités ethniques. Il peut y avoir des différences d'ordre culturel mais il n'y a pas de groupe latino-américain. Ça n'existe pas comme groupe, ce n'est pas homogène, c'est un stéréotype. Ce n'est pas un regroupement automatique entre personnes de même origine. Cela se fait plutôt sur une base personnelle. On est tous des Québécois ou des Canadiens.

On préfère parler de «rassemblement humain». À plusieurs occasions pendant l'entrevue, l'identité nationale et le droit à la différence vont servir à justifier le fait que les membres d'une même origine se fréquentent plus assidûment. Il y a quelques années, la coopérative comptait un plus grand nombre de membres originaires du même pays latino-américain. Il y avait aussi beaucoup de tensions au sein de ce groupe en raison des divergences d'orientation politique. Certains ont décidé de quitter la coopérative, ce qui a amélioré le climat, mais il reste manifestement quelques craintes au sein de la coopérative de voir des membres se regrouper exclusivement selon leur origine ethnique.

Une résidente croit que lorsqu'il y a trop de roulement au sein de la coopérative, cela crée un effet perturbateur sur la vie coopérative et sur la cohabitation. La situation s'est maintenant stabilisée. De façon générale, on ne peut pas dire qu'il y ait beaucoup de relations entre les membres d'origines différentes. Quand il y a rapprochement entre les gens, cela se fait, selon certains membres du CA, en fonction des affinités ou des idées communes débattues lors des réunions et non à partir d'un regroupement intraethnique.

Cela ne veut pas dire qu'on devient plus intime avec les gens mais lors de rencontres on peut prendre une ou deux minutes pour prendre des nouvelles, ce qu'on ne peut pas faire avec tout le monde.

Les petits travaux communautaires permettent aux gens de se côtoyer et de se découvrir davantage. «Cela peut se prolonger après pour souper ensemble ou prendre un café après une réunion ou un travail de coopérative. Cela arrive assez souvent.»

La cohabitation multiethnique permet, selon le CA, de faire tomber les préjugés et de faire découvrir d'autres horizons aux membres. Ils sont fiers du caractère multiethnique de leur coopérative. Cette expérience de vie est perçue positivement parce qu'elle permet aux enfants de s'ouvrir à d'autres cultures. Elle permet une plus grande ouverture d'esprit. Ils ont aussi le sentiment d'être moins isolés.

La coopérative développe la tolérance, la compréhension des autres cultures et l'expérience du fonctionnement politique (assemblée, comités...) selon les dires d'une résidante qui apprécie beaucoup le fait de vivre dans un milieu multiethnique

parce que, dit-elle, c'est une façon économique de voyager; et pour les enfants je trouve que ça leur ouvre les oreilles et les yeux à d'autres réalités que ce qu'on vit nous à la maison. Ça leur permet aussi d'apprendre d'autres langues [ses filles parlent français, anglais, un peu espagnol et quelques mots de polonais]. Ce qui n'empêche pas que des fois mes filles se plaignent par exemple «des maudits Chinois», mais ça fait aussi partie de l'éducation.

Esprit coopératif

Il y a, comme dans beaucoup de coopératives, des problèmes de participation aux différentes tâches. Il semble aussi, selon une informatrice, que le responsable d'un des comités exerce ses responsabilités d'une façon plutôt autocratique.

Il y a une chose qu'il faut apprendre en coopérative, c'est à vivre avec des comités et c'est un fonctionnement qui n'est pas facile pour tout le monde. Si tu es en charge d'un comité, il faut que tu le consultes. Il prend des décisions sans l'avis des autres membres. Il va carrément essayer de mener tout le monde, tout en ne prenant pas ses propres responsabilités.

Cette attitude aurait des répercussions négatives sur les rapports que ce membre entretient avec les autres membres et sur le comportement de son fils avec les autres enfants de la coopérative (il reproduirait le comportement de son père). «Quand il est là, il y a toujours des problèmes avec les autres enfants.»

Selon le CA, il y a des personnes qui s'intègrent plus facilement à la coopérative que d'autres. On nous donne l'exemple suivant :

Pendant longtemps nous avions l'impression que les Vietnamiens c'étaient des gens excessivement fermés sur eux et qui participaient à la coopérative en donnant le minimum. Par contre, on a accepté une autre famille vietnamienne et elle, c'est tout le contraire, elle attend juste qu'on organise des sorties, elle participe à toutes les corvées, elle devance le travail à faire, etc. Donc ça relève plus de l'individualité que d'une ethnie.

La première famille d'origine vietnamienne en question fait partie des membres fondateurs de la coopérative. La deuxième est arrivée à la coopérative l'année dernière. Elle est au Québec depuis environ quatre ans.

Une résidante mentionne qu'elle a plus de contacts avec des Québécois issus des communautés ethniques qu'avec des Québécois de vieille souche parce que *«les gens respectent l'autonomie, l'individualité et la vie privée des gens. Personne ne débarque à deux heures de l'après-midi pour prendre un café»*.

Il semble que, de manière générale, les liens à l'intérieur d'une même communauté ethnique soient souvent mal perçus par les autres membres.

Une autre ajoute :

Le temps permet de tisser des relations avec les autres mais ça permet aussi de devenir plus prudent [tolérant ?] par rapport aux différences. On est plus respectueux de l'intégrité des gens.

Ceux qui ont plus de difficultés à s'adapter ne restent pas à la coopérative. Le caractère plus formel des relations est perçu, en général, comme synonyme de respect de l'autre. Des frictions peuvent survenir toutefois lors de l'arrivée de nouveaux membres qui ne sont pas au fait du fonctionnement de la coopérative ou qui ont des préjugés vis-à-vis de certains groupes avec lesquels ils ont parfois eu des expériences difficiles. Le fait que tous les membres n'aient pas la même perception de ce que doit être la vie en coopérative crée aussi quelques frictions.

Problèmes reliés aux bâtiments

Une bonne partie des tensions entre les membres vient de la mauvaise qualité des bâtiments et de leurs déficiences en matière d'insonorisation et d'isolation. Les membres ont tendance à reprocher au CA sa lenteur à corriger ces problèmes. Le CA invoque le manque de ressources financières pour ne pas entreprendre les améliorations qui seraient nécessaires. Ces problèmes sont, par nature, difficiles à régler rapidement, au dire du CA.

Compte tenu des maigres ressources de la coopérative, il n'est pas certain que l'ensemble des membres acceptent de subir une augmentation de loyer pour des réparations qui ne les affecteront pas. Par contre, tous les locataires ont des demandes d'améliorations à apporter à leur logement : chaque logement semble avoir des problèmes et cela crée des tensions au sein de la coopérative. De plus, certains membres se plaignent des différences dans les loyers exigés pour des

logements de même grandeur. Les logements dont les loyers sont plus élevés ont fait l'objet de rénovations suite à l'incendie d'une partie du bâtiment.

Éducation des enfants et bruit

Il y a aussi quelques divergences de vues quant à l'éducation des enfants à la coopérative du Sablier. Certains laissent leurs enfants faire «tout ce qu'ils veulent» alors que d'autres les contrôlent plus. Certains permettent à leurs enfants certains gestes qui ne respectent pas les règlements de la coopérative, selon une informatrice qui trouve qu'il y a dégradation des lieux publics. *«Pour certains c'est culturel, ils laissent leurs enfants dehors jusqu'à tard le soir»* ce qui entraîne des cris et du bruit qui gênent tout le voisinage.

Cette informatrice venait à peine de finir sa phrase qu'a retenti de la musique «rap» en provenance de l'immeuble situé de l'autre côté de la cour centrale. À la fenêtre du troisième étage, des haut-parleurs étaient dirigés vers l'extérieur et le son inondait toute la cour. Il semble que ce soit exceptionnel selon notre informatrice. On devine pourtant, à son air agacé, que cela se produit un peu plus souvent qu'elle ne le laisse entendre. Elle connaît la provenance, la personne (*«un grand niaiseux de 20 ans»*) et le pourquoi (le frère aîné membre de la coopérative, vient de partir). *«Attendez que je trouve c'est lequel celui qui fait ça!»* Sur ce elle va téléphoner — sans succès — chez ce voisin.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Les débuts de la coopérative ont été marqués par les agissements autocratiques de l'équipe dirigeante. Treize des membres fondateurs exerçaient alors un contrôle exclusif sur la coopérative. Ce groupe de Québécois de vieille souche s'était assuré le contrôle administratif de la coopérative et seuls leurs logements avaient fait l'objet d'améliorations; les autres membres n'avaient droit à aucune amélioration ou réparation. Une résidente raconte que lorsqu'elle est arrivée au Sablier,

les gens étaient excessivement racistes. [Ces personnes] ne voulaient pas accepter de Noirs dans la coopérative parce qu'elles disaient que les Noirs étaient paresseux. Elles prenaient toutes les décisions entre elles et personne n'avait le droit de voir les livres des finances, etc.

Ce groupe faisait aussi, semble-t-il, du chantage pour l'attribution du supplément au loyer. Suite aux pressions exercées par les autres membres (québécois de vieille souche ou non) de la coopérative pour récupérer le contrôle de la gestion, les membres de ce groupe ont décidé de quitter la coopérative du Sablier. Six logements se sont vidés en l'espace de deux mois. D'autres personnes ont suivi le mouvement un peu plus tard, entraînant une transformation profonde de l'atmosphère et de la population de la coopérative du Sablier.

Il n'y a pas de gros roulement au sein de la coopérative depuis cinq ans : environ un ménage par année quitte la coopérative.

Après le départ, en 1986, des treize membres qui contrôlaient la coopérative, les autres membres ont demandé à la FECHIM de les aider à se réorganiser. Il y avait un gros problème de transmission des renseignements d'un CA à l'autre (celui-ci était renouvelé chaque année et les renseignements se perdaient). Les membres ne savaient pas ce qu'il y avait à faire ou ce qui avait été fait. Cela a eu pour résultat d'aggraver l'état de détérioration des bâtiments. La situation est maintenant rétablie pour le CA.

Les règlements ou communiqués de la coopérative sont maintenant rédigés en français et en anglais. Les réunions se déroulent en français (il semble que les anglophones — minoritaires — apprennent le français). La régie interne est perçue comme un guide et non comme une réglementation stricte.

Quand il s'agit d'effectuer des réparations aux bâtiments, le CA cherche à avoir l'accord de la majorité des membres pour faire accepter les travaux les plus urgents. En théorie, cela ne devrait pas poser de problèmes mais le processus est compliqué par le fait que chaque membre veut que son problème soit réglé en priorité, ce qui crée évidemment de vives tensions lors des assemblées générales. Pour les réparations courantes, la coopérative assume les frais excédant 5,00 \$, à moins que le bris soit imputable au membre.

La coopérative organise souvent des activités (sorties, excursions, repas de groupe sur place) auxquelles les trois quarts environ des membres participent. Ce

ne sont d'ailleurs pas toujours les mêmes qui ne participent pas aux activités; les absences sont le plus souvent reliées aux revenus disponibles au moment de l'activité.

Sélection

Au début, les membres de vieille souche qui contrôlaient la coopérative fonctionnaient sans grille de sélection pour choisir des nouveaux membres. Certains membres se doutaient alors qu'il y avait de la discrimination à l'encontre de certaines minorités ethniques (Noirs et Asiatiques). Suite au départ de ces individus, la coopérative s'est dotée d'une grille qu'elle a modifiée par la suite pour résoudre ce problème.

Il y a encore des améliorations à apporter et il y a certaines subtilités dans la grille qui peuvent être discriminatoires (personnes avec beaucoup d'enfants ou de certaines couleurs). Il reste que la coopérative est plus représentative que jamais. Il y a maintenant des membres des communautés asiatique et africaine, ce qui est nouveau. Les membres sont plus conscients de ce phénomène.

La coopérative n'accepte pas, semble-t-il, qu'un nouveau membre vienne bousculer la façon d'agir des autres membres. Tout nouveau membre est invité à prendre le temps d'observer et de s'adapter au milieu (sorte de période de probation).

5. Qualité physique de l'ensemble

Les conditions économiques et les conditions de logement ne sont pas égales pour tous. Un Québécois d'origine latino-américaine mentionne que durant deux hivers il s'est plaint qu'un des murs de son logement donnant sur l'extérieur soit toujours glacé. En fait il n'y avait aucune isolation. Pour montrer le bien-fondé de ses plaintes il a dû percer ce mur pour prouver au comité d'entretien qu'il avait raison. La situation est particulièrement difficile pour les gens qui habitent au rez-de-chaussée (en demi-sous-sol) car leurs logements sont les plus mal isolés et les plus mal insonorisés. C'est pourquoi le loyer de ces logements est un peu plus bas que celui des logements équivalents des étages supérieurs.

Au rez-de-chaussée, les planchers ne sont pas isolés non plus. De l'avis général, les conditions de logement ne sont absolument pas idéales pour ce qui est de ces

unités. Il y a infiltration d'eau au sous-sol et les fondations ont un besoin urgent de réparations majeures, elles s'affaissent.

La rénovation d'origine a été très mal faite. Le CA considère qu'il y a eu beaucoup de négligence de la part de l'entrepreneur, de l'architecte et du GRT lors des travaux (choix des matériaux non respecté, travail mal fini et bâclé, etc.). Ce n'est que plus tard que les problèmes sont apparus. Un des bâtiments doit faire l'objet de travaux cette année si l'assemblée générale accepte, ce qui ne semble pas «automatique». La coopérative a fait certaines réclamations mais l'entreprise responsable des travaux n'existe plus. Un des problèmes majeurs était le mauvais drainage du toit qui causait des infiltrations d'eau dans les logements. Ce problème est maintenant résolu. De plus, la coopérative a demandé un avis à la FECHIM afin de trouver une solution au problème important d'infiltration d'eau au sous-sol. Elle lui a aussi demandé une évaluation de l'état général des bâtiments.

Un des bâtiments a été partiellement incendié il y a quelques années. Sa rénovation a fait l'objet de plus d'attention que celle des autres bâtiments de la coopérative.

La coopérative a modifié un logement du rez-de-chaussée de l'un des bâtiments pour en faire une salle communautaire et un bureau. La partie non utilisée de cet appartement a été annexée au logement adjacent. La salle communautaire est petite, basse, et n'a qu'une fenêtre. Elle n'est meublée que de quelques chaises.

Une résidente interviewée s'est montrée, quant à elle, assez satisfaite de son logement, qui se trouve dans la partie qui avait été incendiée. Les pièces sont grandes et bien disposées. Elle n'irait pas vivre dans les logements du bâtiment adjacent.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

L'ensemble ne se démarque pas des autres immeubles de la rue. Il est en aussi mauvais état. On voit sur les murs de nombreuses traces d'humidité. Esthétiquement et qualitativement parlant, c'est sans aucun doute le projet le plus terne et le plus mal en point de notre échantillon de coopératives.

La coopérative a un représentant à l'association des propriétaires de la rue. Cette dernière tente de coordonner différentes campagnes d'hygiène et de sensibilisation auprès des résidents de la rue (lutte contre les «coquerelles» et les rats ou campagne pour exiger le respect des jours de ramassage des ordures). Il semble que ces efforts ont porté fruit. Grâce aux efforts concertés du service de police, de l'association des propriétaires et des groupes communautaires du quartier, le trafic de la drogue, très préoccupant pour l'ensemble des citoyens des environs, semble avoir disparu de ce bout de rue où il était très présent. C'est beaucoup plus tranquille aujourd'hui. Les «gangs» et les résidents qui se livraient à ces actes ne semblaient pas alarmer à l'excès les autres locataires de la rue mais leurs activités étaient très perturbatrices (coups de feu, attroupements...), en plus de créer un sentiment d'insécurité très fort chez les autres résidents. L'association des propriétaires a demandé à l'ensemble des propriétaires de la rue de faire une meilleure sélection de leurs locataires.

L'association a eu des problèmes dernièrement avec des immeubles appartenant à la Ville (OMH et SHDM). L'association est consciente qu'il est plus difficile d'exercer un contrôle dans ces immeubles. Elle déplore qu'il n'y ait pas de concierge sur place pour surveiller ce qui s'y passe.

On y rencontre de la prostitution, de la drogue, des familles monoparentales à problèmes souvent sociaux ou psychologiques. C'est comme ouvrir les portes de la prison et laisser aller tous les criminels sur la rue [...] C'est l'anarchie totale là dedans (une résidente).

L'association a réussi, en discutant avec l'OMH, à le convaincre d'assigner un locataire surveillant dans un immeuble de 20 logements où il y avait eu un viol et une tentative de meurtre (affaire reliée au «crack») peu de temps auparavant. L'Office a également expulsé une locataire dont le compagnon a été impliqué dans la tentative de meurtre.

Il y a aussi une association de quartier qui organise, depuis trois ans, un camp de jour pour les enfants du secteur. Les moniteurs sont des adolescents du quartier. Ce contact entre les enfants permet de mieux connaître le voisinage immédiat. La mise sur pied de l'association des propriétaires (notamment) et l'arrivée de résidents de diverses origines ethniques ont permis aux résidents de reprendre leur rue en main selon une locataire. Les «gangs» ont quitté le secteur.

On nous a signalé que de nombreux bâtiments ont été repris par la SHDM. Certains locataires qui habitent ces immeubles causent des problèmes. Dans les autres immeubles le climat a tendance à s'améliorer parce que les gens se fixent maintenant dans le quartier de façon plus permanente; une vie de quartier se développe. Au dire d'une résidante de la coopérative, *«les préjugés tombent et les gens se sentent plus chez eux; les différences ont alors tendance à être perçues comme des nuances»*.

PLACE CARRÉE ²¹

1. Caractéristiques physiques et localisation

Place Carrée, un ensemble géré par un OSBL, occupe un emplacement périphérique sur une rue en cul-de-sac coincée entre une voie ferrée et une artère importante. L'ensemble est constitué de quelques immeubles construits à la fin des années 1960 qui comprennent au total entre 100 et 150 logements d'une à trois chambres à coucher. Les bâtiments de l'OSBL sont en tous points identiques aux autres bâtiments relevant du secteur privé à but lucratif que l'on trouve sur la rue. Des clôtures d'une hauteur de deux mètres ont été installées pour bien délimiter les petits terrains à l'arrière des immeubles des terrains voisins.

L'accès aux bâtiments se fait, dans chaque cas, par une entrée centrale menant à un ascenseur. Chaque bâtiment a un garage souterrain. Il y a de petits balcons à l'avant et de grandes galeries à l'arrière. La rue, agrémentée de quelques arbres, est propre et calme.

2. Composition sociale de l'ensemble

Place Carrée se caractérise par une population très multiethnique et majoritairement familiale. Malheureusement, l'administration ne tient pas de statistiques socio-économiques sur les locataires. Il semble toutefois que la plupart des enfants ont moins de dix ans et qu'on ne compte qu'un ou deux adolescents dans tout le projet. On sait par ailleurs qu'en 1990, lors du changement de statut, les logements étaient occupés par des familles avec enfants (couples et familles monoparentales) ou par des personnes seules dans des proportions respectives de 37 % et 38 %. Cinquante-sept pour cent des soutiens de ménage avaient entre 25 et 44 ans.

²¹ Nom fictif.

L'ensemble serait composé à 51 % de Québécois de vieille souche anglophones et francophones (le second groupe étant légèrement plus nombreux). On y trouve aussi, dans des proportions à peu près égales, 30 % de locataires d'origine latino-américaine, haïtienne et maghrébine, et enfin quelques locataires d'origine asiatique, européenne et africaine. Il faut noter qu'environ 10 % des logements sont occupés par des ménages mixtes. Il est intéressant de remarquer que les Québécois d'origine arabe représentaient le quart des résidants à Place Carrée en 1990 alors que, quatre ans plus tard, ils ne représentent plus que 10 % des locataires. D'autre part, les locataires d'origine latino-américaine ont vu leur représentation doubler durant la même période.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Il ne semble pas y avoir de tensions entre les différents groupes ethniques à Place Carrée. Il y a bien, de temps en temps, quelques dérapages de langage chez certains locataires mais ce sont, paraît-il, des cas isolés.

Interactions

Les contacts entre les résidants se résument la plupart du temps aux formules courantes de politesse. Une locataire québécoise de vieille souche dit qu'elle engage parfois la conversation avec des locataires d'origine libanaise, mais il s'agit surtout d'hommes, presque jamais de femmes. Elle trouve cela dommage mais respecte leurs moeurs ou leurs «convictions religieuses».

À Place Carrée, les relations entre voisins se déroulent surtout à l'intérieur même des groupes ethniques. Cela se remarque chez les Québécois d'origine arabe et, de façon beaucoup plus prononcée, chez les Québécois d'origine haïtienne. Selon un représentant de l'administration, il y a bien quelques échanges interethniques mais ils sont marginaux. Il cite entre autres le cas de deux familles voisines (noire et blanche) qui s'échangent des services de gardiennage des enfants.

L'été, les gens se croisent surtout à l'extérieur ou encore dans les espaces communs (salle de lavage et hall d'entrée). Il n'y a pas de salle communautaire où les locataires pourraient se rencontrer. Il est très rare qu'un résidant invite

quelqu'un de l'immeuble chez lui. Les échanges s'arrêtent au seuil des logements. En fait, chacun se mêle de ses affaires; ce qui se passe à l'extérieur du logement n'a que peu d'intérêt. Tous les enfants, à Place Carrée, jouent ensemble, sans distinction d'appartenance ethnique. Un locataire précise que les enfants sont dehors l'été jusqu'à environ 22 heures 30. Une fois les classes commencées cela ne dépasse pas 19 heures 30. L'adolescence amènera probablement une diminution importante des contacts interethniques. *«Pour les adultes, ça dépend de leur religion ou de leur mentalité, mais ça arrive qu'ils s'arrêtent pour jaser»* confie une locataire.

Tolérance

Il semble exister une grande tolérance parmi les résidants quant aux habitudes de vie de chacun. Les administrateurs sont très ouverts aux différences et n'interviennent que si ces habitudes causent des problèmes entre voisins ou détériorent les logements. On ne nous a signalé que quelques cas isolés qui posent problème.

Le premier cas, qui remonte à plus d'un an, met en scène deux familles latino-américaines. Ces familles, qui n'habitaient pas le même immeuble, se rendaient souvent visite. Elles étaient soupçonnées de nombreux actes de délinquance : vandalisme (portes des entrées brisées, urine dans les ascenseurs, etc.), vols dans les automobiles stationnées dans les garages, musique très forte et à n'importe quelle heure, invectives contre les autres locataires, etc. Certains locataires sont intervenus sans succès auprès de ces familles pour que cessent ces actes. Les adolescents étaient, semble-t-il, particulièrement actifs. L'OSBL a finalement réussi à les faire expulser. Lorsque les policiers sont intervenus pour les expulser, on nous a rapporté qu'ils auraient trouvé 22 personnes qui dormaient dans un des logements de deux chambres à coucher. Depuis lors, ces méfaits ne se sont plus reproduits et l'immeuble est plus tranquille.

Le deuxième cas concerne un ménage d'origine haïtienne. Les autres locataires de Place Carrée s'inquiètent de leur habitude de se tenir à l'écart, de n'avoir de contacts qu'entre eux et d'être trop nombreux à occuper le même logement (famille élargie). Ils sont aussi plus visibles, ce qui amène les autres résidants à penser

qu'ils sont trop nombreux dans l'immeuble, qu'il y en a partout. L'exemple suivant que nous mentionne une locataire québécoise de vieille souche est en principe fictif.

Les Noirs sont plus portés à vivre en groupe. Ils vont occuper à six ou sept un logement d'une seule chambre à coucher alors que c'est prévu pour un couple. Ça fait des grosses familles. Ils ne sont pas comme nous autres. Ça ne dérange personne dans l'immeuble parce qu'ils ne causent pas de problèmes.

Il y a eu aussi quelques problèmes avec des jeunes Québécois de vieille souche qui avaient été «placés» dans un des immeubles par un organisme communautaire. L'organisme en question avait loué six logements pour ces jeunes itinérants. Les autres résidants n'ont pas beaucoup apprécié : «C'était le "party" à tous les soirs» dira un de nos informateurs.

Pour ce qui est des ménages d'origine asiatique, tous nous ont dit qu'ils sont plutôt (trop) discrets. Les résidants d'origine arabe sont perçus comme gentils et accessibles même s'ils gardent toujours une certaine distance dans leurs contacts. Enfin, un informateur québécois de vieille souche mentionne qu'il y a à Place Carrée une locataire de même origine qui souffre de problèmes de santé mentale et qui, une fois par mois, boit une partie de son chèque de la Sécurité du revenu. Elle se met alors à hurler, à engueuler les gens à toute heure du jour et de la nuit. Cette petite crise dure habituellement quelques jours; après elle se tient tranquille.

Mis à part ces quelques cas exceptionnels qui nous ont été rapportés, la cohabitation entre les différents groupes ethniques du projet semble assez paisible. Cela tient sans doute en partie au fait que chacun s'occupe de ses affaires. En fait, nous avons l'impression que toutes les personnes rencontrées se sont accordées pour ne révéler aucun signe de tension ou de difficulté de cohabitation à Place Carrée. Le responsable de la gestion répète qu'il a la situation bien en main.

On a aussi rapporté un problème de «coquerelles» dans les immeubles. Personne n'accuse ou ne blâme un groupe plus qu'un autre. Par contre, certains groupes, parce qu'ils s'accommodent plus facilement de la présence de ces bestioles, sont la source de certains problèmes aux yeux de l'administration. Un responsable souligne que certains locataires ont toujours vécu, dans leur pays d'origine, dans des logements où il y avait des «coquerelles» : la chose est donc normale pour eux. Il mentionne le cas, qui remonte à quelques années, de loca-

taires qui n'avaient pas le réflexe de l'avertir lorsqu'ils avaient des «coquerelles». Depuis un certain temps, les interventions se font plus rapidement : l'exterminateur passe chaque mois dans les logements pour faire une inspection visuelle.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Le CA est composé de bénévoles issus de divers milieux, dont un représentant des groupes ethniques et trois locataires. La prise en charge administrative des immeubles par l'OSBL est assez récente; les immeubles composant l'ensemble avaient d'abord été acquis en 1990 par une société paramunicipale. Un responsable mentionne que le taux de roulement annuel était, à cette époque, élevé pour ces immeubles. Les logements étaient souvent inoccupés ou encore difficiles à louer, surtout à cause du milieu environnant : proximité des voies ferrées, manque de services dans le secteur, etc. Certaines personnes ont aussi quitté les lieux à cause des inconvénients occasionnés par les travaux de rénovation qui ont perduré jusqu'à tout récemment.

En mai 1993, selon l'OSBL, plus des trois quarts des ménages occupaient leur logement depuis moins d'un an. Chaque mois, à cause des dates de renouvellement des baux, des gens partent et d'autres arrivent. Le taux de roulement est maintenant d'environ 8 %. Les demandes de logements pour le mois de septembre (lors de notre passage) provenaient essentiellement de familles noires. Un responsable mentionne que les critères de sélection ne tiennent évidemment pas compte de l'origine ethnique des individus. Par contre, il refuse systématiquement de louer à toute personne qui est prête, à la signature du bail, à verser plus de six mois de loyer à l'avance. Cette manière de fonctionner est selon lui un indice que la personne cherche à utiliser le logement à d'autres fins que l'habitation («crack house» potentielle).

L'accueil se fait par un responsable administratif qui rencontre tous les nouveaux locataires à son bureau. Il leur explique la réglementation et la philosophie du CA. Par la suite, c'est le concierge qui s'occupe de faire visiter le logement. Tous les locataires ont une liste sur laquelle sont indiqués les noms des personnes à qui ils

doivent s'adresser en cas de problèmes. Les ménages qui viennent s'installer à Place Carrée l'ont habituellement fait par choix.

Sécurité

Avant la prise en charge des immeubles par l'OSBL il y avait continuellement du vandalisme dans les garages, sur les étages, dans les entrées et à l'extérieur. Il y avait aussi beaucoup de cambriolages. Les gens n'osaient plus sortir le soir (surtout les personnes âgées), le secteur n'étant à l'époque pas sûr. Il l'est maintenant beaucoup plus à cause du type de gestion plus serrée de l'OSBL. Ainsi, beaucoup de choses ont changé dans la gestion des immeubles. Parmi les changements, notons la présence accrue d'un responsable administratif sur le site, un meilleur contrôle des espaces communs, une meilleure sélection des locataires. L'OSBL a aussi apporté de nombreuses améliorations aux bâtiments en matière de sécurité passive : serrures aimantées, clôtures, système d'éclairage extérieur plus puissant, etc. Il accorde une attention particulière à l'entretien des espaces communs intérieurs et extérieurs.

Avant la mise en place de ces mesures, il y avait eu deux débuts d'incendie dans un hall d'entrée. Les poubelles qui s'y trouvent sont maintenant en tôle et enchaînées. L'accès aux immeubles n'était pas contrôlé : ainsi a-t-on déjà trouvé des itinérants couchés à l'intérieur des immeubles. Il y avait du vandalisme et des vols à répétition, surtout dans les logements situés à l'arrière. La pose de la clôture derrière les bâtiments, associée à un système d'éclairage plus puissant, a grandement contribué à éliminer les cambriolages.

État des logements

Il semble qu'il n'existe pas de problèmes de bruit ou d'odeurs à Place Carrée. Les bâtiments sont pressurisés. Les odeurs restent donc dans les logements ou sont évacuées par le système de ventilation. Par contre, les logements sont parfois très sales et très endommagés lorsque des locataires s'en vont. Après seulement deux ou trois ans d'utilisation, quand les gens partent, il faut souvent changer les appareils électroménagers (cuisinière et réfrigérateur). «*Les gens ne font pas*

attention, ce n'est pas à eux, alors...» Dans 50 % des cas, quand les locataires quittent leur logement à Place Carrée, l'OSBL doit le retaper complètement. Un membre du CA mentionne que c'est difficile avec les «étrangers». On nous a parlé de «*manières de vivre*» différentes et de «*notions de propreté*» différentes (élimination des ordures, etc.). Le CA souligne qu'il doit faire face à des bris fréquents et à répétition dans les logements. Par contre, un certain consensus se dégage : les logements occupés par les Québécois de vieille souche exigeraient des travaux de remise en état aussi souvent que les autres logements. La nature des réparations nécessaires différerait toutefois d'un groupe à l'autre.

Relations avec les locataires

Les administrateurs sont sensibles aux problèmes des locataires. Les interventions se font rapidement. Ils essaient d'inculquer un certain sens des responsabilités à leurs locataires pour qu'ils se sentent chez eux. Ils sont particulièrement soucieux de ne pas faire de Place Carrée un ghetto. Ce qu'ils cherchent avant tout, c'est à assurer une qualité de vie intéressante à leurs locataires. Ceux que nous avons rencontrés trouvent les gestionnaires très efficaces et toujours disponibles.

La politique de l'administration est d'éduquer les gens mais si l'on est obligé d'intervenir afin de régler un problème, on aura préalablement fait parvenir un avis écrit aux personnes fautives. Le bureau est toujours ouvert aux locataires, au dire des responsables. Certains y viennent pour demander des services, par exemple pour se faire expliquer comment remplir certains formulaires ou pour se faire lire des documents administratifs (personnes qui ne savent pas lire).

Notons en terminant que l'OMH loue présentement 14 logements d'une chambre dans un des bâtiments appartenant à l'OSBL. L'année dernière un organisme d'aide aux itinérants avait loué six logements pour des jeunes.

5. Qualité physique de l'ensemble

Les bâtiments sont en meilleur état que les bâtiments semblables que l'on retrouve dans le voisinage. Ils ont fait l'objet d'une rénovation sommaire (réparations

mineures, nouvelle couche de peinture, balcons refaits, etc.). La somme allouée pour chaque logement varie entre 6 000 \$ et 8 000 \$. Lors de l'entrevue, la remise en état était complétée à 75 %. Tous déplorent qu'il n'y ait pas de salle communautaire.

Les logements sont de meilleure qualité et les loyers moins élevés que dans les immeubles similaires du secteur. Une locataire québécoise de vieille souche précise qu'elle se sent bien intégrée au quartier et qu'elle est bien dans son logement même si l'espace commence à manquer. Elle dit qu'elle a toujours eu le choix de rester ou de partir. L'amélioration du secteur et des bâtiments compte pour beaucoup dans le fait qu'elle soit satisfaite de l'ensemble. C'est maintenant plus tranquille; vols et trafiquants ont disparu grâce aux mesures prises par l'OSBL et par le service de police.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Selon un membre du CA, québécois de vieille souche, le secteur a toujours été très difficile. On y retrouve des «crack houses», des piqueries, *«beaucoup de délinquance mais aussi beaucoup de pauvreté accolée à beaucoup de richesse»*.

Ce secteur a longtemps eu mauvaise réputation. Il y a quelques années, la police devait toujours intervenir avec deux autos-patrouille à la fois, jamais une seule. Les Québécois de vieille souche que nous avons rencontrés se sentent bien dans le secteur. Ils se considèrent eux-mêmes comme des *«envahisseurs»* compte tenu que le secteur est reconnu pour son caractère multiethnique.

Les immeubles voisins sont composés d'une clientèle tout aussi multiethnique que celle de Place Carrée. Là aussi les problèmes ont diminué. La prise en charge des bâtiments de Place Carrée, par la société paramunicipale d'abord et ensuite par l'OSBL, a entraîné un changement d'attitude des propriétaires privés voisins et un changement dans leur clientèle (moins dure). En fait, la situation s'est beaucoup améliorée depuis trois ans.

HABITATIONS LES TOURTERELLES ²²

HLM mixte : — habitations pour personnes pré-retraitées
— habitations pour familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Cet ensemble HLM de construction récente, localisé au sein d'un quartier multiethnique, comprend un peu plus de 75 logements. Les Habitations Les Tourterelles sont constituées d'abord d'une tour de plusieurs étages, qui contient la plupart des logements. Ceux-ci sont destinés à une clientèle de pré-retraités et comptent le plus souvent une ou parfois deux chambres à coucher. Quelques logements de la tour sont spécialement aménagés pour des personnes handicapées. Des immeubles en rangée de deux étages viennent compléter cet ensemble; ils sont destinés, pour la plupart, à des familles. Chacun de ces petits immeubles abrite soit un seul grand logement de trois ou quatre chambres à coucher, soit deux logements comptant une ou deux chambres à coucher.

Ce HLM est inséré dans un tissu résidentiel de duplex mais on trouve aussi dans son voisinage plusieurs édifices à vocation institutionnelle. Un autre HLM destiné exclusivement à une clientèle de personnes âgées est voisin des Habitations Les Tourterelles.

2. Composition sociale de l'ensemble

La composition démographique de l'ensemble varie fortement selon que l'on considère la tour ou les immeubles de deux étages. La tour regroupe une forte majorité (environ 85 %) de personnes seules auxquelles s'ajoutent quelques couples sans enfants et des familles monoparentales et biparentales. Les enfants, qu'ils soient mineurs ou majeurs, sont une espèce rare ici et se comptent sur les

²² Nom fictif.

doigts d'une seule main. Nombre de locataires de la tour sont dans la classe d'âge 40-60 ans (pré-retraités), quelques-uns sont handicapés.

Lorsqu'on les compare aux résidants de la tour, les locataires des immeubles de deux étages présentent un profil fort différent. Si l'on peut y dénombrer quelques ménages de faible taille, la grande majorité des ménages comptent entre quatre et sept personnes. Dans ces immeubles, les familles monoparentales dominent. On dénombre aussi des familles biparentales. Le nombre d'enfants de moins de 18 ans par logement est élevé, la moyenne dépasse trois enfants.

Les ménages locataires de cet ensemble vivent, pour les trois quarts environ, de prestations de l'aide sociale. Environ 10 % des ménages ont des revenus d'emploi et à peine un peu plus de 5 % des ménages touchent des prestations de retraite.

À l'image du quartier où il est inséré, cet ensemble présente un visage multiethnique. On y trouve des ménages d'origines diverses : Asiatiques, Indo-Pakistanaïes, Italiens, Haïtiens, Grecs, Jamaïcains, Vietnamiens, Arabes, Juifs, Québécois de vieille souche francophones et anglophones, etc. Aucun de ces groupes n'est majoritaire. Selon les témoignages recueillis, les ménages québécois de vieille souche représenteraient moins du quart des ménages et se concentrent presque exclusivement dans la tour. Mais comme ils forment surtout des ménages d'une personne, ils représentent une fraction beaucoup plus faible de la population résidant dans cet ensemble. Dans les immeubles de deux étages, la majorité des locataires se recruteraient parmi les minorités visibles. Enfin, mentionnons que dès leur ouverture, les Habitations Les Tourterelles ont présenté un visage multiethnique. Peu de modifications ont été apportées depuis à ce profil ethnique puisque le taux de roulement est à ce jour très bas, selon les informations recueillies.

3. Cohabitation et relations de voisinage

De l'avis des personnes rencontrées, les locataires de cet ensemble se connaissent généralement de vue, surtout ceux qui résident sur le même palier. Pour beaucoup, les relations se limitent au bonjour-bonsoir, mais la plupart des résidants de la tour entretiennent des relations d'amitié avec un ou deux locataires

auxquels ils rendent service à l'occasion. Ces relations, au dire d'une informatrice, se tisseraient le plus souvent entre résidants d'une même nationalité ou d'un même groupe ethnique. À preuve l'histoire de cette femme de la tour qui, devenue aveugle à la suite d'une intervention chirurgicale, a pu compter sur l'aide de deux autres locataires de la même origine qu'elle. En outre, un petit groupe d'une dizaine d'individus se rencontre quotidiennement dans le hall d'entrée pour bavarder. Ce groupe serait composé notamment de Québécois de vieille souche francophones et anglophones, de latino-américains et de Juifs. On nous a signalé qu'il existe une fraction de locataires qui préfèrent ne pas se mêler aux autres.

Les objets de tensions

Il ressort des entretiens menés qu'il existe deux thèmes autour desquels surgissent des conflits. D'abord, certaines tensions entre les locataires de la tour se nouent autour de problèmes de santé mentale qui prennent parfois la forme de harcèlement envers des locataires ou encore qui se traduisent par des formes de négligence dans le logement (logements mal tenus, dégâts, etc.). Quelques locataires présentent des troubles liés à l'alcoolisme mais, selon nos informateurs, ils se confinent la plupart du temps à leur logement, et les inconvénients se rapportent essentiellement au bruit que doivent supporter les voisins immédiats. Aussi, la plupart des personnes interviewées ne voient pas ici un problème sérieux sauf dans les cas où les comportements adoptés deviennent vraiment gênants pour les voisins. Il faut signaler que nos informateurs n'ont jamais abordé ces problèmes en les rattachant à la dimension ethnique. Tout au plus, dans un seul témoignage a-t-on fait mention de l'origine ethnique d'une personne dont on jugeait le comportement dérangeant.

Le second sujet de tensions entre les résidants concerne le voisinage difficile des pré-retraités avec les familles nombreuses du projet. Si elles ne forment qu'une minorité des ménages, environ le quart, ces familles représentent plus de la majorité des occupants des logements de l'ensemble. Plusieurs informateurs ont signalé le fait que les enfants qui résident dans les logements des immeubles de deux étages sont bruyants durant l'été et les empêchent alors de jouir de leur balcon ou de la quiétude de leur logement quand les fenêtres sont ouvertes. On a

aussi mentionné le bruit des familles qui parfois l'été veillent tard dehors (jusqu'à minuit ou une heure du matin). Tout cela suscite beaucoup de frustrations chez les résidants de la tour. Il arrive que des locataires excédés fassent venir les policiers pour faire cesser le bruit des enfants et des adolescents, tard en soirée. On nous a aussi confié qu'un adulte résidant dans la tour a jeté de l'eau chaude sur des enfants pour qu'ils cessent leur bruit. Comme les enfants et l'adulte appartiennent au même groupe en termes d'origine, on ne peut interpréter ce geste comme une manifestation d'intolérance liée à l'origine nationale ou ethnique. Selon un informateur qui juge les réactions au bruit des autres locataires un peu excessives, l'impatience des adultes de la tour peut être attribuée, partiellement du moins, au fait qu'ils n'ont souvent jamais eu d'enfants ou qu'ils ont rompu toute relation avec leur famille.

Au dire d'un informateur de l'OMH, dès le début, les pré-retraités de la tour ont vécu négativement le fait de ne pas résider dans un ensemble homogène réservé aux pré-retraités. Ce sentiment a sans doute été exacerbé par le fait que les enfants se sont spontanément approprié tous les espaces extérieurs et les occupent pour leurs jeux. Aucun espace n'a été réservé et aménagé pour les adultes de la tour; cela alimente sans doute leur sentiment de désappropriation. Ceux qui désirent s'asseoir dehors doivent se contenter des planches des bacs à fleurs, nous a-t-on dit.

D'autres plaintes sont formulées à l'égard des enfants qui habitent l'ensemble; certains tenteraient de pénétrer dans la tour et, à une occasion, ils auraient essayé de mettre le feu dans de vieux journaux. De plus, les jeunes auraient tendance à jouer à l'extérieur près de l'entrée de la tour, ce qui agacerait certains résidants. Enfin, un de nos informateurs s'est réjoui que le panier de basketball installé pour les jeux des enfants n'ait pas résisté très longtemps. Des plaintes sont aussi formulées par une locataire à l'égard du comportement des locataires des logements familiaux, qui mettraient leurs déchets domestiques sur le terrain sans tenir compte des horaires de collecte. Il serait fréquent de voir des sacs éventrés, etc.

De tous les locataires de la tour, aucun ne semblait désireux de tisser des liens, fussent-ils superficiels, avec les familles habitant dans les immeubles de deux étages. Ils se refusent aussi à former une association commune des locataires de

l'ensemble du HLM. «*Cela serait impossible et ne mènerait à rien*» dira un de nos informateurs. Le clivage semble d'abord attribuable aux modes de vie différents des ménages en présence (personnes seules et familles nombreuses). Cette absence totale de dialogue entre les ménages familiaux des petits immeubles et les locataires souvent seuls de la tour traduit peut-être des difficultés plus générales entourant les rapports intergénérationnels dans notre société.

Il faut signaler ici que dans l'ensemble des témoignages, les références aux différences d'origine (ethnique ou nationale) sont plutôt l'exception. Un résidant s'est toutefois plaint du fait que des graffiti dans un des ascenseurs représentent la croix gammée. Il attribue ces dessins aux enfants qui entrent clandestinement dans la tour. Mais il dira, pour leur défense, que «*ce ne sont que des enfants*». Une locataire, résumant les problèmes de cohabitation intergénérationnelle, fera référence à la diversité ethnique de l'ensemble :

En général ça va bien. Mais la Ville a fait une grosse erreur en bâtissant cet édifice-là avec des familles en-dessous. Parce que l'été c'est un problème [...] On est des gens d'un certain âge, des grands-parents, et puis entendre les enfants [...] ce sont des familles assez nombreuses. Quatre, cinq enfants, il y en a de tous les âges. C'est très bruyant l'été. Puis à part cela, les enfants faut toujours surveiller parce qu'ils essaient de se faufiler dans l'immeuble ici. Ils ont failli mettre le feu à un moment donné. C'est plus inquiétant disons. La Ville essaie de tout mettre ça beau, on a des fleurs et puis tout cela. Mais là, les enfants ça ne s'occupe pas. Vu toutes les nationalités, on ne peut pas s'attendre à des miracles quand même.

La même locataire ajoutera, plus loin :

Il y en a qui se sont fait voler leur linge ! On a tellement toutes sortes de monde ici. C'est dangereux. Il y avait une femme ici, lorsque la salle communautaire était ouverte, elle était toute seule. Elle a vu passer deux jeunes en dehors de la salle, qui ont regardé dans la salle avec un air. Elle a dit qu'elle n'était pas brave pantoute. C'était deux jeunes qu'elle avait jamais vus, de 16 ans peut-être, deux Noirs [...]

À l'exception de ces deux extraits, les problèmes entre les familles et les résidents de la tour des Habitations Les Tourterelles ont été traités dans les entretiens comme des problèmes de relations difficiles mettant en scène des générations différentes et des ménages de taille contrastée. Aussi, à la lumière des témoignages recueillis, les tensions entre locataires semblent attribuables d'abord

à la cohabitation intergénérationnelle forcée et secondairement aux problèmes de santé mentale.

Si des interventions en santé mentale nous ont été rapportées, notamment de la part d'intervenants de l'OMH, il semble que rien n'ait été fait pour tenter d'entamer un dialogue ou un rapprochement entre les résidants de la tour et les locataires des logements familiaux.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Selon les informations recueillies, les nouveaux locataires sont présentés à la locataire surveillante, qui leur fait faire un bref tour de l'édifice. Quant au règlement d'immeuble, il ne semble pas bien connu des locataires. Il est possible, selon un informateur, que plusieurs résidants soient incapables de le comprendre, ne lisant et ne parlant ni l'anglais ni le français ²³.

En ce qui concerne les rapports avec l'OMH, un informateur appartenant aux communautés culturelles s'est plaint du caractère bureaucratique de la gestion, ajoutant qu'il avait l'impression d'être un numéro lorsqu'il formulait une plainte à l'Office mais sans faire de lien avec son origine. Les locataires s'entendent pour dire que les réparations sont lentes à venir, sauf dans les cas urgents. On se plaint aussi de la malpropreté des planchers des corridors, des coupures de personnel empêchant de faire un entretien régulier. Un locataire a même confié qu'il entretenait lui-même volontairement le corridor de son étage et qu'il lui arrivait de passer la vadrouille dans le hall d'entrée.

Certaines doléances ont aussi été exprimées par des résidants parce que la salle communautaire reste fermée, sauf en de rares occasions (fêtes de Noël, rencontres de l'association des locataires, etc.). Au début, la salle était ouverte selon un horaire fixe et chacun pouvait s'y rendre quand bon lui semblait. Suite à de petits vols (paquet de cartes à jouer, plantes), l'association des locataires a décidé de limiter l'accès à la salle. Les locataires n'ont plus que le hall d'entrée comme espace

²³ Nos observations montrent toutefois que ceux qui savent lire le français ou l'anglais ne connaissent pas nécessairement le règlement.

de rencontre. On peut penser que l'absence d'un lieu accessible quotidiennement comme la salle communautaire nuit à l'éclosion de formes de sociabilité plus poussées entre les locataires de la tour.

Les partenariats

Une bonne collaboration semble exister entre les membres de l'association des locataires et un travailleur du CLSC. Plusieurs informateurs ont spontanément évoqué son nom. On projette même d'organiser, avec le concours du CLSC et avec des résidants d'autres ensembles HLM, un transport collectif pour les courses hebdomadaires mais aussi pour une visite mensuelle dans un grand centre commercial. Par ailleurs, il arrive que des résidants du projet participent à des excursions organisées par le CLSC. Nos informateurs n'ont pas mentionné d'autres partenaires.

5. Qualité physique de l'ensemble

Nos informateurs sont unanimes, l'ensemble est beau et ils n'ont rien à dire sur les caractéristiques physiques des bâtiments si ce n'est pour souligner qu'ils apprécient particulièrement la grandeur des chambres et des salles de bains. Les personnes handicapées semblent également très heureuses de l'aménagement intérieur de leur logement (salle de bains et corridors spacieux permettant de circuler en fauteuil roulant ou avec une marchette). Enfin, parmi les qualités, plusieurs ont signalé la belle vue dont profitent les résidants qui occupent les étages supérieurs de la tour.

Au niveau des insatisfactions, on se plaint de ne pas avoir une cour aménagée avec des bancs pour s'asseoir. Tous les locataires de la tour ont formulé le souhait que l'on aménage un coin pour eux spécialement équipé et séparé de la cour des jeunes. On accepte difficilement que la minorité des ménages se soit approprié la totalité des espaces extérieurs. Nous avons déjà signalé les insatisfactions suscitées chez certains locataires de la tour par l'installation d'un panier pour le basketball. Un informateur plaidait toutefois en faveur de cet équipement qui permet aux jeunes de s'amuser sous le regard de leurs parents. Enfin, des

locataires se sont plaints de la propreté douteuse des planchers dans les espaces communs de la tour.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Les Habitations Les Tourterelles sont légèrement en retrait par rapport aux artères importantes où se concentrent les commerces et services du quartier et où circulent les autobus. Si, d'une part, cet isolement garantit une tranquillité que certains apprécient, plusieurs se plaignent de l'isolement relatif de l'ensemble, qui se trouve à environ 10 à 15 minutes de marche des commerces. Le projet d'organiser un transport collectif pour aller au supermarché ou au centre commercial témoigne de cet éloignement. Pour les personnes en mauvaise santé, cette localisation constitue donc une entrave à leurs activités quotidiennes. L'hiver, avec les grands froids, plusieurs, même ceux qui se disent en bonne santé, se sentent isolés.

Quant aux relations entre le HLM et le milieu avoisinant, elles semblent caractérisées avant tout par de l'indifférence. Selon un informateur de l'OMH, lors de l'aménagement, il ne semble pas y avoir eu de levée de boucliers. Seuls les résidants d'un HLM voisin pour personnes âgées se seraient inquiétés de voir construire un HLM destiné, en partie du moins, à une clientèle familiale.

Même si le milieu est bien doté en équipements collectifs et que la vie associative y est riche (plusieurs associations à caractère ethnoculturel y ont pignon sur rue), les résidants semblent peu enclins à participer activement à des activités communautaires de quartier. Tout au plus quelques résidants prennent-ils part à des excursions d'une journée organisées par le CLSC.

PLACE DES LOGES ²⁴

HLM mixte : — habitations pour personnes âgées ou seules
— habitations pour familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

L'ensemble résidentiel Place des loges date du milieu des années 1980. Adjacent à un parc municipal doté d'équipements récréatifs, il est situé dans un secteur relativement neuf, éloigné du centre de la ville, sur un terrain proche d'un autre parc à vocation régionale. On y accède par une courte rue sans issue. Il constitue une enclave bordée d'habitations privées de deux à trois étages à l'ouest et au sud, et de trois projets HLM plus au nord.

L'ensemble comprend moins d'une centaine de logements. Il est constitué de trois bâtiments dont l'un, de deux étages, est réservé aux personnes seules et aux couples. Les deux autres bâtiments, tout en longueur, comptent trois étages et demi; le sous-sol, le rez-de-chaussée et le premier étage sont occupés par des logements pour familles nombreuses, que l'OMH appelle «maisonnettes», dont les pièces sont réparties sur trois niveaux. Le troisième et dernier étage est réservé à des logements plus petits (d'une ou deux chambres à coucher), sur un seul niveau, plus difficiles à louer à des familles à cause des escaliers qu'il faut monter. Des entrées communes situées à chaque extrémité de l'immeuble mènent à cet étage. L'accès aux logements se fait par un couloir central. Les logements des étages inférieurs ont des entrées individuelles donnant sur la rue, dont un petit terrain les sépare. Les bâtiments familiaux sont alignés parallèlement de part et d'autre d'une petite rue, sans issue elle aussi.

²⁴ Nom fictif.

2. Composition sociale de l'ensemble

On trouve uniquement des locataires québécois de vieille souche dans le bâtiment de deux étages et au troisième étage de chaque bâtiment familial. Les locataires d'autres origines sont tous dans les grands logements «familiaux». Les logements situés au troisième étage des bâtiments pour «familles» sont occupés à parts égales par des familles monoparentales exclusivement québécoises de vieille souche ou par quelques personnes seules. Ces deux groupes sont sans revenus de travail.

Dans les deux bâtiments familiaux vivent six familles d'origine asiatique; cinq familles d'Europe de l'est et deux familles latino-américaines, soit au total, 13 familles d'origine autre que québécoise de vieille souche, ou environ 15 % du total des ménages résidant à Place des loges. Sur l'ensemble des logements uniquement familiaux, ce taux passe à 20 %; si nous ne comptons que les grands logements, il grimpe à 36 %. Les familles d'origines autres se concentrent en fait dans les logements de quatre chambres à coucher.

Une cinquantaine d'enfants de moins de 12 ans et une quarantaine d'adolescents de 12 à 17 ans représentent environ le tiers de la population des deux bâtiments pour «familles».

3. Cohabitation et relations de voisinage

Le gros sujet de conversation à Place des loges, lors de nos interviews, était la présence de coquerelles dans les immeubles et les problèmes que cela occasionne. On ne nous a pratiquement parlé que de cela. La présence de ces insectes semble avoir créé toute une commotion dans le projet et à l'Office; nous y reviendrons un peu plus loin.

Relations entre les groupes

Les résidents d'origine étrangère ne se mêlent pas beaucoup avec les Québécois de vieille souche et vice versa. Il ne semble pas y avoir d'entraide ou de relations de voisinage.

Les Asiatiques se regroupent beaucoup ensemble, ils ont beaucoup de visiteurs mais c'est toujours de leur propre groupe. Ils font leurs affaires. Ce n'est pas comme chez les Québécois où il va y avoir de l'entraide ou de la méfiance entre voisins mais il y a souvent des disputes (une locataire québécoise de vieille souche).

Des locataires québécoises de vieille souche trouvent qu'il y a beaucoup de «Chinois» dans le projet, malgré le faible nombre de ceux-ci (six). Elles espèrent qu'il n'y aura plus d'augmentation du nombre de locataires immigrants. Elles notent aussi que deux de ces familles se visitent beaucoup.

Selon une locataire, chacun fait ses affaires sans s'occuper des affaires des autres. C'est l'indifférence qui domine. De manière générale, les relations entre les résidents du projet sont à peu près nulles. Elle dira que ce qui se passe chez les voisins ne la regarde pas sauf, évidemment, si cela la dérange chez elle. Elle ajoutera qu'elle ne va que rarement dans la rue pour engager une conversation avec des voisins. Le plus loin que les gens vont c'est sur les marches de leur escalier avant. La plupart de ses amies sont parties de Place des loges (pour différentes raisons mais aussi à cause des coquerelles) : *«ceux qui restent c'est parce qu'ils n'ont pas les moyens de payer des loyers plus élevés»*.

À Place des loges, les gens se montrent inquiets de la présence des ménages qui ne sont pas québécois de vieille souche. C'est le cas de certains informateurs de l'OMH et des locataires qui ont été interviewés. L'une trouve que le HLM a beaucoup changé depuis le début : *«au sens où, pas parce que je suis contre eux autres, mais il y a beaucoup d'immigrés. Cette année il y en a beaucoup, beaucoup»*. Cette résidente et une autre locataire espèrent qu'il n'y aura pas d'augmentation du nombre d'immigrants avec le temps (réaction très spontanée de leur part).

Il y a aussi les barrières de la langue et de la culture. Une locataire nous dira qu'elle parle un peu avec un voisin d'origine chinoise (ou vietnamienne ?) qui demeure en face de chez elle : *«parce qu'il parle un peu plus le français»*. Elle nous fait remarquer que même entre Québécois de vieille souche les gens ne se parlent pas beaucoup : *«c'est un projet où les gens se mêlent de leurs affaires. Ils font leur business tout seuls.»* Elle sait ce qui se passe sur son bout de rue, mais ce qui se passe ailleurs dans le projet ne l'intéresse pas.

Les enfants et les adolescents ont, quant à eux, beaucoup plus de contacts et d'échanges interethniques et ce même si parfois les enfants se moquent des immigrants. Les adultes, eux, sortent rarement de leur logement pour profiter des espaces extérieurs. Les enfants jouent dans la rue ou dans le terrain de stationnement. Il semble que l'ensemble des résidants (adultes comme enfants) n'utilisent que rarement le parc municipal qui jouxte le projet.

Source principale de tension

Le problème majeur évoqué est la présence de «coquerelles» dans les logements. Les deux bâtiments des familles ont été infestés à tour de rôle. Beaucoup de résidants québécois de vieille souche ont quitté le projet à cause de cela. Certains sont même allés à la Régie du logement plaider leur cause afin d'obtenir un dédommagement (qui leur a été accordé d'ailleurs). Toutes les personnes que nous avons rencontrées ont directement lié l'apparition des blattes à l'arrivée des familles d'origine étrangère. En fait, tout immigrant est soupçonné d'introduire des blattes dans les immeubles.

Deux locataires, lors de l'entrevue, revenaient constamment sur ce problème. Il est vrai que l'exterminateur venait tout juste de quitter le logement lorsque nous sommes arrivés.

Il est venu sept fois en 1992 et cette année c'est la troisième fois. Comme je vous le dis, on ne peut pas dire que les Chinois, les Libanais ou que ce soit qui ça voudra, ce soient des cochons, parce qu'il y a autant des Québécois qui ne sont pas propres (une locataire).

Elles donnent alors l'exemple du «Chinois» qui demeure en face de chez elle : «*Il est propre comme c'est pas possible et en plus il est découragé de voir ça*», comme elles d'ailleurs. En fait, lors des entrevues, chaque fois que quelqu'un se plaindra des «immigrants», il prendra soin de dire qu'on retrouve le même «problème» chez les Québécois de vieille souche. Les plaintes à propos de la manière de vivre des «immigrants» viennent de façon spontanée alors que celles qui sont exprimées à l'endroit des locataires québécois de vieille souche se font après réflexion, comme pour prévenir les accusations de racisme.

Des locataires se plaignent que les résidants d'origine asiatique ne les avertissent pas ou encore n'ouvrent pas la porte à l'exterminateur lorsqu'ils ont des «coque-relles» dans leur logement. Certaines personnes rencontrées nous ont signalé que des locataires d'origine asiatique laissaient traîner leurs sacs à ordures dans l'entrée de leur logement ou des plats de nourriture sans «protection» sur le plancher.

Il est clair que ce problème crée entre nouveaux arrivants et Québécois de vieille souche déjà en place des tensions qui prennent une coloration ethnique évidente. C'est un élément perturbateur important qui exacerbe d'autres sources de frictions qui autrement passeraient inaperçues. L'extermination à répétition et les ennuis qu'elle cause ne font rien pour arranger les relations entre les deux groupes.

Éléments perturbateurs

D'autres types de conflits qui ne sont pas reliés au fait immigrant mais plutôt à des problèmes interpersonnels peuvent surgir. Par exemple, il y a déjà eu des plaintes concernant un résidant d'origine asiatique parce qu'il battait sa femme et ses enfants. Les voisins se sont plaints notamment parce que le bruit et les cris les dérangent. L'homme s'en prenait aussi aux gens qui cherchaient à intervenir.

Un responsable de l'OMH mentionne qu'il y a aussi beaucoup de problèmes de dégradation et de vandalisme dans les espaces communs : murs défoncés dans les cages d'escaliers, boîtes à lettres éventrées, lessiveuses brisées dans les salles de lavage. *«Tout ce qui n'est pas fixé solidement est automatiquement arraché.»* La solution au problème a été de verrouiller les portes d'accès arrière pour qu'elles ne puissent s'ouvrir que de l'intérieur, pour éliminer l'intrusion d'étrangers dans le bâtiment. L'Office a décidé de faire payer par les locataires du troisième étage (puisque ce sont essentiellement eux qui utilisent les buanderies) les coûts de réparation en cas de bris suite à du vandalisme. Il semble que le problème ait été éliminé. Rappelons, en passant, que les locataires du troisième étage sont tous des Québécois de vieille souche.

Il y a aussi eu, récemment, un conflit entre un résidant québécois de vieille souche et un d'origine asiatique. Le premier a asséné un coup de hache dans la porte du logement occupé par le second. Un employé de l'OMH nous a laissé entendre qu'il

ne s'agissait pas d'un problème à caractère ethnique mais plutôt d'un conflit entre deux individus. Mais du même souffle, il nous mentionne que les habitudes de vie différentes des locataires d'origine asiatique en fâchent plusieurs. Il n'a pas voulu nous dire de quoi il s'agissait exactement.

Une résidante se plaint du bruit que font ses voisins «chinois». Elle trouve son logement mal insonorisé, elle entend tout chez ses voisins.

Des fois eux autres ils n'ont pas d'heures, ils peuvent être tranquilles toute la soirée et tout d'un coup ils se mettent à faire jouer de la musique à minuit, à pleine tête, jusqu'à deux, trois heures du matin. Nous autres ça nous dérange mais on ne s'en occupe pas. D'après ce qu'on a entendu parler, ça fait deux ou trois fois que les policiers y vont...

Il y a aussi des problèmes qui sont imputés à la présence des ménages d'origine étrangère. Par exemple, les problèmes d'odeur (odeurs de cuisine entre autres). Des locataires interviewées nous ont dit n'avoir absolument pas envie d'essayer la cuisine asiatique (leurs visages exprimaient un dégoût évident). Il semble aussi qu'il y ait un problème relatif aux ordures. Une résidante mentionne que ses voisins (des «Chinois») avaient l'habitude de déposer leurs ordures dans le hall d'entrée de leur logement, où est installée une petite fournaise, au lieu de les mettre dans le conteneur installé dans le stationnement à l'entrée du projet. Les voisins étaient incommodés par les odeurs qui se répandaient dans leur logement. Cette résidante est allée les voir et leur a expliqué par gestes, «*parce que c'est dur à expliquer, ils ne parlent pas un mot de français ou d'anglais. Il faut que t'explique avec tes mains*». Depuis que cette famille d'origine asiatique est déménagée, il n'y a plus eu de problèmes de ce genre. Une locataire interviewée ajoute d'un air dépité que depuis que son nouveau voisin s'est installé, il y a deux ans, elle a des coquerelles. Avant il n'y en avait pas, elle ne savait même pas à quoi pouvait ressembler une coquerelle, nous dira-t-elle.

Une locataire nous a dit bien s'entendre avec ses voisins même si elle n'a pas vraiment de contacts avec eux. Elle nous a rapporté toutefois qu'auparavant elle s'occupait du terrain, en avant de la maison, conjointement avec ses voisins québécois de vieille souche (fleurs, gazon, etc.). Quand ils sont partis et que des locataires d'origine asiatique ont emménagé, elle s'est fait installer une clôture pour séparer les deux terrains. Elle ne voulait pas se retrouver avec leurs

«cochonneries». «Ils n'entretiennent pas leur gazon et ils laissent traîner des choses dehors.» Elle n'a pas vraiment de suggestions pour améliorer les relations entre locataires.

Un responsable de l'OMH mentionne qu'il y a moins de problèmes avec les locataires d'origine européenne parce qu'ils sont ici depuis plus longtemps. Il cite à cet égard l'exemple de la communauté portugaise qui, il y a quelques années, s'occupait de prendre en charge les nouveaux arrivants. *«Ils sont moins visibles et par le fait même ils se fondent plus facilement dans la masse.»* Selon ce même responsable de l'OMH, les problèmes chez les autres groupes ethniques (surtout chez les ménages d'origine asiatique) viennent de leurs «manières de vivre». Les habitudes de vie et les habitudes alimentaires sont différentes de celles d'ici. L'Office est déjà allé à la Régie du logement *«parce que le monsieur faisait sécher son poisson dehors»*.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Allocation des logements et taux de roulement

Les grands logements sont «presque automatiquement» alloués aux familles immigrantes, qui de nos jours ont beaucoup plus d'enfants que les familles québécoises de vieille souche. La proportion d'immigrants va en augmentant : l'Office en logeait déjà un certain nombre en 1986 et il reçoit de plus en plus de demandes provenant de Québécois d'origines ethniques diverses.

Il existe à Place des loges un taux de roulement annuel d'environ 20 % dans les bâtiments destinés aux familles. Ce manque de stabilité complique l'intégration des nouveaux arrivants. Dans l'ensemble, 21 % des logements se sont libérés l'année dernière. Si l'on ne tient pas compte du bâtiment non familial (où le taux de roulement est à environ 7 % ou 8 %) le taux de départ augmente de façon substantielle et approche les 25 %. Un responsable s'impute une certaine responsabilité dans ce haut taux de roulement. Il a remarqué qu'avant son entrée en fonction, au milieu des années 1980, les locataires déménageaient beaucoup moins. Les relations qu'il entretient avec les locataires ne sont pas très bonnes, à

son avis, parce qu'il privilégie une gestion autoritaire. Les résidants le trouvent trop strict. Il reconnaît malgré tout que la réglementation a aussi eu une influence sur le roulement en favorisant les plus démunis financièrement et les cas difficiles et en écartant les petits travailleurs.

Selon un informateur de l'OMH, le départ accéléré des Québécois de vieille souche est dû en bonne partie au problème de «coquerelles» (sorte «d'incitatif» à aller ailleurs)²⁵.

On a de plus en plus d'avis de départ de nos locataires et c'est évident qu'une bonne partie quitte à cause du problème de coquerelles. Certaines personnes le disent franchement. Il y a aussi la disponibilité de logements dans l'ensemble du parc locatif de la région.

Ce même informateur fait état des réticences des Québécois de vieille souche qui vivent à Place des loges vis-à-vis des gens de couleur (Noirs et Asiatiques). Il nous signale qu'il est difficile pour l'Office de défendre les ménages d'origine asiatique devant les autres locataires parce qu'il est fréquent, lorsqu'ils entrent dans un immeuble, que l'Office se retrouve avec des problèmes de blattes.

L'intégration, selon un responsable de l'OMH, est plus facile à faire lorsque les immigrants parlent français. En raison de la barrière de la langue, il est fréquent que les locataires d'origine asiatique (surtout) n'informent pas l'OMH lorsqu'ils ont un problème. Pour régler un problème, l'OMH doit souvent passer par les enfants ou par un interprète pour informer les parents des mesures à prendre, ce qui a pour effet d'allonger le délai d'intervention sur le problème même.

Selon un responsable de l'OMH, l'intégration des nouveaux arrivants au sein des ensembles HLM est problématique parce que leur clientèle (toutes origines confondues) n'est pas facile : on y rencontre de plus en plus de cas «problèmes». De plus, la présence d'ensembles HLM de forte densité dans certaines parties de la ville crée un milieu de vie fermé qui complique l'intégration. Il pense que l'Office devrait s'orienter vers des projets de plus petite taille.

²⁵ La présence de nombreuses familles monoparentales (femmes majoritairement) fait aussi augmenter le taux de roulement annuel, selon un haut responsable de l'OMH. Certaines femmes chefs de famille partent avec un compagnon pour revenir seules dans le circuit quelques années plus tard.

Accueil, soutien et occupation des logements

Une fois le processus de sélection terminé, le fonctionnaire de l'OMH qui en est chargé se rend au logement du futur locataire afin d'identifier les problèmes potentiels. On nous dira à l'OMH :

C'est à ce moment qu'on s'aperçoit qu'il y a des lacunes. Souvent, dans le cas des Asiatiques, on s'aperçoit que le mode de vie, la façon d'entretenir une maison n'est pas comme nous (une informatrice de l'OMH).

En cas de problèmes, l'OMH fait un signalement au CLSC, qui fait intervenir des auxiliaires familiales à titre préventif, avant que la famille entre dans son logement HLM. En fait, l'Office cherche à ne pas reproduire la situation actuelle et à diminuer ainsi les risques de problème majeur de «coquerelles». À l'OMH, on note toutefois que l'auxiliaire familiale mise à la disposition des nouveaux arrivants ne peut suivre indéfiniment une famille :

C'est évident qu'ils ne peuvent pas changer le comportement de ces gens-là en un mois (quand ça fait 25 ans qu'ils vivent de cette manière-là). Pour eux c'est normal de laisser la nourriture à découvert et de vivre avec des blattes.

L'accueil d'un nouvel arrivant se faisait jusqu'à tout récemment par l'entremise d'une travailleuse sociale fournie par un groupe communautaire de parrainage, relié au CLSC. La réglementation n'est pas toujours bien comprise, qu'il s'agisse d'immigrants récemment arrivés ou de Québécois de vieille souche. Les immigrants n'enfreignent pas plus les règlements que les autres, mais parfois on se demande s'ils ne font pas semblant de ne pas comprendre ou s'ils ne comprennent vraiment pas. L'OMH leur donne le bénéfice du doute et est plus tolérant à leur égard.

L'OMH se retrouve régulièrement avec une suroccupation des logements loués à des familles d'origine asiatique. Le responsable de l'entretien mentionnait le cas d'une famille de cinq personnes qui, une fois le bail signé, s'est retrouvée à dix dans le même logement. Au renouvellement du bail, des cinq qui étaient là au début il ne restait plus que deux, et d'autres s'étaient ajoutées. Il constate aussi un haut taux de «roulement», difficile à contrôler, au sein de ces familles.

On a constaté ce problème lors d'interventions pour des réparations urgentes dans ces logements. On se faisait dire que ces personnes supplémentaires étaient de la visite, ce que j'ai beaucoup de difficultés à croire, entre autres parce que la «visite» reste longtemps et il y en a souvent.

L'hébergement de personnes supplémentaires doit être déclaré à l'Office pour une réévaluation du dossier, ce qui ne s'est pas fait dans ce cas précis non plus que dans de nombreux cas. L'Office n'a pas les moyens de vérifier tout ça, son personnel a de la difficulté à reconnaître les différentes personnes : «*ils se ressemblent tous*», nous a-t-on confié.

Intégration

L'Office considère qu'il a fait une erreur parfois en mettant trois ou quatre familles de même origine dans un même ensemble HLM. Cela crée des noyaux à part, isolés, difficilement intégrables. L'Office n'a pas de politique particulière en ce qui concerne l'intégration des familles immigrantes. Son personnel essaie toutefois de ne jamais placer une famille immigrante seule à l'intérieur d'un ensemble composé essentiellement de Québécois de vieille souche. Il ne cherche pas non plus à les concentrer, d'autant plus que selon un de nos informateurs, le phénomène de la famille élargie chez les résidants d'origine asiatique fait en sorte qu'ils sont plus visibles, plus perceptibles dans les espaces publics. Les Québécois de vieille souche ont alors l'impression d'être envahis.

Dans un autre projet, au centre-ville, il y a environ cinq ou six ans, l'OMH a dû relocaliser une famille d'origine asiatique parce que les enfants de cette famille se faisaient agresser par des enfants québécois de vieille souche. Cette famille n'était pas acceptée par le milieu et l'Office l'a déplacée alors qu'il ne fait habituellement pas de transferts pour des raisons de conflit entre voisins. Il a par la suite cessé d'envoyer des immigrants dans ce projet parce que cela tournait mal chaque fois. Maintenant les choses vont mieux notamment parce qu'il y a beaucoup plus d'immigrants dans le centre-ville et que les gens s'y sont habitués. Ce phénomène s'est surtout produit dans les projets datant des années 1970, où de vieux locataires voyaient d'un mauvais oeil l'arrivée de familles d'origine étrangère ou encore de familles monoparentales (ils avaient et ont encore la même réaction de rejet). Un responsable de l'OMH entend souvent à la radio, sur les lignes ouvertes, des gens se plaindre que les immigrants ont des logements HLM alors qu'eux n'en n'ont pas.

Collaboration

Il est très difficile d'avoir la collaboration des résidants pour résoudre les problèmes. L'Office se retrouve toujours dans une situation où personne ne voit rien et personne n'entend rien. En fait, comme dans la plupart des HLM de la ville, les locataires ne se mêlent pas de ce qui ne les regarde pas. Chacun fait sa petite affaire.

Dans l'ensemble du réseau de HLM de la ville, les immigrants sont très peu impliqués au sein des comités de locataires. Il n'y a pas de comités de locataires à Place des loges. Les immigrants sont plus actifs au sein de leurs communautés respectives. Une locataire québécoise de vieille souche nous a confié ne pas voir la nécessité d'avoir un comité de locataires : *«il faudrait que le monde prenne la peine de s'en occuper... Moi, ce que je ne vois pas... Je vais vous le dire franchement, moi je ne veux pas m'embarquer là-dedans.»* Elle a déjà fait partie d'un comité mais seulement durant deux jours. Elle ne veut pas savoir ce qui se passe chez les autres, un point c'est tout.

Un responsable de l'OMH ne juge pas souhaitable un rapprochement entre l'Office et les locataires, difficilement réalisable selon lui. On semble ici avoir opté pour une gestion autoritaire et distante.

En raison des problèmes de gestion et de contrôle entourant les espaces communs, l'Office a décidé que dorénavant il n'y aurait plus d'espaces communs dans les projets d'HLM familiaux. On insistera plutôt sur la mise en place de maisons de quartier supervisées par un organisme social extérieur à l'OMH (en l'occurrence le CLSC). L'Office veut donc laisser l'intervention sociale à d'autres...

5. Qualité physique de l'ensemble

Le bâtiment de deux étages de type «walk-up» où sont situés les logements d'une ou deux chambres à coucher destinés aux personnes seules et aux couples sans enfants se démarque des deux bâtiments «familiaux» de trois étages. Il est en bien meilleur état. L'aménagement extérieur y a fait l'objet de plus d'attention. Il

n'y a pas d'amoncellement d'objets sur les balcons et on y retrouve beaucoup de fleurs et de plantes.

Outre cette qualité générale moindre des immeubles «familiaux», il faut noter que la répartition des pièces des logements qui y sont aménagés au troisième étage ne concorde pas avec celle des logements situés en dessous. Cette non-concordance des pièces de jour et de nuit entraîne quelques inconvénients selon les rythmes de vie de chacun. Les résidants de ces logements se plaignent de la disposition générale des logements à cet étage. L'aération des espaces communs y est très difficile. On n'y retrouve qu'une minuscule fenêtre à une des extrémités du corridor central et cela cause des problèmes été comme hiver.

Des stationnements sont situés en tête de rue ou derrière les bâtiments du côté du parc. Il n'y a pratiquement pas d'arbres sur le terrain. L'entrée du site est marquée par la présence du conteneur à ordures que l'Office a tenté de camoufler sans grand succès. Enfin, les cages d'escalier portent des marques de vandalisme (murs défoncés, intercom endommagé).

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

L'intégration au secteur a été plutôt difficile. L'arrivée de HLM dans un secteur d'appartements en copropriété n'a pas fait le bonheur de tous, en particulier des propriétaires riverains. Les deux entités s'ignorent tout simplement.

Les deux gros bâtiments détonnent beaucoup par rapport aux autres bâtiments avoisinants (de trois étages). Il n'y a pas de relations entre les résidants du voisinage et ceux du HLM. La majorité des services sont éloignés mais les locataires interviewés trouvent qu'ils sont bien desservis.

Les gens n'ont pas de lieux pour se rencontrer. Tous les projets de l'Office ne sont pas pourvus de locaux communautaires et quand il y en a, ils sont le plus souvent minuscules. L'Office va reprendre l'expérience des années 1970 et créer, à partir des logements excédentaires (ceux de quatre chambres à coucher), des «maisons de quartier». L'Office fournira le local et c'est le CLSC qui y organisera les activités. L'OMH ne veut pas participer à l'organisation de ces activités mais seulement être informé de ce qui se fait.

Au nombre des activités «hébergées» par l'OMH sur l'ensemble du territoire municipal, signalons les clubs de devoirs pour les jeunes (dans trois ensembles), les cafés-rencontres pour adultes, où il se donne de l'information générale, et, à petite échelle, les cuisines collectives. Il semble que les Québécois d'origine étrangère ne participent jamais à ces activités. À Place des loges, rien de tout cela n'existe.

Les gens ne semblent pas utiliser le parc municipal adjacent. Lors de notre passage, des enfants d'une dizaine d'années jouaient dans la rue. Le parc était désert. Certains jeunes enfants se sont aussi amusés à lancer des bouteilles vides sur le mur d'un des bâtiments.

HABITATIONS DES DEUX FRUITS ²⁶

HLM mixte : — habitations pour personnes âgées ou seules
— habitations pour familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Ce projet, construit au tournant des années 1990, occupe une grande superficie. On y trouve un bâtiment en hauteur pour les personnes seules ou âgées, des «maisonnettes» et des bâtiments de six logements à entrée commune pour les familles. L'ensemble comprend près de deux cents logements, allant du studio au logement de cinq chambres à coucher. Les grands logements de trois chambres ou plus représentent plus de la moitié des unités.

Il y a beaucoup de verdure sur le site. On trouve aussi un parc aménagé pour les enfants à l'une des extrémités. Un boisé et des terrains vacants bordent une partie du terrain. L'interface résidentielle est composée de propriétés privées unifamiliales et de triplex assez récents (logements en copropriété).

2. Composition sociale de l'ensemble

Dans les logements destinés aux familles, environ sept résidants sur dix sont d'origine haïtienne, contre seulement deux sur dix dans la tour, où la majorité (environ 75 %) des résidants est formée de Québécois de vieille souche. En dix ans, la population a beaucoup changé; totalement composée, au départ, de familles québécoises de vieille souche, elle est maintenant, très majoritairement, d'origine haïtienne.

À part ces deux groupes, on ne trouve aux Habitations des Deux Fruits que quelques familles latino-américaines, une d'origine jamaïcaine et une autre d'origine maghrébine.

²⁶ Nom fictif.

Les Québécois d'origine haïtienne qui habitent les Habitations des Deux Fruits sont isolés par rapport au quartier, qui est blanc. Ils sont aussi plus pauvres, selon certains intervenants sociaux. En fait, plus d'une famille sur deux a un revenu mensuel inférieur à 1 100 \$. Les pensionnés forment un peu plus de 25 % des ménages et les travailleurs environ 15 %; les autres ménages vivent généralement de l'aide sociale. Aux Deux Fruits, les familles monoparentales (presque exclusivement soutenues par des femmes) représentent la moitié des ménages de l'ensemble. Si on exclut les logements de la tour réservés aux personnes âgées, ce pourcentage s'élève à plus de 85 %. La taille des ménages est variée : les ménages d'une personne composent le quart des ménages (ils sont concentrés dans la tour), ceux de deux ou trois personnes en forment le tiers et ceux de quatre personnes ou plus environ les quatre dixièmes. Les enfants sont nombreux dans l'ensemble; on en dénombre près de 50 de 0 à 5 ans, environ une centaine de 6 à 11 ans et tout autant de 12 et 17 ans.

3. Cohabitation et relations de voisinage

La manière de vivre est, selon un intervenant communautaire, en grande partie le reflet de l'éducation et non de l'origine ethnique. Cela dit, toutes les personnes rencontrées nous ont affirmé qu'il n'y avait pas de relations ou d'échanges entre les résidents d'origines différentes ni de communication entre Blancs et Noirs. Un informateur de l'OMH parle de cohabitation difficile entre les deux groupes. Il mentionne aussi que

lorsque les Québécois blancs étaient majoritaires ils rendaient les Haïtiens responsables de tout ce qui arrivait, de tous les maux. Dès qu'ils ont été minoritaires ils se sont mis à quitter leurs logements. Le départ des Blancs n'est pas dû exclusivement à la présence des Noirs mais disons que c'était un élément important. La plupart des gens ne le disaient pas ouvertement pour ne pas être accusés de racisme.

Une locataire d'origine haïtienne pense que si les gens se fréquentent peu dans le projet c'est parce qu'il existe un climat de méfiance qui serait dû, entre autres causes, aux déficiences de l'accueil des nouveaux arrivants. Pour sa part, elle dit avoir de bonnes relations avec ses voisins, bien au-delà des simples salutations. Elle considère que son intégration s'est faite doucement grâce à ses voisins

québécois de vieille souche de l'époque (elle n'était que la deuxième famille noire à venir s'installer dans le projet). *«Je suis restée enfermée un bon deux ans chez moi avant de me décider à sortir»* à cause des quolibets des enfants. La situation s'est beaucoup améliorée. *«C'est aux Haïtiens de faire les premiers pas pour que cela change.»*

En fait, elle est surtout en contact avec des Québécois de vieille souche. Elle déplore que les rapports entre les ménages d'origine haïtienne soient imprégnés des débats politiques concernant Haïti. *«Ils n'ont pas vraiment de contacts entre eux alors qu'avec les Québécois on peut parler de tout sans réserve. Avec les Haïtiens il faut peser ses mots.»* Elle se fait reprocher par certaines personnes d'origine haïtienne de ne pas se tenir avec eux et de fréquenter des Québécois de vieille souche. Ils lui demandent pourquoi elle n'est pas avec eux, de leur côté. Ils lui disent qu'elle n'est pas Haïtienne parce qu'elle ne prend pas toujours parti pour eux. Elle rapporte que les résidents québécois de vieille souche prennent plus de temps pour s'informer d'elle alors que les résidents d'origine haïtienne se saluent parce qu'ils sont d'origine haïtienne.

Ils ne parlent que de politique haïtienne et ne s'intéressent absolument pas à la politique d'ici. Ne va pas leur demander qui est le premier ministre ici, plusieurs ne le savent pas.

En fait, il y a des tensions qui sont dues aux allégeances politiques pro-Aristide ou pro-Duvalier. *«Ce sont des choses difficiles à cerner»*, notera un intervenant.

Il y a donc des conflits entre Blancs et Noirs mais aussi entre membres de la communauté haïtienne. Des locataires blancs ont déjà suggéré qu'on ne les mêle pas avec les Noirs et qu'on leur assigne des bâtiments distincts. Plusieurs personnes nous ont parlé des pétitions qui ont déjà circulé dans le projet. Pétition de Blancs, il y a quelques années, pour faire expulser les Noirs du HLM et pétition de Noirs, récemment, réclamant que les logements du HLM soient réservés à la seule communauté haïtienne. Dans les deux cas, cela n'a pas fonctionné mais cela n'a pas favorisé un rapprochement entre les deux groupes.

Un informateur d'un groupe d'intervention communautaire ajoutera aussi que les enfants de trois à six ans jouent habituellement tous ensemble. C'est aussi par eux que peuvent s'amorcer les rapprochements entre les familles des deux

groupes. Par contre, dès qu'ils ont atteint un certain âge, on assiste à l'affirmation identitaire du groupe. Certains jeunes Blancs se rallient parfois au groupe des jeunes Noirs qui est majoritaire au sein du HLM.

Après l'âge de 10 ans il va se former des gangs d'Haïtiens. Il y a aussi des Blancs qui vont se joindre à eux, qui s'acculturent à la population haïtienne. Ces jeunes adolescents blancs parlent très bien le créole, ont les mêmes comportements, vont adopter le basketball comme jeu, etc.

Des membres du comité de locataires de la tour trouvent qu'il est très difficile de faire participer les gens en général et les Québécois d'origine haïtienne en particulier aux activités récréatives. *«On s'adonne bien avec eux, on n'a pas de troubles, mais ils ne veulent pas s'intégrer.»* Ils ont demandé, sans résultat, au seul locataire d'origine haïtienne qui fait partie du comité de trouver des jeux auxquels ils aimeraient jouer ou encore qui sont joués en Haïti.

Activités et gestes de rapprochement

Les gens de la tour n'ont pas plus de relations entre eux qu'avec les familles du reste de l'ensemble. Le comité de locataires du HLM pour «familles» a organisé, en juin, une fête dans le but de favoriser le rapprochement entre les locataires, d'encourager les rapports intergénérationnels et interethniques. Il semble, selon divers témoignages, que l'événement n'ait pas été un franc succès : il n'y a pas eu réellement de rapprochement entre les groupes visés. Les personnes de la tour ne se sont pas montrées. La plupart des adultes des habitations pour «familles» venaient chercher leur assiette et repartaient manger chez eux. *«Les Haïtiens sont très durs d'approche. Ils le disent eux-mêmes»* fera remarquer une locataire québécoise de vieille souche. Ce sont surtout les enfants qui ont participé à la fête. Il y a eu aussi quelques accrochages. Certains résidants d'origine haïtienne avaient décidé de prolonger la fête jusque vers 23 heures, et des voisins, qui n'ont pas apprécié, ont fait appel à la police pour la faire cesser.

Un employé de l'OMH mentionne que le seul signe d'ouverture entre deux locataires des logements familiaux dont il ait eu connaissance vient d'une femme blanche qui ne supportait plus que les enfants d'origine haïtienne qui vivaient au-dessus de chez elle fassent autant de bruit. Voyant que les avertissements de

l'Office ne produisaient pas l'effet escompté, elle a décidé d'aller discuter avec la mère pour régler le problème. Depuis ce temps les voisines sont devenues amies et se rendent de petits services.

Une locataire québécoise de vieille souche avait, il y a quelques années, beaucoup plus de relations avec les gens du projet, qui selon elle se parlaient beaucoup plus. Ce ne serait plus le cas depuis que les ménages d'origine haïtienne ont afflué. Presque toutes ses amies sont parties (pour diverses raisons, entre autres parce qu'elles étaient *«tannées de rester dans le plan»*). Elle n'a pas de problèmes avec ses voisins. En fait elle ne fréquente que quelques Québécoises de vieille souche et deux voisines d'origine haïtienne qui lui demandent de ses nouvelles de temps en temps. Autrement, il est rare qu'elle ait des échanges de politesse avec les résidentes d'origine haïtienne et vice-versa.

Insécurité

Un informateur de l'OMH et des locataires rencontrés font état d'un sentiment d'insécurité aux Habitations des Deux Fruits : ils mentionnent que les femmes de la tour n'osent plus sortir le soir et que les gens s'enferment chez eux. Une locataire précise qu'elle avait l'habitude, avec sa mère et sa fille, de s'asseoir sur le perron, ce qu'elles ne peuvent plus faire aujourd'hui parce qu'elles sont toujours dérangées et qu'elles ne se sentent pas en sécurité. *«Je ne sais jamais s'il y en a un de caché quelque part. Avant on pouvait se promener et on savait qu'il ne nous arriverait rien.»* Elle n'ose plus rester à l'extérieur tard le soir. Sa perception des activités qui ont cours sur le site la rend prudente, méfiante. Le sentiment d'insécurité des résidents, plus particulièrement des personnes âgées de la tour, viendrait d'abord de la présence importante de jeunes Noirs dans l'ensemble. Certains événements ont pu aussi contribuer au climat d'insécurité, par exemple l'existence soupçonnée d'une «crack house», les actes de vandalisme dans les logements vacants et les vols de sac à main.

En fait, ce sont les enfants qui occupent le plus le territoire; les adultes, en général, demeurent dans leur logement ou profitent à l'occasion de leur balcon. *«Les gens n'osent pas sortir le soir. Ils sont marqués par tout ce qui est rapporté et écrit dans les journaux et ils projettent ça dans leur quotidien»* (un intervenant

communautaire). Il ne croit pas qu'il y ait eu beaucoup d'agressions le soir ou de vols de sac à main, etc.

Détérioration des logements et vandalisme

Il faut distinguer, dans la discussion relative aux problèmes d'entretien ou de détérioration des logements, ce qui relève d'une utilisation inappropriée du logement et ce qui est négligence ou vandalisme. Dans la première catégorie entrent les exemples de cuisson prolongée de plats mijotés dans des cuisines sans ventilation adéquate ou encore le mauvais usage du chauffage. Un employé de l'OMH raconte ainsi :

Dans la tour cet été une Haïtienne avait ouvert son thermostat [chauffage] au maximum et elle avait placé dans tout le logement des chaudières d'eau chaude pour faire de l'humidité. Elle voulait retrouver l'atmosphère d'Haïti. J'ai essayé de lui faire comprendre que ça pouvait endommager le logement et que ça ne se faisait pas au Québec, mais dès que j'étais reparti elle remettait ça. J'ai dû enlever le fusible pour qu'elle arrête de faire ça et lorsque la température a commencé à se rafraîchir j'ai remis le fusible à sa place.

Il trouve que les locataires de vieille souche entretenaient mieux leur logement que les résidants actuels d'origine haïtienne. Un intervenant communautaire conteste ces allégations. Selon lui ce n'est pas plus dégradé qu'il y a dix ans.

Il y aurait davantage de signes de détérioration à l'intérieur des logements qu'à l'extérieur, souligne une informatrice, mais la réalité aurait peu à voir avec l'origine des occupants :

Quand les gens quittent, les stéréotypes à propos des Noirs fonctionnent à plein parce que le logement est souvent dans un état lamentable. Cela était le cas avant mais on ne «focussait» pas sur les Québécois qui en étaient responsables [...]. Les gens se permettent de le dire mais ils ne vont pas voir réellement.

Pour ce qui est du vandalisme dans les espaces communs, il semble que la situation se soit améliorée depuis deux ans grâce, notamment, à l'implication accrue des citoyens, aux interventions sur le terrain des groupes communautaires et au programme Tandem. Les groupes communautaires interviennent surtout auprès des adolescents car il semble que le vandalisme leur soit généralement attribuable. Selon un informateur de l'OMH, les Québécois d'origine haïtienne «*montrent plus d'effronterie dans leurs actes de vandalisme que les Blancs auparavant*». Avec

les Québécois de vieille souche, l'Office pouvait aller voir la famille, les parents, pour régler le problème. *«Les gens gueulaient, s'exprimaient, il se passait quelque chose.»* Le dialogue était plus facile. Ce ne serait pas le cas avec les familles d'origine haïtienne; les parents auraient tendance à ne pas réagir quand ils apprennent que leurs enfants ont fait un mauvais coup (du moins pas en présence des gens de l'Office).

Sentiment de ghettoïsation

Un employé de l'OMH mentionne que tous les Blancs lui disent qu'il y a trop de Noirs dans le HLM. La majorité des Blancs ont aussi demandé un transfert.

Trop, c'est trop. Plus ça va, plus y rentrent des Noirs, toujours des Noirs, rien que des Noirs [...] et quand les Blancs voient ça ils se sentent mis à part, ils ont perdu leur majorité et sont devenus très minoritaires.

L'arrivée des familles d'origine haïtienne dans le projet n'a suscité que des réactions verbales. Il n'y a pas eu de manifestations physiques de violence. Selon un intervenant, il aurait fallu préparer la population en place à ce changement. Ce que l'Office n'a pas voulu ou pu faire.

Une locataire québécoise de vieille souche a fait une demande de transfert pour un logement dans un autre HLM, ailleurs qu'aux Habitations des Deux Fruits. Elle trouve qu'elle a *«assez donné»*, elle est *«tannée»*. Elle n'a jamais connu de problèmes quand elle était jeune et elle ne veut pas que sa fille grandisse dans un milieu qu'elle considère *«à risque»*.

Les personnes âgées de la tour sont plus inquiètes devant l'arrivée de personnes d'origine haïtienne. *«Depuis deux ans il part un Blanc, ils mettent un Noir. Il n'y a plus de Blancs qui entrent ici [...] C'est choquant pour nous autres. On ne se sent plus chez nous».*

Les personnes de la tour ont de la difficulté à identifier les gens de couleur, en particulier les Noirs. *«Ils se ressemblent tous»*, dira une locataire québécoise de vieille souche.

Une autre locataire québécoise de vieille souche se rappelle que lorsqu'elle était jeune elle appelait le HLM *«les prisons»*. La réputation du HLM a empiré depuis

que les Noirs sont arrivés selon elle. *«Les gens disent que c'est un vrai ghetto. Ils sont étonnés de voir des Blancs demeurer là.»* La locataire d'origine haïtienne mentionne quant à elle que ses amis lui disent qu'elle vit *«dans un camp de concentration»*.

Il semble aussi que certaines personnes refusent de venir habiter aux Habitations des Deux Fruits. On nous a raconté l'histoire de cette famille (autre que québécoise de vieille souche ou haïtienne) où l'on craignait de laisser la mère seule dans le logement pendant la journée. Le logement qu'ils allaient occuper avait été saccagé quelques semaines auparavant. Ils ont même demandé à l'Office de faire poser des grilles aux fenêtres et une clôture d'un mètre à l'arrière. L'Office les en a dissuadés et a tenté de les rassurer. Il y a aussi cette femme qui après avoir emménagé dans l'avant-midi est redéménagée quelques heures plus tard. Dans l'intervalle la police s'était pointée dans son immeuble, à l'appartement voisin.

Modèles éducatifs

Les heurts entre modèles éducatifs sont évoqués aussi bien par des parents ou observateurs blancs que par des Noirs. Les récits d'insultes verbales et d'agressions physiques sont nombreux, incitant des parents à interdire à leurs enfants de fréquenter tel ou tel autre enfant.

À propos des modèles éducatifs, une intervenante communautaire fait observer :

Les Haïtiens sont plus punitifs envers leurs enfants que les Québécois. Leur façon de faire est différente. Le Québécois va plutôt essayer de négocier avec l'enfant, de le comprendre. Les enfants haïtiens sont plus violents parce qu'entre autres il se véhicule plus de violence à la maison, ce qui se répercute sur leurs comportements lorsqu'ils sont en présence d'autres enfants québécois ou haïtiens. Les jeunes Québécois ne sont pas habitués à ce genre de comportement. Les parents québécois ont tendance à défendre à leurs enfants de se tenir avec tels ou tels enfants haïtiens parce qu'ils sont trop brusques, etc. Ça fait des gangs; une qui joue au basketball et une autre qui poireaute dans un autre coin.

Un autre intervenant renchérit :

Il y a une image de domination qui persiste chez les Haïtiens [...]. Le chef de famille a pleine autorité sur sa famille. C'est aussi teinté par le vaudou [il raconte que les enfants sont parfois battus «pour que le méchant sorte d'eux»]. Les Haïtiens ont tendance à fonctionner comme on fonctionnait au Québec il n'y a pas si longtemps en donnant des châtiments corporels à leurs enfants désobéissants. Les moeurs québécoises ont changé, ce qui crée certains conflits. Les enfants haïtiens, en fréquentant des jeunes Québécois, comparent les modèles d'éducation et remettent bien souvent en question celui de leurs parents.

Une locataire d'origine haïtienne nous mentionnera que son fils de 18 ans remet en question certaines règles qu'il doit respecter à la maison et qui n'existent pas chez ses amis québécois de vieille souche.

Attroupements

Le phénomène d'attroupement est inquiétant pour les Québécois de vieille souche. «*Les Noirs sont plus visibles, on les voit quand douze grands gars de six pieds jouent au basket.*» Ils seraient aussi plus expressifs (riraient et parleraient fort). Une intervenante communautaire trouve cela normal qu'ils soient plus visibles «*puisque'ils composent près de 80 % de la population du HLM*».

Le problème du bruit est relié au phénomène des attroupements et a plus d'importance le soir parce que les jeunes se promènent en voiture au son de la musique créole, qu'ils font jouer à tue-tête, ce qui ne semble pas plaire à tout le monde; mais personne ne se plaint officiellement. Il y a aussi des attroupements dont les motifs sont mal identifiés par les résidants. En voici un exemple : un locataire âgé québécois de vieille souche nous a dit que deux semaines avant notre passage il y avait eu dans le parc un attroupement de jeunes Noirs qui chantaient et fêtaient avec beaucoup de cris de joie. Cette démonstration a duré de 19 heures à 2 heures du matin. Il a trouvé ça bien dérangement. En fait, il se trouve que cette soirée ait eu lieu à la même date que l'accord de «Governor's Island» prévoyant le retour du président Aristide en Haïti. Plus de communication entre les gens du projet pourrait sans doute éliminer certaines incompréhensions de cet ordre.

Selon un intervenant, il y a un petit noyau de jeunes délinquants.

Ils ne sont pas nombreux, peut-être cinq pas plus. En fait il y avait plus de délinquants blancs avant. Quand les locataires de l'autre côté de la rue se font voler ils accusent automatiquement les gens du HLM. Ça existe, c'est certain. Y'a des jeunes qui volent, c'est connu, mais ce n'est pas l'ensemble des résidents, c'est la minorité.

Il remarque que depuis trois ans, il s'est formé une petite «gang» d'environ six jeunes Blancs (dont le meneur a environ 30 ans). *«C'est la petite gang qui fait les mauvais coups.»* Ceux qui mènent le bal ont entre 14 et 18 ans. Il y a aussi, selon lui, probablement deux vendeurs de drogue (petites quantités). Il remarque que *«plus ça va et plus il y a de la violence de la part des gens du projet»*.

Utilisation des espaces

Aux Habitations des Deux Fruits, il y a eu aussi toute une controverse à propos de l'installation et de l'utilisation de paniers de basketball. Les adolescents se regroupaient pour jouer au basketball, pour ensuite étirer la rencontre tard dans la nuit. Cela amenait des attroupements importants de jeunes d'origine haïtienne, du projet mais aussi de l'extérieur. L'Office a fait démonter les paniers et les a fait réinstaller quelques semaines plus tard, mais sous la supervision d'un animateur de rue d'un groupe d'intervention communautaire. Une locataire québécoise de vieille souche aura ce commentaire : *«Ça fait peur aussi, on n'est pas habitués de voir ça nous autres cinquante Noirs [...]. On ne s'est jamais tenu cinquante Blancs ensemble non plus [...].»*

À écouter cette dernière (et sa mère) ainsi qu'une locataire d'origine haïtienne, on se rend compte que l'histoire des paniers de basketball cache un conflit plus latent entre les deux communautés. Le basket n'est sans doute qu'un prétexte, et chaque petite victoire est une revanche sur l'autre. Il y a, selon toute vraisemblance, aussi une question de «territoire». Un intervenant déclare :

Il y a des lieux qui sont accaparés, des lieux d'appartenance plus spécifiques selon les gangs. Ça a toujours été comme ça. L'installation des paniers de basketball a changé la dynamique d'un de ces secteurs. Le [groupe d'intervention communautaire] s'assure qu'à 20 heures 30 les paniers sont enlevés pour permettre aux voisins de dormir mais aussi pour empêcher que ça s'éternise.

La présence de deux animateurs de rue a fait en sorte que les «gangs» de l'extérieur du HLM ne se sont pas pointées de l'été pour «faire du grabuge». Il n'en demeure pas moins que les tensions restent vives à ce sujet aux Habitations des Deux Fruits. La locataire d'origine haïtienne, elle, n'a pas du tout apprécié le comportement des résidants blancs et l'attitude de l'Office dans cette affaire (voir la section gestion).

Le panier de basketball appartenait à des adolescents haïtiens. L'activité dérangeait les voisins qui se plaignaient en plus que ce n'était que des Noirs qui jouaient. Tout le poste [de police] s'est pointé un dimanche après-midi alors que les jeunes jouaient [...]. Il semble que cela dérangeait trop les voisins qui voulaient être tranquilles. Le lendemain l'Office enleva les paniers sous prétexte que ça dérangeait trop. Deux mois plus tard l'Office a réinstallé deux autres paniers.

Mobilisation des résidants

Un autre événement est venu marquer les relations entre les résidants du HLM : l'affaire du «crack house». Un informateur de l'OMH nous a confié :

Le [groupe communautaire haïtien], lors d'une rencontre de quartier, a alerté les policiers sur le fait qu'il y avait un crack house dans un des logements du HLM. Une femme est venue témoigner et affirmer qu'il y avait un crack house au-dessus de chez elle. Les policiers ont alors décidé d'intervenir selon une nouvelle méthode à la mode — ils revenaient d'un colloque aux États-Unis — qui est de faire des manifestations, avec les gens du secteur, devant le logement suspect. Le problème c'est que les policiers n'avaient pas cru bon de vérifier l'information de la locataire-témoin (exit la procédure habituelle). Ce n'était pas nécessairement un crack house. L'OMH est allé à la Régie du logement contre cette famille mais elle n'a pu prouver que l'accusation était fondée. Le quartier, à partir de ce moment-là, s'est mobilisé en disant qu'il ne fallait plus que ce genre d'incident se reproduise. En fait, il semble que le problème vient de la mésentente entre deux familles haïtiennes voisines; c'est ce que pense la police. Le GCH s'est dissocié de l'intervention policière et s'est excusé publiquement d'avoir donné son aval à cette intervention-là.

Au Groupe communautaire en santé, on pense que c'était une belle façon de se prendre en main pour l'ensemble des locataires du projet, opinion qu'on ne partage pas au Groupe d'intervention communautaire, où l'on a refusé de participer à cette manifestation. Un intervenant pense qu'il y a de la consommation de drogue mais pas de vendeurs sur le site.

Il y a des endroits où les jeunes se regroupent pour aller fumer leur drogue parce que c'est plus accepté mais il n'y a pas de commerce. Les gens ont amplifié l'affaire [...]. C'est un phénomène courant [l'amplification] dans un ghetto.

Une intervenante parlait du désir des gens de garder leur environnement sain et c'était sans doute plus facile d'intervenir sur ce genre de problème que sur les problèmes de cohabitation quotidienne. Les suites de ce rassemblement n'ont pas donné grand chose puisque la personne incriminée est toujours sur place.

Il faut préciser relativement à cette affaire que certaines personnes qui devaient témoigner devant la Régie du logement ne se sont tout simplement pas présentées. Un employé de l'OMH fait d'ailleurs remarquer que lorsqu'il y a des problèmes sur le site, «*les gens disent qu'ils n'ont rien vu, rien entendu. C'est impossible de savoir ce qui c'est passé*». Une locataire d'origine haïtienne précise que «*celui qui divulgue les faits passe pour être l'instigateur ou le responsable de ces faits par les autres qui se taisent*».

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Nouveaux arrivants et occupation des logements

Un responsable à l'OMH nous a dit que les familles d'origine haïtienne sont les seules sur la liste d'attente compte tenu de la grandeur des logements disponibles et du nombre de personnes composant les familles. À tort ou à raison cela a été mis en doute par certains locataires rencontrés.

Ma belle-soeur attend depuis dix ans un HLM là, elle se retrouve toujours en-dessous de la pile. Je ne sais pas pourquoi. On ne peut pas le savoir. On se sent très isolé. C'est nous autres le ghetto.

Le sentiment d'avoir été trompé quant à l'équilibre racial de l'immeuble est vif. L'Office aurait assuré certains locataires que le projet devait être composé à «50-50» de familles d'origine haïtienne et de familles québécoises de vieille souche, ce qui n'est pas le cas.

Que l'Office fasse comme il a dit qu'il ferait. S'ils veulent un plan de Noirs qu'ils le disent et puis qu'ils nous changent tous de place. On va s'en aller avec plaisir.

Le Groupe communautaire en santé (GCS) pense qu'il faut rétablir l'équilibre entre Blancs et Noirs. Les gens qui vont au local du GCS ont du mal à accepter qu'il n'y ait que des Noirs dans le projet; ils ont peur de se retrouver encore plus minoritaires.

Il semble y avoir aussi un problème de suroccupation des logements et, dans certains cas, de personnes et de revenus non déclarés. Ces irrégularités seraient le fait aussi bien de locataires blancs que de locataires noirs.

Il n'est évidemment pas possible d'en préciser l'étendue ou la fréquence. Signalons simplement la perception sans doute caricaturale véhiculée par certains locataires blancs :

Il y a beaucoup de Noirs qui entrent à trois dans un logement pour se retrouver vingt quelques semaines plus tard. Il faudrait que l'Office vérifie régulièrement qui demeure là. Eux, ils sont capables de vivre [...] empilés.

Un intervenant soulève également le problème des «*grands-mères parrainées*» que les enfants font venir et qui restent enfermées dans les logements à s'occuper de tout. Il parle de «*séquestration*». Ces femmes ne sortent jamais, elles ne parlent que créole et ne voient personne. Il ne sait pas combien il y en a.

Une locataire d'origine haïtienne que nous avons rencontrée reproche, quant à elle, à l'Office de créer un ghetto noir. En ce qui concerne l'intégration, elle ne croit pas que cela soit une bonne solution que les gens soient isolés ainsi. Elle se demande s'il ne serait pas mieux, par exemple, d'avoir, dans un immeuble de six logements, trois familles québécoises de vieille souche et trois familles d'origine ethnique autre, au lieu de la situation présente où l'on retrouve cinq familles d'origine haïtienne pour une de vieille souche. «*Cela a pour effet de chasser les Québécois qui se sentent étrangers. Pourquoi ne pas faire une règle de mixité mieux balancée ?*»

Activités organisées et intégration

On trouve deux comités de locataires aux Habitations des Deux Fruits : celui de la tour et celui des logements pour familles. Le premier s'occupe essentiellement d'organiser des activités récréatives pour les résidants de la tour. Le second, qui a refait surface cet été après deux ans d'inactivité, a été reformé à la suite de

problèmes de drogue (crack house) survenus sur le site. Il s'agissait de regrouper les gens afin de résoudre ce problème et, du même coup, d'essayer d'établir des ponts entre les résidents.

Le premier comité est composé de Québécois de vieille souche et d'un Québécois d'origine haïtienne alors que le second est formé de huit membres (trois sont d'origine haïtienne, cinq sont de vieille souche), dont cinq femmes. La présidente est une locataire d'origine haïtienne.

Un intervenant social nous a appris qu'il y a une quinzaine d'années les agences sociales avaient pour clientèle des gens qui étaient *«assistés sociaux de mère en fille»*. L'arrivée de familles d'origine haïtienne a amené un changement dans leur type d'intervention. Le problème, selon lui, c'est que les Habitations des Deux Fruits sont en train de devenir un ghetto. *«On ne peut pas parler présentement d'intégration à la culture québécoise. On doit plutôt parler de l'intégration des Québécois à la culture haïtienne.»*

Une intervenante mentionne que les femmes (québécoises de vieille souche ou d'origine haïtienne) qui participent aux cuisines collectives finissent par s'ouvrir à la culture de l'autre. Il y a des échanges. Un intervenant du Groupe d'intervention communautaire (GIC) mentionne que ces cuisines collectives fonctionnent très bien quelle que soit l'origine des femmes qui y viennent. *«Le plus difficile c'est quand les Haïtiennes sont toutes ensemble, là il va y avoir plus de chicane.»* En fait, les cuisines collectives sont un bon exemple de rapprochement entre les deux communautés.

Il faut essayer de travailler sur les similitudes et non sur les différences. À l'intérieur de cette activité les mères se parlent et se rendent compte qu'elles ont parfois les mêmes problèmes avec leurs enfants qu'ils soient noirs ou blancs. Les gens se rendent compte qu'ils ont parfois les mêmes préoccupations, les mêmes aspirations.

Les cuisines collectives permettent aux femmes de se rencontrer, ce qui, selon un intervenant, facilite l'intégration ethnique, aide financièrement ces femmes et améliore leur santé grâce à une meilleure alimentation. De plus, quand à travers leurs discussions se dégagent certains problèmes communs, le GIC organise un groupe de discussion avec une personne-ressource.

Organismes communautaires

Plusieurs organismes communautaires sont accessibles à la population du HLM comme à celle du quartier. Nous avons rencontré des responsables de deux organismes qui sont plus directement impliqués sur le site, dont un depuis une quinzaine d'années (le GIC). Il a aussi été beaucoup question à travers nos entrevues d'un organisme plus récent essentiellement tourné vers la population d'origine haïtienne, le Groupe communautaire haïtien (GCH). Il semble que la manière de fonctionner de cet organisme ne soit pas appréciée par les autres intervenants sociaux et qu'il soit vivement critiqué au sein même de la communauté haïtienne. On lui reproche de ne pas être ouvert aux autres communautés ethniques et de se tenir à part pour mieux marquer sa différence.

En fait, l'organisme le plus actif sur le terrain est sans contredit le GIC, qui intervient auprès des jeunes, dans la rue. Le GIC ne fait pas d'activités de loisir mais plutôt des «activités de croissance». Il est aussi responsable des cuisines collectives. L'autre organisme rencontré, le Groupe communautaire en santé (GCS), s'occupe de santé mentale au sens large. Il a un peu de difficulté à attirer des gens, notamment parce qu'il organise des activités d'art et que *«les autres ethnies recherchent plus des activités qui vont leur permettre de trouver un travail après, des activités plus fonctionnelles (dactylographie, tricot, couture, etc.)»*; en outre, pour les Québécois d'origine haïtienne, la santé mentale est perçue comme un *«problème social et non individuel»* (une intervenante).

Les deux organismes rencontrés déplorent qu'il n'y ait pas de local approprié où pourraient se centraliser les divers services communautaires, qu'il n'y ait pas de lieux de rencontre ou d'animation. Grâce à l'animation de rue, il y a eu beaucoup moins de vandalisme cette année par rapport à l'année précédente où, faute de fonds, il n'y avait pas eu d'animation. Le GIC avait averti l'Office que ça «chaufferait», ce qui fut effectivement le cas.

L'Office n'avait pas d'argent pour les animateurs, il a dû payer pour des réparations. Cet été, il n'y a eu aucun acte de vandalisme de la part des jeunes dans les HLM [les adultes, eux, c'est autre chose].

Ce sont des fonds provenant de particuliers qui ont permis à ces organismes de fonctionner. Ils n'ont reçu aucune subvention. *«C'est l'Office qui en profite en*

payant moins de réparations.» Deux intervenants nous diront qu'ils déplorent grandement le manque presque total de ressources financières. On reviendra souvent tout au long de l'entretien sur la difficulté d'avoir les fonds nécessaires pour intervenir dans le milieu. Les autorités sont blâmées sévèrement pour leur habitude de transférer l'ensemble du fardeau vers les groupes communautaires sans jamais vouloir en assumer les coûts.

L'Office n'a pas pour mandat d'intervenir au niveau communautaire. Il peut par contre (et il le fait) offrir des logements comme salles communautaires ou locaux d'activités. Un intervenant mentionne :

c'est bien beau d'avoir la rue mais [...] il n'y a pas de lieux identifiés ou identifiables aux groupes communautaires qui oeuvreraient dans les HLM. Cela serait pourtant rentable pour l'Office parce qu'il y aurait des gens sur place pour aider, intervenir, prévenir.

Présence de l'Office sur le site

Un responsable de l'OMH constate que l'Office est de moins en moins disponible et présent sur les lieux. Il souhaite un système qui permettrait soit à des groupes communautaires déjà sur le terrain, soit à des gens de l'Office de rencontrer les locataires. Il est conscient aussi que les coupures budgétaires ne vont pas aider à généraliser ce type d'intervention directe sur le terrain. Il dit ne plus avoir comme avant la possibilité de rencontrer les locataires et de jaser avec eux. Les gens qu'il rencontre sont bien souvent ceux des comités de locataires et il se demande s'ils sont représentatifs du projet.

Une locataire d'origine haïtienne voudrait que le responsable des relations avec les locataires passe une fois par mois pour faire une petite réunion et prendre le pouls du projet. Cela contribuerait, selon elle, à diminuer les tensions. Pour illustrer son propos, elle nous donne un exemple à ne pas suivre : le comportement et l'intervention de l'OMH dans «l'affaire» du panier de basketball. Elle s'emporte à propos de ce comportement contradictoire de l'Office. Elle se demande pourquoi les paniers de la Ville dérangerait moins que les autres. Pourquoi l'Office n'est-il pas venu en parler avec les résidants, entendre différentes versions ? Elle dit que,

de toute façon, il fait noir à 21 heures et que donc les jeunes ne jouaient pas tard, etc.

Elle aimerait que l'Office donne plus d'explications lorsqu'il pose un geste et du même souffle elle parle de faire signer une pétition pour savoir quels sont les résidents qui sont dérangés par le basketball. Il est évident que ce moyen identifierait automatiquement les opposants ou encore qu'il aurait pour effet d'éliminer toute opposition étant donné que peu de résidents voudront être identifiés comme opposants.

Mesures pour assurer une présence de l'OMH

Aux Habitations des Deux Fruits, il n'y a aucun protocole d'accueil pour les nouveaux résidents. Tout le monde s'en plaint. Selon un informateur de l'OMH, l'Office veut revoir sa politique d'accueil et d'information pour qu'elle soit plus personnalisée. Il veut mettre en place une politique de visite annuelle (ou bi-annuelle) des logements pour être en mesure d'intervenir directement auprès des gens et de résoudre rapidement des problèmes qui pourraient devenir plus sérieux (afin d'éviter des réparations plus importantes et plus coûteuses pour l'Office). Cette visite permettrait aussi de fournir de l'information et, d'une certaine façon, d'éduquer les gens.

Un responsable de l'OMH parle, dans cette perspective, d'une implication accrue des concierges, «*qui doivent agir comme s'ils étaient propriétaires*» précise-t-il. Environ la moitié des concierges peuvent assumer cette tâche selon lui. Il leur reviendrait d'accueillir tous les nouveaux arrivants (visite du logement, fonctionnement, informations...). Qu'en pensent les concierges ? On peut se demander s'ils sont la ressource la plus appropriée pour intervenir auprès des nouveaux locataires.

Tous nous ont raconté comment, l'an dernier, des logements vides que l'Office remettait à neuf étaient systématiquement vandalisés par des jeunes du projet. Ils ont fini par retracer les instigateurs et par expulser leurs familles du HLM. Depuis, ces gestes ne se sont plus reproduits. Selon certaines personnes rencontrées, l'Office aurait trouvé jusqu'à une trentaine de personnes dans un de ces

logements «rénovés» et vacants. La locataire d'origine haïtienne mentionnait qu'il s'agissait de *«jeunes qui n'ont rien à faire le soir et qui vont s'amuser»*. Un employé de l'OMH considère que l'Office met trop de temps à louer les logements vacants. Seize sont présentement vacants, dont seulement deux dans la tour. *«Ça laisse trop de chance au vandalisme.»*

5. Qualité physique de l'ensemble

L'architecture des bâtiments laisse à désirer. Il s'en dégage une certaine impression de grisaille, heureusement atténuée par un couvert végétal très dense où l'on discerne beaucoup d'arbres adultes.

On remarque plusieurs vitres brisées. L'Office doit faire repeindre les cages d'escalier tous les ans alors que normalement cela devrait se faire tous les cinq ans. Un responsable de l'OMH mentionne que depuis dix ans il y a eu une constante augmentation de la dégradation des logements, outre l'apparition de «coquerelles». La dégradation des logements (trous dans les murs, fuites d'eau, plafonds délabrés, boiseries pourries, etc.) est, selon lui, parfois plus apparente chez les familles d'origine haïtienne. Il a l'impression que certaines habitudes de vie, notamment celles qui produisent un haut taux d'humidité dans le logement, sont mal adaptées aux conditions de logement. Il remarque que ces familles réagissent différemment des familles québécoises de vieille souche lorsqu'il se produit un bris mineur ou majeur (exemple : fuite d'eau), car elles n'avertissent pas toujours l'Office. Les problèmes les plus fréquents concernent la plomberie (certains locataires ont l'habitude de jeter dans les éviers des restes de denrées qui bouchent les renvois) et l'électricité.

Certains logements ne sont pas équipés de hotte au-dessus de la cuisinière, ce qui n'aide pas à l'évacuation de l'humidité et des odeurs. Les pièces, en particulier les cuisines et les secondes chambres, sont jugées trop petites pour des familles. Tous les résidants rencontrés sont néanmoins satisfaits de leur logement même si celui-ci commence à être marqué par les années.

Le parc qui se situe à l'arrière de la tour, à cause de son isolement par rapport au reste du projet, sert de lieu de rencontre pour les adolescents et les jeunes

adultes, au grand déplaisir des personnes âgées de la tour. Les jeunes s'y rassemblent pour boire ou fêter jusqu'à tard la nuit et cela insécurise les résidants de la tour.

L'été, je vais vous dire une chose, ce n'est pas un cadeau ici. Les adolescents [18-20 ans] noirs et blancs traînent dans le parc derrière la tour jusqu'à tard la nuit [quatre ou cinq heures du matin]. Ils lancent des bouteilles, ils crient, ils boivent, ils font tous les temps [...] La police passe mais elle n'arrête pas.

Toutes les personnes rencontrées nous ont dit ne pas utiliser ce parc et ne pas avoir connaissance de son utilisation par d'autres résidants à l'exception de quelques jeunes adultes et adolescents qui en ont fait leur territoire.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

L'ensemble est situé entre un boulevard à circulation rapide et un terrain vacant. Le site est bien desservi par le transport en commun et les services sont facilement accessibles même s'ils ne sont pas à proximité. On trouve aussi dans le quartier des commerces de produits haïtiens.

Toutes les personnes rencontrées se sentent bien dans leur quartier et n'iraient pas vivre ailleurs. L'intégration au quartier semble bonne d'après ce qu'on nous a dit. Par contre les relations avec le voisinage ne semblent pas très développées.

Des transformations importantes se sont opérées dans la composition ethnique du quartier depuis dix ans mais selon les résidants de longue date, la situation, du point de vue de la délinquance ou du vandalisme, n'y est ni meilleure ni pire qu'à l'époque où on n'y retrouvait que des Blancs. Au dire d'un informateur de l'OMH, «les Blancs qui étaient là avant étaient peut-être plus durs que les Haïtiens maintenant». Les problèmes viennent surtout du quartier adjacent, qui a la réputation d'être plutôt dur.

HABITATIONS LES TILLEULS ²⁷

HLM familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Localisé au sein d'un territoire homogène au plan ethnoculturel (Québécois de vieille souche), cet ensemble HLM compte plus de 150 logements répartis dans une tour et dans des bâtiments de trois étages de type «walk-up». Il appartient à la première génération des HLM et comprend des logements de taille diverse allant du studio au logement de cinq chambres à coucher. Les logements d'une, deux ou quatre chambres sont en nombre à peu près égal, chaque type représentant un peu moins du cinquième du total. Les logements de trois chambres à coucher, les plus nombreux, comptent pour un peu moins du tiers des logements. Les studios et les logements de cinq chambres sont plus rares, représentant chacun moins de 10 % des unités. Chaque bâtiment a une entrée commune et les logements y sont disposés de part et d'autre de longs corridors. L'ensemble HLM est situé aux limites de la municipalité, dans un secteur multifonctionnel dominé par les commerces où la fonction résidentielle n'occupe qu'une place résiduelle.

2. Composition sociale de l'ensemble

Selon des données qui nous ont été fournies par l'OMH, en 1992, la composition des ménages des Habitations Les Tilleuls était la suivante : un tiers de familles monoparentales (dont 9 sur 10 à un soutien féminin), un peu moins d'un tiers de familles époux-épouse (certaines sans enfant) et un tiers de ménages constitués de personnes seules (de tout âge). Au total, un peu plus de 60 % des ménages comptent au moins un enfant. Chez les ménages immigrés, les familles époux-

²⁷ Nom fictif.

épouse sont proportionnellement beaucoup plus nombreuses que chez les ménages québécois de vieille souche.

Au plan de la structure par âge, toutes les classes d'âge sont représentées dans cet ensemble. Chez les adultes, les 30-39 ans et les 40-49 ans sont un peu plus présents. Chez les enfants, ce sont les 6-12 ans suivis des 13-17 ans qui sont les plus nombreux. Sur une population totale de résidents d'environ 400 personnes, 40 % sont des enfants de moins de 18 ans. Il faut signaler aussi la présence d'une quinzaine de femmes âgées de 65 ans et plus.

Les prestations d'aide sociale (environ 60 %) et les pensions de vieillesse (environ 15 %) constituent les deux principales sources de revenu des soutiens de ménage qui résident aux Habitations Les Tilleuls. Plus de 40 % des ménages ont des revenus mensuels qui se situent entre 600 \$ et 899 \$. Les classes de revenu de 900-1 199 \$ et de 599 \$ et moins sont aussi assez bien représentées, puisqu'elles comptent pour un peu moins de 25 % des ménages chacune.

Sur le plan ethnique, l'ensemble est habité par une majorité de ménages québécois de vieille souche qui représentaient en 1992 près de 80 % des ménages résidents. Les ménages d'origine cambodgienne, vietnamienne et laotienne formaient alors environ 15 % des ménages locataires; on comptait aussi une faible proportion de ménages latino-américains (moins de 5 %). Quelques ménages, très peu nombreux, proviennent d'autres régions du monde. Il importe de signaler qu'en termes d'effectifs, les enfants âgés de moins de 18 ans nés de parents immigrants sont à peine moins nombreux que les enfants nés de parents québécois de vieille souche. Dans cet ensemble, la présence de ménages appartenant aux communautés culturelles est un phénomène assez récent : elle date d'environ cinq ans et le changement de profil ethnique s'est fait rapidement selon une intervenante de l'OMH.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Les relations de voisinage sont marquées par l'appartenance ethnique ou nationale. Même si les ménages d'origine asiatique sont perçus comme un groupe relativement homogène par de nombreux Québécois de vieille souche du HLM (on

les appelle les «Chinois»), on rapporte l'existence de tensions entre les résidants issus des différents pays asiatiques. Les locataires cambodgiens, vietnamiens et laotiens auraient tendance à n'entretenir de rapports qu'avec les gens de leur famille et de leur pays d'origine, plus particulièrement ceux du premier groupe. Ils se mêlent très peu aux locataires québécois de vieille souche et ne fréquentent pas la salle communautaire, ouverte à tous mais occupée seulement, l'après-midi, par des Québécois de vieille souche qui viennent pour y jouer aux cartes, bavarder, etc. Les Asiatiques participent également peu aux activités organisées par l'association de locataires et l'été ils se regroupent sur le terrain du HLM avec les personnes qui sont de la même origine nationale qu'eux. Les Québécois de vieille souche attribuent ce repli, en partie du moins, à la barrière de la langue et à un passé (on pense notamment aux séjours dans les camps de réfugiés) qui n'a rien en commun avec le leur. Les Latino-américains, pour leur part, même s'ils ont certains problèmes de communication et ne se mêlent pas beaucoup aux Québécois de vieille souche dans le quotidien, sont perçus comme beaucoup plus intégrés par nos informateurs québécois de vieille souche, qui jugent leur culture plus proche de la leur. Une locataire latino-américaine nous confiera même que ses enfants sont maintenant «québécois» et que cela cause parfois des problèmes entre elle et eux. Interrogée sur ses relations avec les autres résidants, elle nous a confié que tout le monde lui parle. Elle apprécie sa voisine québécoise de vieille souche sans pour autant la fréquenter sur une base régulière. Elle manifeste de l'intérêt pour l'association des locataires et elle aimerait faire partie du comité. Elle fait remarquer toutefois le faible niveau des activités communautaires dans le HLM. Elle aimerait bien que l'on organise un souper multiethnique. Elle se propose pour préparer non seulement des plats mais aussi la pinata (jeu pour les enfants). Depuis son arrivée au HLM, elle dit avoir été l'objet d'une seule manifestation hostile. Une dame âgée a refusé que quelqu'un de sa famille l'aide à porter ses paquets, par méfiance. Elle ajoute, à sa défense :

C'est normal des fois nous sommes étrangers. C'est vrai, elle pense peut-être que les [nom des habitants d'un pays d'Amérique latine] sont des voleurs parce que la majorité des Québécois sont allés au [pays latino-américain] et peut-être qu'ils se sont fait voler. Peut-être qu'ils ont eu une mauvaise expérience.

Les objets de conflits

Les témoignages des informateurs québécois de vieille souche que nous avons rencontrés sont unanimes : la cohabitation avec les locataires latino-américains semble somme toute assez harmonieuse. Il n'en est pas ainsi entre les Québécois de vieille souche et les locataires d'origine asiatique. Les thèmes de récriminations sont nombreux. Les premiers concernent l'univers domestique. L'on se plaint des odeurs de la cuisine asiatique. La gestion des déchets domestiques est aussi objet de tensions. On se plaint de voir à l'occasion des sacs déposés dans les corridors ou lancés du balcon, gestes que certains attribuent aux ménages d'origine asiatique.

La présence de blattes dans certains secteurs de l'immeuble est devenue, à un certain moment, un problème aigu qui a mené à un durcissement des relations entre les deux groupes. Un autre élément a contribué à l'augmentation des tensions interethniques : les bagarres et les bousculades impliquant des enfants québécois de vieille souche et des enfants d'origine asiatique, notamment sur le chemin de l'école. Alors que pour certains de nos informateurs, ces gestes n'ont rien de très inquiétant ou d'exceptionnel, ils ont suscité des réactions très vives chez certains Québécois de vieille souche. Après une bagarre entre enfants et le refus d'un parent asiatique de discuter avec un parent québécois de vieille souche, l'association des locataires a demandé à l'Office d'intervenir pour empêcher que les relations entre les communautés s'enveniment davantage. Ces petits événements que sont les bagarres et bousculades entre jeunes sont devenus emblématiques des problèmes de cohabitation entre les deux groupes pour la fraction des résidents qui vit mal l'arrivée de résidents appartenant aux communautés culturelles. Cette sensibilité aux comportements des enfants étonne plusieurs intervenants qui considèrent que, dans l'ensemble, les rapports entre enfants se passent généralement assez bien ou diffèrent peu de ceux que l'on observe ailleurs. Ce point de vue a été corroboré par la fille adolescente d'une locataire d'origine latino-américaine que nous avons rencontrée. Interrogée sur les relations entre jeunes, elle a répondu qu'elles étaient dans l'ensemble bonnes dans le HLM. Elle signalait toutefois des problèmes à l'école primaire (remarques à caractère racial).

Par ailleurs, lors de la tournée des lieux et de la visite impromptue du logement d'une locataire, celle-ci nous a fait part de ses récriminations concernant le bruit, les odeurs et la malpropreté de ses voisins asiatiques. Son témoignage, exprimé ouvertement et avec violence, dénote l'existence de réels problèmes relationnels entre immigrants et Québécois de vieille souche. Cet incident vient corroborer les dires des représentants de l'association de locataires, qui ont avisé l'OMH de l'apparition d'une certaine résistance à la présence de ménages d'origine asiatique de la part de résidents québécois de vieille souche. Il est difficile de savoir si cette attitude est l'apanage d'une infime minorité de résidents.

Enfin, certains Québécois de vieille souche ont le sentiment que les résidents d'origine asiatique s'intègrent très lentement. Ils leur reprochent leur faible participation aux rencontres de l'association ou aux activités organisées par celle-ci. Ils voient aussi d'un mauvais oeil le fait que les Asiatiques parlent leur propre langue lorsqu'ils daignent participer aux activités. Comme le nombre des ménages d'origine asiatique a augmenté rapidement ces dernières années, dans la mesure où ils peuvent donner l'impression de refuser de s'intégrer, il existe, chez une fraction de locataires québécois de vieille souche, une crainte de devenir minoritaires au sein de leur milieu de vie.

Un locataire dira :

Parce qu'on vit sur les lieux, on est proche des problèmes, tandis qu'eux [le personnel de l'Office], ils sont dans leurs bureaux, ils viennent faire un petit tour puis c'est fini [...] Tandis que nous autres on est là.

Un autre locataire enchaîne :

On est là vingt-quatre heures par jour. C'est pour ça qu'on voudrait rester comme on est. Il y en a assez là. Ils commencent à s'intégrer, c'est pas le temps de nous ôter cela. Moi, je calcule que s'ils en envoyaient d'autres, ce serait fini.

Cette crainte d'une minorisation vécue par les résidents québécois de vieille souche doit être située dans son contexte. L'ensemble dont il est question ici est situé dans un milieu francophone homogène où il n'y a pas de tradition de cohabitation avec des communautés culturelles.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Il existe un dispositif d'accueil des nouveaux résidants (sans distinction d'origine). Chaque nouveau venu reçoit un guide des locataires, sorte d'outil de référence qui contient des renseignements sur l'OMH et les principaux numéros de téléphone pour rejoindre les services. On y explique aussi les droits et obligations des locataires. De plus, chaque nouveau résidant reçoit une feuille où sont inscrits des renseignements propres à l'immeuble : nom du concierge, nom et numéro de téléphone du président de l'association des locataires de l'ensemble. Il n'y a pas sur place de comité d'accueil formé de résidants. Enfin, quand les locataires maîtrisent très mal la langue française, l'OMH fait appel à des interprètes.

La gestion de cet ensemble HLM est relativement serrée, des visites fréquentes sur les lieux sont assurées par des surveillants mais aussi par des intervenantes sociales. Ces dernières ont organisé certaines activités pour favoriser les échanges entre locataires d'origines différentes et prévenir l'augmentation des tensions. On a, par exemple, organisé une rencontre multiethnique à laquelle une trentaine de résidants appartenant à cinq communautés culturelles différentes (dont les Québécois de vieille souche) et des interprètes ont participé. Les membres de chaque communauté se sont d'abord regroupés en atelier pour discuter (chaque communauté séparément : Laotiens, Vietnamiens, Africains, Cambodgiens et Québécois de vieille souche). Plusieurs thèmes ont été abordés, dont la vie avant la migration, les raisons motivant la migration, les difficultés rencontrées, l'intégration, la qualité des rapports avec les autres groupes. Ensuite, en plénière, une synthèse des discussions de chaque atelier a été présentée aux participants des autres ateliers. On a aussi demandé aux personnes de formuler des suggestions. Trois suggestions ont été retenues : 1) la formation d'un comité de parents avec un représentant par groupe ethnoculturel pour jouer le rôle de médiateur lors de conflits mettant en scène des enfants; 2) l'organisation d'un souper multiethnique et 3) la mise sur pied d'ateliers de langue française.

Six mois se sont écoulés entre cette rencontre et les interviews. Même si cet événement n'a pas fait disparaître tous les problèmes relationnels, les témoignages des locataires québécois de vieille souche révèlent que la rencontre a porté fruit. Durant les interviews, nos interlocuteurs ont fait référence à plusieurs

reprises à cette rencontre qui les a sensibilisés aux trajectoires de vie singulières de plusieurs résidants d'origine étrangère.

L'Office a aussi organisé, pour le personnel de l'OMH, des rencontres au cours desquelles des locataires d'origines diverses sont venus parler de leur expérience en tant qu'immigrants. Les thèmes abordés sont sensiblement les mêmes que lors de la rencontre entre locataires. Une locataire d'origine latino-américaine qui a participé à cette dernière nous a confié qu'elle a beaucoup apprécié cette expérience.

En ce qui concerne leurs rapports avec l'OMH, plusieurs locataires se sont plaints de la lenteur des réparations et de l'absence de personnel d'entretien durant les fins de semaine. Il est possible que la malpropreté relative des halls et des corridors, signalée par certains informateurs, contribue à exacerber les tensions entre les locataires d'origines diverses.

Les partenariats

L'OMH a établi de nombreux partenariats. Le CLSC fournit l'aide individuelle (assistance ménagère) et intervient au besoin sur le plan psycho-social. L'OMH a aussi des liens étroits avec des organismes qui oeuvrent auprès des immigrants. Ceux-ci fournissent les services d'interprètes mais aussi de médiateurs entre les groupes. Avant de prendre certaines initiatives, il est courant que l'OMH consulte divers organismes gouvernementaux et communautaires concernés par la question de l'immigration. Enfin, des discussions sont engagées avec une maison de jeunes pour assurer la présence d'un animateur sur le site.

5. Qualité physique de l'ensemble

Parmi les qualités de l'ensemble figure d'abord le site, qui est bordé par une promenade, une piste cyclable et un cours d'eau et fait l'orgueil de plusieurs résidants. De plus, pour ceux qui sont un peu plus âgés, la proximité des commerces et des services médicaux est perçue comme un élément très positif et compense pour le relatif isolement résidentiel. Autre élément positif, la grandeur des logements.

Au plan des défauts, tous nos informateurs dénoncent la taille du HLM. Plusieurs locataires utilisent même le terme ghetto pour le décrire. Certains aménagements sont aussi l'objet de critiques. En raison de l'absence d'équipement pour recevoir lessiveuse et sècheuse dans les logements, l'on se voit obligé de se rendre dans les buanderies communes, ce qui est source d'insatisfaction. Plusieurs résidents méfiants ne quittent pas la salle de lavage de peur de se faire voler ou jouer de mauvais tours. Des plaintes ont aussi été formulées par des résidents de plusieurs origines à l'endroit de locataires d'autres origines qu'ils rendaient responsables de la malpropreté des équipements et des lieux. L'existence de vastes corridors donnant accès aux logements pose aussi des problèmes; les bruits et les odeurs s'y propagent et les inconvénients touchent de nombreux ménages à la fois.

Comme équipements communautaires, le HLM a une salle communautaire qui sert aux bingos, aux rencontres quotidiennes et aux réunions. Les Habitations Les Tilleuls ont aussi une salle pour les jeunes, mais elle n'est pas accessible pour le moment. On attend l'intervention d'un animateur d'une maison de jeunes pour l'ouvrir. Il y a aussi sur le site (entre les immeubles) des terrains gazonnés que les jeunes utilisent pour les sports de ballon. Pour les petits, on a installé, l'automne dernier, une aire de jeu partiellement équipée dont on devrait compléter l'aménagement l'été prochain. Mais déjà cet équipement a généré des conflits. Du sable provenant de ce nouvel aménagement a été transporté (par qui ?) dans un corridor d'un immeuble et des enfants, d'origine asiatique nous a-t-on dit, ont été vus jouant là, au grand dam de certains locataires.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Le HLM, situé dans un secteur dominé par la fonction commerciale, n'est pas inséré dans un tissu résidentiel bien intégré, avec institutions à la portée des résidents. Il offre toutefois une bonne desserte commerciale, caractéristique fort appréciée par de nombreux locataires. Selon des intervenants de l'OMH, le relatif isolement résidentiel de l'ensemble contribuerait à réduire le sentiment d'appartenance des résidents au quartier. Ce dernier n'est pas, non plus, favorable à l'intégration de nouveaux arrivants. Pour ces intervenants, la

localisation du HLM, qui est situé à la frontière de la municipalité et coupé par un cours d'eau du quartier résidentiel où se recrutent les locataires, n'est pas sans inconvénients. Le CLSC qui dessert la zone où se trouve le HLM n'est pas le même que celui qui dessert la zone de recrutement des locataires. Par ailleurs, les enfants fréquentent une école primaire située dans une ville voisine puis une école secondaire dans la ville où est localisé le HLM. Il est donc difficile d'assurer une coordination et un suivi des interventions.

Enfin, il faut signaler que malgré l'isolement relatif du HLM, attribuable non pas à la distance mais à la présence de frontières politiques (limites municipales) et naturelles (cours d'eau), les résidants peuvent trouver, à moins de 10 à 15 minutes de marche, de nombreux équipements de loisirs de quartier (aréna, patinoires extérieures, terrains de jeux, piscine, etc.). Malgré cette relative proximité, il y a lieu de se demander si le fait que les enfants du HLM n'aillent pas à la même école primaire que la majorité des enfants qui fréquentent ces équipements de loisir ne contribue pas à freiner l'utilisation de ceux-ci, plus particulièrement dans le cas des enfants d'origines asiatique, africaine ou latino-américaine, qui ont peut-être plus de mal à se mêler aux jeux d'enfants qu'ils ne connaissent pas au préalable.

HABITATIONS DE LA COLLINE ²⁸

HLM familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Cet ensemble HLM, qui est situé dans une municipalité dont la population est fortement multiethnique, compte plus de 150 logements. Construit au début des années 1970 par un promoteur privé qui devait faire faillite peu de temps après, ce projet domiciliaire a été racheté par les autorités municipales et transformé en HLM destiné à une clientèle familiale. L'ensemble comprend cinq bâtiments de trois étages et demi séparés par des bandes de terrain. Le site ne comprend pas d'espace spécialement aménagé pour les jeux des enfants. Chaque bâtiment compte plusieurs entrées et chaque entrée est partagée par huit logements groupés autour d'une même cage d'escalier. Les logements ont une à trois chambres à coucher. Les logements de deux chambres comptent pour plus de la moitié des logements, ceux de trois chambres pour environ le quart. Les autres logements ont une chambre à coucher. L'ensemble est implanté dans le voisinage immédiat d'un secteur résidentiel et d'une zone commerciale de quartier.

2. Composition sociale de l'ensemble

La composition sociale de l'ensemble ²⁹ se caractérise par une nette prédominance des familles monoparentales, qui, selon les approximations de nos informateurs, compteraient pour plus des trois quarts des ménages. Les ménages d'une seule personne seraient le second groupe en importance. Au plan économique, une très forte majorité des ménages des Habitations de la Colline vivent de prestations

²⁸ Nom fictif.

²⁹ Pour ce projet, l'OMH ne possède pas de données précises sur la composition sociale de l'ensemble. Nos informations reposent donc sur les approximations fournies par nos informateurs. Ces derniers se sont dits incapables d'estimer, même de manière approximative, la proportion d'actifs ou d'inactifs et la répartition des familles selon la taille.

gouvernementales. Le directeur de l'OMH estime à environ dix le nombre total des ménages dont le soutien a un emploi.

Au plan de la composition ethnique, environ la moitié des ménages est formée par des Québécois de souche ancienne et l'autre moitié par des ménages d'origine haïtienne. Quelques ménages que l'on peut compter sur les doigts de la main sont d'origine latino-américaine. Si l'ensemble est stable au plan de la composition des ménages — car il a toujours compté une forte proportion de familles monoparentales —, sa composition ethnique a passablement changé durant la dernière décennie. L'arrivée des ménages d'origine haïtienne remonte au milieu des années 1980. Ces dernières années, le taux de roulement annuel a augmenté pour atteindre actuellement environ 10 %. Selon certains informateurs, la proportion des ménages d'origine haïtienne au sein de l'ensemble devrait s'accroître rapidement, compte tenu des critères de sélection et des caractéristiques des ménages figurant sur la liste d'attente.

3. Cohabitation et relations de voisinage

En ce qui concerne les relations entre les deux principales communautés de locataires, Québécois de vieille souche et Québécois d'origine haïtienne, toutes les personnes rencontrées s'entendent pour dire qu'elles sont presque inexistantes ou sont réduites au seul bonjour-bonsoir.

Pour ce qui est des relations entre les ménages de la communauté haïtienne, les perceptions diffèrent. De l'avis des informateurs québécois de vieille souche, les ménages de ce groupe seraient davantage portés à se fréquenter sur la base de l'appartenance à certains groupes religieux, notamment. L'entraide y serait aussi plus répandue. On garde les enfants d'une voisine, d'une amie. On se rend de petits services. Cela n'exclut pas toutefois des clivages importants entre certains groupes qui tendent à s'éviter. Une locataire d'origine haïtienne a, quant à elle, une perception différente des relations qu'entretiennent les membres de sa communauté dans le HLM. Elle nous confiera que *«vivre ici et en Haïti, ce n'est pas pareil»*. Elle signale, par exemple, qu'à Port-au-Prince *«si l'on est né ou arrivé jeune dans son quartier, tout le monde vous connaît et les relations entre voisins*

sont intenses et profondes». Elle ajoute que là-bas *«tous les Haïtiens vivent avec leurs voisins comme une famille»*. Elle se plaint de la faiblesse des liens tant entre Haïtiens qu'entre Québécois de souche ancienne et Haïtiens. Elle mentionne toutefois qu'elle a une amie haïtienne qui réside dans le HLM. Au cours de l'interview, elle précise qu'elle n'a rien à reprocher aux Québécois de vieille souche. Elle affirme ne pas être victime de racisme dans le projet et bien s'entendre avec ses voisins québécois de vieille souche.

Quant aux relations entre Québécois de vieille souche, tous s'entendent pour reconnaître leur faible intensité. On note toutefois une exception : un petit groupe de Québécoises de vieille souche dans la quarantaine se rencontrent parfois au centre commercial, et l'été il leur arrive à l'occasion de bavarder sur leurs balcons. Mais ces échanges demeurent l'exception selon nos informateurs.

En dépit des dires d'une résidente d'origine haïtienne, un informateur québécois de vieille souche estime qu'il existe, parmi les locataires, une petite minorité de personnes qu'il qualifie de racistes. Il aurait entendu des propos tels : *«les Noirs, je ne peux pas les sentir»*. Un intervenant rapporte, pour sa part, qu'il a entendu une mère d'origine haïtienne dire à sa petite fille de ne pas parler aux Blancs, mais cela pourrait être un cas isolé. De plus, plusieurs informateurs évoquent l'existence de stratégies d'évitement de situations de cohabitation trop rapprochée. Ainsi, lorsqu'une montée (cage d'escalier) desservant huit logements compte trois ou quatre ménages d'origine haïtienne, des demandes seraient formulées avec insistance par des ménages québécois de vieille souche pour une relocalisation soit dans une montée plus homogène, c'est-à-dire comptant une forte majorité de ménages québécois de vieille souche, soit dans des logements bénéficiant du supplément au loyer. Des demandes similaires seraient formulées par des ménages d'origine haïtienne pour habiter une montée où les leurs forment la majorité. Cette segmentation des relations ou plutôt cette volonté ségrégative ne serait toutefois pas présente chez les enfants, nous a-t-on affirmé de façon unanime. Les jeunes jouent ensemble sans distinction de race.

Dans ce HLM où les relations intra-communautaires comme intercommunautaires semblent assez anémiques, on ne s'étonnera pas d'apprendre qu'il n'y a plus d'association de locataires. Depuis quelque temps déjà, la participation aux

activités organisées par l'association s'avérait plutôt faible. De plus, un locataire nous a rapporté que, lors de la dernière épluchette de blé d'Inde, plusieurs résidants sont venus chercher des épis pour les consommer dans leur logement. Toute l'opération s'est donc trouvée détournée de son objectif qui était de tisser ou de raffermir les liens entre les habitants de l'ensemble.

Relativement à l'association des locataires, plusieurs informateurs québécois de vieille souche se sont inquiétés du fait qu'un groupe d'Haïtiens se soit montré intéressé à former une association de locataires réservée aux ménages d'origine haïtienne. Un locataire d'origine haïtienne se serait présenté à une réunion du comité de locataires pour prendre note de ce qui s'y passait afin de former ultérieurement un comité composé exclusivement de Québécois d'origine haïtienne.

Les objets de tensions

Selon des informateurs de l'OMH, il est plutôt rare d'entendre des résidants d'origine haïtienne formuler des commentaires sur les ménages québécois de vieille souche; l'inverse est beaucoup plus fréquent. Les commentaires ou les plaintes concernant les ménages d'origine haïtienne se rapportent d'abord au bruit, puis aux odeurs dans les corridors (ail, friture, etc.). Selon deux informateurs, le problème du bruit serait attribuable, notamment, au fait que les enfants haïtiens soient davantage laissés à eux-mêmes.

Un locataire québécois de souche nous a mentionné le problème du bruit mais sans se montrer très incommodé par la situation :

Il y a une couple de petits noirs depuis trois ou quatre mois, le soir, ça bardasse un peu. Je les entends, boum boum en haut. Ils doivent jouer à la balle par terre, je ne sais pas. Mais, il faut qu'ils bardassent pour faire tout ce train et que je les entende.

Ce même locataire a pris la peine de souligner que ses voisins latéraux, tous d'origine haïtienne, «ne mènent pas de train, ils sont bien tranquilles». La locataire d'origine haïtienne a, elle aussi, fait mention du bruit mais, tolérante, elle a ajouté qu'il fallait accepter certains bruits.

Un autre sujet de plainte concerne les déchets domestiques. Un locataire québécois de vieille souche nous confiera que certains ménages d'origine haïtienne se révèlent parfois négligents sur ce point.

La présence de blattes figure aussi parmi les sujets de plainte. De nombreux résidents québécois de vieille souche tiennent certains ménages d'origine haïtienne responsables de l'arrivée des blattes. Sans chercher à identifier les responsables, un intervenant estime qu'un des problèmes réside dans la tolérance de certains ménages haïtiens à l'égard des blattes. Quand ces ménages constatent la présence des insectes dans leur logement, ils négligeraient d'avertir les autorités pour qu'elles prennent rapidement les mesures nécessaires. Pour résoudre ce problème, l'OMH a non seulement procédé à l'extermination des blattes dans les logements infestés mais il a conclu un contrat avec une compagnie d'extermination qui visite mensuellement un échantillon de logements à titre préventif.

Des intervenants ont aussi mentionné quelques problèmes reliés à l'usage de certains équipements du logement. Bien que cela soit exceptionnel, on rapporte l'usage de la douche sans rideau, ce qui entraîne des problèmes de détérioration rapide des salles de bains. Dans la même veine, on nous rapporte que certaines méthodes de cuisson des aliments qui génèrent beaucoup d'humidité entraîneraient à long terme des problèmes de détérioration des surfaces. Enfin, selon un intervenant de l'OMH, les normes d'entretien des logements varient en fonction de plusieurs facteurs, dont celui de l'origine des occupants; mais il note de nombreuses exceptions. Dans les cas de dégradation des logements, le même informateur nous a dit observer des différences en fonction de l'origine des occupants quant à la nature et à l'intensité des détériorations.

Du côté des jeunes, on rapporte plusieurs actes de vandalisme : vols dans les salles de lavage (pièces de monnaie dans les machines), murs défoncés et portes brisées dans les espaces communs, et nombreux vols de sacs à main et dans les logements du HLM. Il semble que les jeunes d'origine haïtienne soient plus souvent pointés du doigt par les résidents québécois de vieille souche. Une locataire d'origine haïtienne nous a aussi mentionné le problème des vols fréquents sans les attribuer, toutefois, à un groupe particulier. On nous a aussi rapporté que des jeunes occupent les escaliers (ce problème est toutefois moins

courant qu'il y a quelques années). Certaines femmes auraient alors peur de sortir de leur logement. Un informateur de l'OMH insiste sur le fait que ce problème a toujours existé et qu'il n'est pas lié à l'origine des occupants.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Le dispositif d'accueil des nouveaux locataires est somme toute assez élémentaire. Un concierge fait la visite du logement avec le futur locataire et l'informe des commodités de l'ensemble (salle de lavage, local communautaire, etc.). Chaque logement est remis en état avant d'être cédé à un nouveau locataire; cependant, pour les travaux de peinture, l'OMH fournit la peinture et le locataire doit peindre lui-même son logement, auquel il a accès quinze jours avant l'entrée en vigueur de son bail. On distribue le règlement d'immeuble lors de la signature du bail et l'on demande au locataire d'en prendre connaissance. Mais de l'aveu des autorités, le règlement n'est pas appliqué de façon stricte. Un intervenant nous a confié qu'il faisait rarement référence au règlement comme tel mais qu'il faisait plutôt appel au bon sens des locataires. Ces derniers avouent, pour leur part, que personne ne lit le règlement.

Dans cet OMH de taille relativement modeste, la gestion peut être qualifiée de personnalisée. Chaque année, un membre de la direction rencontre chaque locataire lors du renouvellement du bail. Dans le passé, l'OMH organisait des rencontres annuelles avec les locataires pour «passer quelques messages» mais aussi pour entendre leurs commentaires. Ces dernières années, la participation à ces rencontres a été faible, en particulier chez les ménages d'origine haïtienne. Pour remédier à ce manque de communication entre les résidents et l'administration, on projette la création d'un petit bulletin qui paraîtrait régulièrement pour informer les résidents des HLM. Encore faut-il que les locataires soient en mesure de le lire, ce qui n'est pas toujours le cas (problèmes de langue et d'analphabétisme).

Du côté de l'OMH, on signale aussi le fait que de nombreux locataires haïtiens sont méfiants à l'égard des autorités même si l'on tente de les aider. Il faut un certain temps pour qu'un climat de confiance soit établi. De plus, les locataires d'origine haïtienne seraient peu enclins à formuler leurs besoins aux autorités. Cela

est-il attribuable à la couleur de la peau des personnes qui occupent les fonctions d'autorité ou encore à une attitude de méfiance généralisée à l'égard des institutions ?

Lorsque certains problèmes se posent avec les locataires, un intervenant de l'OMH mentionne qu'il préfère trouver d'abord des solutions accommodantes plutôt que de sévir. Un autre intervenant nous signale, pour sa part, que dans le cas de problèmes mineurs, il tente d'agir rapidement sans attendre une demande formelle venant du «bureau». Par ailleurs, lorsque les autorités constatent des problèmes sérieux, par exemple un usage inapproprié des lieux, un concierge va rencontrer la personne pour rectifier la situation. Ensuite, si les choses ne rentrent pas dans l'ordre, les contrevenants sont convoqués au bureau. Dans les cas de bris répétitifs (par exemple renvoi de salle de bains bouché par des objets), l'OMH a pour politique de facturer un montant de 50 \$ pour les réparations jugées trop fréquentes et liées à la négligence de l'occupant. Ce «ticket modérateur» serait assez efficace au dire de certains informateurs de l'OMH. L'Office fait également preuve d'une grande fermeté dans la perception des loyers.

On rapporte, du côté de l'OMH, qu'il est fréquent que les logements soient occupés par de nombreux occupants non déclarés officiellement. Cette situation, plus courante chez les ménages d'origine haïtienne selon nos informateurs, générerait des frustrations chez les voisins, notamment chez les Québécois de vieille souche, qui se plaignent auprès de l'Office. Les personnes de l'Office que nous avons rencontrées considèrent qu'il est difficile d'intervenir à ce niveau, les autorités de l'OMH se refusant à «jouer le rôle de police» selon leurs propres termes. Par ailleurs, en ce qui concerne les différences notées quant à l'entretien des logements, l'OMH n'intervient pas, quelle que soit l'origine des ménages. Un employé nous avouera toutefois être parfois découragé, nous confiant *que «tout est toujours à recommencer»*. Quant aux réparations, elles seraient effectuées rapidement selon les locataires interviewés.

Lorsque nous avons abordé la question de la formation avec un employé de «terrain», ce dernier s'est montré intéressé. Mais selon ses vues, la formation devrait s'appuyer sur l'expérience vécue des employés. Elle devrait éviter d'être théorique et elle ne devrait pas être confiée à une personne qui ne connaît pas

bien la réalité des HLM. Il souhaite aussi pouvoir échanger avec des personnes qui vivent quotidiennement les mêmes situations que lui.

Les partenariats

Le CLSC intervient à l'occasion sur les lieux. Par exemple, il a apporté une aide à une famille nombreuse dont la mère n'arrivait plus à s'acquitter de toutes ses responsabilités et dont le logement nécessitait une intervention. Mais, au dire d'un informateur de l'OMH, l'intervention a été trop brève. Par ailleurs, il y a deux ou trois ans, le CLSC avait dépêché des moniteurs sur le terrain du projet afin de faire une animation auprès des jeunes. À la fin de l'été, la clientèle s'étant avérée plus rare, l'expérience n'a pas été répétée.

Depuis peu, une employée de la municipalité où se situe le HLM a commencé un travail d'animation auprès des jeunes, notamment des jeunes d'origine haïtienne. Pour le moment, l'intervention génère certaines appréhensions : on craint qu'elle ait comme effet pervers de produire une certaine division entre les jeunes d'origine haïtienne et les jeunes Québécois de vieille souche.

5. Qualité physique de l'ensemble

Cet immeuble, qui a été construit au début des années 1970 par un promoteur privé, a de nombreux défauts. D'abord, les logements ne sont pas équipés des branchements pour lessiveuse et sècheuse. Les chambres sont petites. Les logements ne sont pas bien insonorisés, mais les locataires rencontrés ne s'en plaignent pas trop, chacun acceptant un certain niveau de bruit. De vastes garages souterrains ont été condamnés. Les escaliers présentent un aspect plutôt déprimant (trous dans le placoplâtre réparés mais non repeints, graffiti, taches). Il n'y a pas d'espace de jeu aménagé. Les enfants se sont toutefois approprié les terrains qui séparent les immeubles. Cela occasionne certains problèmes, par exemple des vitres cassées par les jeux de balle. On a, de plus, installé deux paniers pour le basketball. Des informateurs nous ont signalé que le bruit des jeunes qui jouaient tard le soir avait soulevé des plaintes mais les paniers ont été brisés peu de temps après leur installation.

Il faut toutefois préciser que l'ensemble résidentiel fait présentement l'objet d'une importante remise en état : balcons, fenêtres, portes, trottoirs des entrées, etc. Mais déjà le cycle de la détérioration s'est réamorcé. Un intervenant nous a signalé que peu de temps après que les nouvelles fenêtres ont été posées, des vitres ont été brisées et des cadres de fenêtres abîmés (certains enfants passeraient par les fenêtres pour sortir des logements du sous-sol).

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Interrogé sur l'intégration de l'ensemble dans le milieu environnant, un locataire québécois de vieille souche nous dira : *«ils n'ont qu'à vendre leur maison et à déménager s'ils ne sont pas contents»*. Il ajoute plus loin : *«Il n'y a pas de voisinage avec les voisins... Évidemment ça ne se mêle pas avec le monde ici parce que la grosse majorité ont toujours dit que dans les blocs, l'autre bord, c'est du BS.»* Il perçoit donc un processus de stigmatisation. Une locataire d'origine haïtienne, pour sa part, s'est révélée peu préoccupée par toute cette question. Un informateur de l'OMH nous a mentionné que des propriétaires voisins de l'ensemble s'inquiétaient de la perte de valeur de leur propriété. Certains voisins se sont aussi plaints du fait que les résidants stationnent maintenant dans la rue (le garage souterrain est condamné), ce qui occasionne des problèmes de stationnement dans le voisinage. Mais, selon un informateur de l'OMH, il n'y a pas de conflit majeur avec le milieu avoisinant.

Au plan de l'accès aux équipements, les parcs sont loin du projet et les enfants ne les fréquenteraient pas beaucoup. Ils préféreraient jouer sur les terrains entourant les immeubles de l'ensemble. Nos informateurs n'ont pas su nous dire avec précision si les résidants des Habitations de la Colline utilisaient les équipements et les services municipaux ou communautaires des environs. Il semble qu'ils le font peu. Par ailleurs, il est encore trop tôt pour évaluer si l'intervention naissante sur le site d'une personne à l'emploi de la Ville amènera les résidants à profiter davantage des services et équipements municipaux ou communautaires.

HABITATIONS LA ROSERAIE ³⁰

HLM pour familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Ce projet qui date du début des années 1970 totalise environ 150 logements qui occupent tout un îlot. Il est composé de plusieurs entités : il comprend quelques ensembles de maisons en rangée de deux étages comptant trois ou quatre chambres à coucher et plusieurs petits «walk-ups» de trois étages comptant six ou dix logements. Il existe un grand éventail dans la taille des logements. Les logements de trois chambres à coucher sont les plus nombreux, formant environ le tiers, suivis des logements de deux chambres à coucher et de quatre chambres à coucher. Les petits logements d'une chambre à coucher ainsi que les grands logements de cinq chambres à coucher sont plus rares. Il faut signaler ici que plusieurs «walk-ups» contiennent des logements de cinq chambres à coucher et des logements d'une seule chambre à coucher.

Les maisons en rangée disposent d'une courette que chaque occupant peut aménager à sa façon et qu'il a la responsabilité d'entretenir. Des entrées communes donnent accès aux logements (tant dans les maisons en rangée que dans les «walk-ups»). Le complexe comprend un stationnement souterrain qui a été fermé. La dalle qui le recouvre sert d'espace de jeux pour les enfants. Des paniers de basketball ont été installés à cet endroit. On trouve aussi aux Habitations La Roseraie un centre de jeunes, dans un «walk-up» qui contient aussi des logements occupés par des locataires.

Cet ensemble est situé dans un quartier assez homogène où vivent surtout des ménages québécois de souche ancienne appartenant à la classe moyenne.

³⁰ Nom fictif.

2. Composition sociale de l'ensemble

La population des Habitations La Roseraie est jeune puisque les moins de 20 ans y dépassent le nombre de 200 et comptent pour plus de la moitié des résidents de l'ensemble. Quant aux personnes âgées, dont le nombre dépasse à peine la dizaine, elles sont l'exception dans cet ensemble résidentiel.

Les familles monoparentales forment plus de la moitié des ménages des Habitations La Roseraie. Viennent ensuite les personnes seules (environ 20 %) et les familles biparentales (environ 20 %). La taille des ménages varie d'une personne à sept. Le quart des ménages n'ont pas d'enfant; les ménages qui ont un enfant comptent pour environ le cinquième de l'ensemble des ménages, de même que les ménages qui en ont deux et les ménages qui en ont trois. Les ménages de quatre enfants sont plus rares (environ le dixième) et le nombre maximum d'enfants dans une famille est de cinq, mais cette situation est assez exceptionnelle.

Au plan économique, environ deux ménages sur dix vivent de revenus d'emploi et sept sur dix reçoivent des prestations d'aide sociale. Les autres vivent de revenus de pension, sont étudiants ou reçoivent des revenus d'autres sources. Près de huit ménages sur dix ont des revenus mensuels inférieurs à 1 100 \$.

Au plan de l'origine nationale, nos informateurs estiment que les ménages d'origine haïtienne représentent au moins 50 % de l'ensemble des ménages. Un informateur croit que les ménages d'origine latino-américaine viennent au second rang, suivis des Québécois de vieille souche, puis d'autres groupes comme les Asiatiques, les Maghrébins, etc. Les estimations portant sur les ménages québécois de vieille souche sont assez divergentes : un informateur estime que le HLM en compte environ 20, un autre parle d'environ 50. Un coup d'oeil sur les patronymes nous permet d'estimer à un peu moins de 60 le nombre de ménages qui pourraient être québécois de vieille souche, soit environ quatre sur dix. La sous-estimation des ménages québécois par nos informateurs tient sans doute au fait que beaucoup de ces ménages sont formés de personnes seules. En d'autres termes, la proportion de Québécois de vieille souche dans l'ensemble des résidents du HLM est beaucoup plus faible que ce ratio de 40 %. On observe donc une double segmentation, culturelle et familiale, qui met en présence des ménages d'origine

haïtienne, de grande taille, et des ménages québécois de vieille souche de petite taille.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Les rapports interpersonnels et intercommunautaires au sein du projet

Nos informateurs s'entendent pour dire qu'au-delà du bonjour-bonsoir que l'on échange avec ses voisins, les membres des différentes communautés — québécoise de souche ancienne, haïtienne, latino-américaine, etc. — ne fréquentent guère sinon jamais les membres d'une autre communauté. Les rapports intercommunautaires sont qualifiés par tous nos informateurs de distants. Un d'entre eux nous dira : «*En général les Blancs ne se mêlent pas aux Noirs et les Noirs ne se mêlent pas aux Blancs*». Une informatrice québécoise de vieille souche nous indique que les rapports avec les Latino-américains seraient plus aisés qu'avec les Haïtiens même si les premiers sont de nouveaux arrivants.

Les liens intra-communautaires, quant à eux, varient d'un groupe à l'autre. Selon nos informateurs, les Québécois de vieille souche se fréquentent peu entre eux. Les locataires que nous avons interviewés ne semblent pas entretenir de liens étroits avec plusieurs résidents du HLM et les relations de voisinage ont un caractère exceptionnel. Il arrive que certains entretiennent des liens un peu plus étroits avec un ou deux autres locataires. Par exemple, une locataire nous a confié qu'elle va parfois prendre un café chez une autre locataire dont la fille est amie avec sa propre fille. On rapporte aussi que quelques femmes d'un certain âge feraient à l'occasion leurs courses ensemble mais sans plus. Leurs rapports se limiteraient à cette sortie commune. Par ailleurs, plusieurs informateurs québécois de vieille souche estiment que les personnes d'origine haïtienne, notamment les femmes, se fréquentent et s'entraident beaucoup plus que les Québécois de vieille souche. Une informatrice nous a signalé l'existence d'un groupe formé d'une dizaine de femmes qui s'échangeraient des services : garde d'enfants, repas déjà préparés, etc. Il y a même un projet de former un groupe d'entraide pour les mères seules parrainé par le Centre des jeunes.

Une informatrice d'origine haïtienne a, toutefois, une perception très différente des rapports que les membres de sa communauté entretiennent. Elle nous a dit que ses seuls amis sont ses enfants. Elle a ajouté au cours de l'interview :

«la plupart des gens sont comme ça. Ils préfèrent entretenir des liens amicaux avec leurs parents au lieu d'avec des étrangers pour éviter des problèmes. On n'aime pas que les autres entrent dans nos vies. On n'aime pas ça. Surtout les Haïtiens. Quand on a des problèmes on préfère garder cela pour nous-mêmes.

Une résidante nous a signalé qu'il est fréquent, durant l'été, d'observer des groupes formés d'une dizaine de personnes d'origine haïtienne assises dehors; les adultes bavardent, les enfants jouent. Ces petits groupes sont-ils formés de voisins ou d'invités habitant en dehors du HLM ? Cette question est pertinente car plusieurs informateurs nous ont fait remarquer que les familles nombreuses sont fréquentes chez les ménages d'origine haïtienne et qu'ils reçoivent souvent beaucoup de visiteurs à la fois.

Un intervenant nous confiait qu'il note un début de rapprochement entre personnes d'origine haïtienne et Québécois de souche ancienne.

D'un autre côté, je vais te dire ce que je commence à percevoir depuis un an. C'est des mélanges familles haïtiennes-familles blanches. Ça commence à se faire. Des mères, entre autres, monoparentales vont tranquillement côtoyer d'autres mères monoparentales. Les enfants vont à la même école, ils fréquentent le Centre des jeunes, elles vont se croiser. Je te dis pas que c'est merveilleux [...] C'est sûr que si le Centre créait un groupe d'entraide pour les familles, le premier groupe serait haïtien mais il y aurait peut-être quelques mères blanches. Il commence à y avoir des contacts.

Les objets de tensions entre les groupes

Les plaintes formulées par nos informateurs ou rapportées par eux couvrent un éventail de sujets. Le thème le plus fréquemment évoqué est sans nul doute celui des bruits. Bruits de la vie quotidienne : va-et-vient dans le logement et les corridors, bruit de voix, de musique, etc. Un de nos informateurs se demande, à juste titre à notre avis, si les différences de comportement concernant le bruit entre les ménages québécois de vieille souche et les ménages d'origine haïtienne sont attribuables à des attitudes culturelles ou aux différences dans la composition de ces ménages. Plusieurs familles haïtiennes sont nombreuses et leurs logements

sont adjacents à des logements habités par des ménages québécois de vieille souche de très petite taille (une ou deux personnes).

Une locataire nous a parlé des problèmes de bruit mais elle se refuse à les rattacher à une communauté particulière. Selon elle, il y a des familles bruyantes dans tous les groupes, notamment chez les Blancs. Elle ajoute qu'avant il lui était impossible de discuter avec des voisins québécois de souche qu'elle considérait bruyants. Maintenant, ses voisins haïtiens acceptent de parler avec elle du problème du bruit et ils tentent ensemble de trouver certains accommodements. Le bruit dans les espaces communs est aussi un problème fréquemment évoqué par les résidants : bruit des jeunes qui se rassemblent dans les escaliers, dans les corridors qu'ils quittent parfois tard dans la nuit. Il arrive qu'ils parlent fort, qu'ils crient, se bousculent ou consomment de la bière, etc. Ces situations se produiraient assez régulièrement. Une résidente québécoise de vieille souche s'exclamera : *«l'été, ici, les enfants c'est comme des mouches, il faut savoir dealer avec ça.»* Elle rapporte devoir fréquemment aller négocier, la plupart du temps avec succès, avec les jeunes pour qu'ils quittent les espaces communs car les bruits la dérangent. Mais selon elle, il faut savoir s'y prendre. Le Centre des jeunes, qui est situé dans un immeuble où se trouvent des logements, est aux prises avec ce problème qu'on tente d'éliminer. Après les rencontres, quand le Centre est fermé, des groupes de jeunes ont tendance à s'attarder dans les espaces communs de cet immeuble. Il arrive que des locataires excédés fassent venir les policiers. Le problème du bruit dans les espaces communs, s'il met maintenant en cause davantage les enfants d'origine haïtienne, a toujours existé au dire d'informateurs. Les femmes seules seraient davantage incommodées par l'occupation «délinquante» des espaces communs. Selon une informatrice, cela traduirait un sentiment d'isolement et d'insécurité :

Si tu es seule dans ton logement et québécoise de souche et que dix jeunes font la fête près de ta porte et qu'ils sont majoritairement ou uniquement haïtiens, cela peut engendrer de la peur, d'autant plus qu'il existe certaines formes de violence sur le terrain.

La gestion des ordures ménagères est un autre sujet de tensions. Un informateur s'est plaint du fait que certains ménages d'origine haïtienne déposent leurs déchets à l'extérieur quel que soit le jour de la semaine. Ce grief a aussi été formulé

par des résidants du voisinage qui se plaignaient des amoncellements d'ordures sur le terrain du HLM. Une informatrice d'origine haïtienne s'est, pour sa part, plainte du fait que des personnes déposaient leurs sacs de déchets devant la porte de son logement (elle ne savait comment interpréter ces gestes et ne pouvait identifier les responsables).

Faisant face à un problème de blattes important, certains résidants québécois de vieille souche auraient pointé du doigt leurs voisins d'origine haïtienne, les soupçonnant d'avoir introduit les blattes dans leur immeuble. Comme l'ensemble fait maintenant régulièrement l'objet d'interventions préventives de la part d'une firme d'extermination, ce problème a perdu de son acuité.

L'entretien des espaces communs est à l'origine de petites tensions entre occupants du même immeuble. Une informatrice d'origine haïtienne s'est plainte de ne pas pouvoir compter sur la collaboration nécessaire de la part de ses voisines blanches.

C'est surtout ma voisine [d'origine haïtienne] et moi qui faisons le ménage dehors. Nous, nous le faisons pour tout le monde [tout le palier]. Quand c'est eux, ils font seulement devant chez eux. C'est égoïste [...] Nous, on a l'habitude de travailler, quand on travaille, on travaille !

Une informatrice québécoise de vieille souche juge pour sa part que tout fonctionne très bien dans son immeuble qui est occupé par des ménages des deux communautés.

On observe dans le HLM certaines formes de vandalisme : fenêtres brisées, portes défoncées, logements vacants abîmés, etc. Une informatrice, qui reconnaît que les jeunes Blancs tout autant que les jeunes Noirs sont responsables d'actes de vandalisme sur le site, signale cependant que les locataires québécois de vieille souche sont portés à accuser les jeunes Noirs. Elle ajoute qu'il existe un «gang» de jeunes Québécois de souche qu'elle soupçonne de nombreux méfaits.

Il y a aussi le phénomène de conflits de «gangs» chez les jeunes. Des informateurs du Centre des jeunes nous ont parlé des luttes entre deux «gangs», l'un latino-américain, l'autre haïtien, mais aussi entre «gangs» haïtiens dont les membres, sans nécessairement venir du HLM, ont fait de celui-ci leur terrain de confrontation. Les animateurs du Centre ont dû intervenir auprès des jeunes pour

leur inculquer l'idée que le HLM devait demeurer un terrain neutre. Ils ont interdit aux jeunes qui fréquentaient le Centre de se présenter vêtus de façon à marquer leur appartenance à un «gang» plutôt qu'à un autre.

Les problèmes de drogue ne sont pas très importants si l'on en croit certains informateurs. Par contre, le thème de la violence est souvent abordé lors des interviews. Par exemple, on nous a dit qu'à l'été 1992, des jeunes se promenaient sur le site du HLM équipés de carabines à plomb. On nous a rapporté aussi un sérieux problème de délinquance : trafic et transport d'armes (fusils, pistolets), vols (par exemple dans les dépanneurs), etc. La situation semble toutefois s'améliorer puisque, il y a trois ans, les interventions policières sur le site étaient régulières alors qu'elles avaient, au moment des interviews, un caractère plus exceptionnel.

De nombreux résidants ou intervenants interviewés ont parlé du sentiment de minorisation vécu par plusieurs Québécois de souche dans les Habitations La Roseraie. Un informateur nous a confié :

Il y a aussi, de la part des familles blanches qui sont ici depuis longtemps, une réaction face à l'envahissement [...] Il y a tout le côté qu'on a déjà entendu dans le genre, quand il y avait un petit peu d'Haïtiens, les groupes se mélangeaient [...] maintenant ça se mélange plus. Tu sens des fois qu'il y a comme une perte de quelque chose pour eux, pour ces familles. Et souvent ces familles-là vont déménager.

Ce même informateur nous a rapporté des propos de jeunes :

Avant on jouait au basketball et il y avait deux ou trois Haïtiens qui jouaient avec nous autres. Là, c'est à nous autres de faire quasiment l'effort, à «dealer» avec cette réalité-là [le fait d'être minoritaires].

Plus loin, parlant des adultes cette fois, il a ajouté :

Je pense qu'il y a une partie des Québécois de vieille souche qui n'a pas voulu s'intégrer à ça. Habituellement ce sont les immigrants qui s'intègrent, là, ce serait comme à eux de s'intégrer. Le topo a changé.

Une locataire nous a confié, parlant de ses voisins noirs :

Il y en a des super cool mais, si j'avais mon mot à dire, peut-être qu'ils devraient s'organiser pour qu'ils mettent un petit peu plus de Blancs. Tu sais, pour ne pas que l'on se sente à part, nous autres. Je ne sais pas si tu comprends ?

Plus loin, à propos des rapports qui pouvaient être difficiles, elle dit : *«On se fait traiter de toutes sortes de noms, tout ce que vous voulez... On s'est fait traiter d'hostie de Blancs et que c'est nous qui prenons leur place.»*

Les luttes d'appropriation sont donc présentes au sein de l'ensemble. Même le Centre des jeunes a fait l'objet de luttes d'appropriation durant sa première année d'existence. *«C'était alors une gang d'Haïtiens, de chums, et ils ne voulaient pas des autres. Ils s'étaient même donné un nom de gang, c'était très fermé et ne participait pas qui voulait»,* nous a-t-on confié.

Pour sa part, une locataire d'origine haïtienne que nous avons rencontrée nous a signalé que les relations entre les résidants du HLM sont parfois entachées de racisme. Elle nous a confié : *«ce sont les Noirs mêmes qu'on déteste, qu'ils soient Haïtiens, Jamaïcains, Africains. Puisqu'on est noir, on nous déteste.»*

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Aux Habitations de la Roseraie, le dispositif d'accueil semble réduit à sa plus simple expression. Le futur locataire fait la visite de son logement, signe le bail et emménage. Il est possible de demander les services d'un interprète. Une feuille de règlements accompagne le bail. Certains résidants disent connaître les règlements, d'autres les ignorer.

Les plaintes des locataires au plan de la gestion sont assez nombreuses et classiques : lenteur des réparations (mais il n'y a pas d'unanimité sur cette question) et entretien déficient dans les espaces communs. Mais personne ne met en cause le travail des employés en place. Pour expliquer cette situation, on évoque les coupures de personnel et le fait que le travail accompli est de nouveau à refaire quelques heures plus tard. Une partie des problèmes d'entretien serait donc attribuable aux comportements des résidants.

Par ailleurs, les locataires ont mentionné qu'ils sont mal reçus lorsqu'ils formulent des plaintes ou demandent des réparations. Les gestionnaires sont perçus comme difficiles à rejoindre. L'on doit se faire très insistant et ne pas avoir peur de loger plusieurs appels, nous a-t-on confié. Une locataire aimerait que l'on fasse un suivi des plaintes : va-t-on agir, dans quel délai, etc. ?

En ce qui concerne les relations entre l'OMH et les locataires, un résidant a suggéré de reprendre la formule de rencontre où tous les locataires sont conviés et où chacun peut exprimer ses besoins et ses doléances. Un informateur a toutefois exprimé des réserves sur ce genre de rencontres qui amèneraient les locataires à formuler des demandes auxquelles il serait le plus souvent impossible de répondre dans le présent contexte budgétaire. Deux informateurs ont, par ailleurs, apprécié une rencontre récente qui impliquait des intervenants, des porte-parole des résidants et des membres de l'OMH. Ces rencontres personnalisées permettraient de faire avancer plus rapidement les dossiers. Alléguant que les concierges sont sur les lieux quotidiennement et qu'ils ont une bonne connaissance des problèmes, un membre du service d'entretien a déploré le fait qu'on néglige de les consulter pour certaines décisions concernant l'aménagement ou l'amélioration du cadre bâti. De plus, dans la mesure où les concierges ont à intervenir quotidiennement auprès des locataires, cet informateur a exprimé le désir d'avoir une formation sur les relations humaines. Celle-ci devrait être dispensée par quelqu'un qui connaît bien la réalité des HLM.

Une informatrice adulte québécoise de vieille souche a exprimé le souhait que des activités destinées aux adultes soient mises sur pied. Cela briserait l'isolement de certains résidants, des mères seules notamment.

Interrogée sur l'utilité de rencontres pour lutter contre le racisme et changer les perceptions, une locataire d'origine haïtienne s'est montrée sceptique : *«d'après moi ce serait des hypocrisies. Ils font semblant devant les gens [d'être compréhensifs ou tolérants] mais au fond d'eux-mêmes, c'est de l'hypocrisie.»*

Selon un informateur québécois de vieille souche, les Haïtiens seraient peu portés à s'impliquer dans les structures participatives existantes. Le comité de locataires a déjà compté deux personnes d'origine haïtienne. Mais quand on a refait des élections, elles ne se sont pas représentées.

Partenariats

Un certain nombre d'organismes interviennent aux Habitations La Roseraie à commencer par le Centre des jeunes, qui y a pignon sur rue. Mentionnons ici qu'il

doit sa mise sur pied au comité des locataires de l'époque qui avait amorcé une intervention auprès des jeunes mais s'était vite senti dépassé par la situation. C'est avec l'aide du CLSC et de personnes à l'emploi de la Ville que le Centre des jeunes a pu voir le jour. Dans le HLM, des interventions ont aussi été menées par Tandem et Police Jeunesse, mais elles semblent à ce jour assez timides puisque peu de gens nous en ont parlé.

Le Centre des jeunes est sans nul doute un acteur fort important dans la dynamique des rapports intercommunautaires aux Habitations de la Roseraie. Son intervention ne se limite pas aux seuls enfants et adolescents puisque, d'une part, les parents participent à certaines activités et que, d'autre part, les enfants peuvent transmettre certaines attitudes que l'on tente de leur inculquer, notamment la tolérance, l'ouverture à la différence, etc. Le Centre est également associé à certaines initiatives comme le projet d'un groupe d'entraide pour les mères seules. Pour terminer, il faut signaler que tous nos informateurs, quelle que soit leur appartenance, exprimaient une opinion très favorable à l'égard du Centre, notamment les parents.

5. Qualité physique de l'ensemble

Parmi les éléments qui sont appréciés aux Habitations la Roseraie, il y a d'abord le terrain, qui est grand. Une résidante nous disait spontanément : *«C'est beau ici l'été, il y a de beaux arbres, du gazon, de petits jardins. L'été, c'est de toute beauté»*. On a apprécié de façon unanime l'opération de plantation de fleurs et de distribution de boîtes à fleurs de l'été passé. Une résidante d'origine haïtienne nous confiait qu'elle aime le quartier et que son logement lui convient. Tous apprécient que le Centre de jeunes soit sur le site.

Pour ce qui est des défauts, le bâtiment date d'environ 25 ans. De nombreuses déficiences sont rapportées : les corridors sont abîmés, les tuiles du plancher lèvent par endroits, les fenêtres et les portes sont aussi détériorées (des changements sont prévus ou en cours). On observe des problèmes d'infiltration un peu partout, plus particulièrement dans les salles de bains, qui sont très dégradées. Leur remise en état est urgente. Il ne reste que quelques buanderies

communes dans certains immeubles, les machines sont souvent occupées. Il faut faire plusieurs aller-retour pour enfin réussir à faire son lavage. Les portiques causent de nombreux problèmes. Il faudrait pouvoir les verrouiller de l'extérieur. Il n'y a pas d'équipements pour les enfants à l'exception de la dalle où sont les paniers de basketball. Cet équipement génère des frustrations durant l'été car les jeunes jouent tard le soir et font du bruit (cris, bruit de «dribblage»). On n'a pas non plus de salle communautaire pour les familles. De nombreux locataires ont fait référence aux problèmes d'insonorisation, accentués par la présence des grosses familles dans l'ensemble.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Contrairement à ce que nous avons observé dans les autres HLM étudiés, aux Habitations de la Roseraie, le thème des relations avec le milieu environnant a fait l'objet de nombreux commentaires de la part de nos informateurs. Il faut rappeler que l'ensemble est situé dans un quartier de couches moyennes passablement homogène et québécois de vieille souche. Le projet a suscité longtemps de nombreuses plaintes émanant des gens du voisinage, qui, à l'occasion, ont fait appel aux policiers. L'on se plaignait du bruit, des attroupements de jeunes, des amoncellements d'ordures. Pour améliorer les rapports entre le HLM et les résidents du voisinage, le Centre des jeunes a convié les voisins du HLM à une rencontre (opération portes ouvertes). La participation a été très faible. Devant le HLM, sur un espace adjacent au trottoir, le mot «ghetto» a été écrit en grosses lettres. Le Centre des jeunes se heurte aussi à des préjugés. Fréquenté par une forte majorité de jeunes Noirs, il reçoit très peu d'enfants du voisinage. Dans le groupe des adolescents (13-17 ans), un seul jeune du voisinage participe régulièrement aux activités. De plus, beaucoup de parents du quartier refusent que leurs enfants participent à l'atelier de devoirs offert aux plus jeunes.

Pour faciliter la participation des jeunes du HLM à des activités offertes à l'ensemble des jeunes du quartier, dont plusieurs proviennent d'un milieu aisé, et afin d'éviter de susciter des tensions avec le reste de la communauté, on privilégie une formule d'accompagnement des jeunes du HLM par des animateurs du Centre. On rapporte même que des parents du quartier ont voulu retirer leurs enfants d'un

camp de jour ouvert à tous parce qu'ils considéraient que les enfants noirs étaient trop nombreux.

Au plan des équipements, les jugements sont partagés. Certains informateurs se plaignent de l'éloignement de certains commerces : épiceries, pharmacie, dépanneur, etc. L'on considère toutefois que les équipements de loisirs sont adéquats et qu'ils ne sont pas trop éloignés. Pendant longtemps, les jeunes du HLM ne profitaient pas beaucoup des équipements existants. Il semble que la formule d'accompagnement développée par le Centre des jeunes ait encouragé sensiblement la fréquentation de ces équipements collectifs.

HABITATIONS LES TULIPES ³¹

HLM pour familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Cet ensemble de grande taille date de la première génération des HLM. Le projet comprend des «maisonnettes» de deux étages disposées de part et d'autre d'un corridor commun intérieur. Chaque «maisonnette» a, en outre, accès par une porte patio à un petit jardin que les occupants peuvent aménager à leur façon. Des immeubles de trois étages (de type «walk-up») viennent compléter cet ensemble.

Les Habitations Les Tulipes comprennent des logements de tailles variées allant d'une à cinq chambres à coucher. Les logements de deux, trois et quatre chambres à coucher sont en proportions assez égales et totalisent environ les trois quarts des logements. Les logements d'une chambre à coucher sont un peu moins nombreux, et les cinq chambres à coucher sont l'exception.

Cet ensemble présente une situation particulière : il est inséré dans un tissu social où se concentre une proportion importante de ménages à faibles revenus. De plus, le secteur comprend bon nombre de logements qui relèvent des diverses filières de l'habitat social : coopératives, HLM, etc.

2. Composition sociale de l'ensemble

Cet ensemble se distingue des autres par une très nette prédominance des ménages à soutien féminin : plus de quatre ménages sur cinq reposent sur une femme. Les familles monoparentales à soutien féminin représentent, à elles seules, plus de la moitié de l'ensemble des ménages. Les ménages composés de personnes seules comptent aussi pour une fraction des ménages importante mais moindre que dans le cas précédent (plus de trois fois sur quatre ces ménages sont

³¹ Nom fictif.

composés de femmes). Les ménages formés de couples avec enfants ne comptent, quant à eux, que pour environ le cinquième des ménages. En ce qui concerne la taille des ménages, on observe un assez grand éventail. Les ménages de quatre ou cinq personnes sont les plus nombreux : ils représentent plus du tiers. Les ménages d'une personne et les ménages de deux ou trois personnes forment environ chacun le quart des ménages de cet ensemble. Enfin, les ménages de six personnes ou plus sont l'exception. Relativement à la présence d'enfants au sein des ménages, il importe de signaler qu'environ le quart des ménages n'ont pas d'enfant et que plus de quatre ménages sur dix comptent trois enfants ou plus. Globalement, près de la moitié de la population totale des Habitations Les Tulipes est âgée de moins de 18 ans.

Au plan socio-économique, les trois quarts des ménages vivent de l'aide sociale. Environ un ménage sur cinq a des revenus de travail et un soutien de ménage sur vingt est retraité.

Pour ce qui est de l'origine nationale, il est difficile de faire une estimation juste. Interrogés à ce sujet, la plupart de nos informateurs ont estimé que les ménages d'origine haïtienne formaient au moins la moitié des ménages, sinon plus. Chez les enfants, ce groupe dominerait nettement. Un jeune résidant a même souligné que dans la classe des 16-18 ans, on pouvait compter environ trois Québécois de vieille souche et environ vingt-cinq à trente jeunes d'origine haïtienne. La proportion des ménages Québécois de vieille souche est estimée à environ le tiers des ménages et ceux-ci seraient fréquemment composés de personnes seules. Cela signifie que dans la population totale de l'ensemble, leur proportion est plus faible que le tiers. D'autres groupes sont aussi présents dans cet ensemble; ce sont les ménages québécois d'origine latino-américaine et d'origine asiatique.

Dans le HLM, le taux de roulement des locataires est assez élevé : environ un logement sur six se libère annuellement. Selon les informations recueillies, les ménages québécois de vieille souche auraient davantage tendance à quitter cet ensemble que les autres ménages. Constatant ce fait, une informatrice s'est dite inquiète que l'ensemble ne devienne un «ghetto».

3. Cohabitation et relations de voisinage

Les relations entre adultes

Les relations de voisinage prennent des formes différentes selon les individus. Une locataire québécoise de vieille souche et résidente de longue date du HLM nous dira qu'elle ne fréquente jamais ses voisins et qu'elle les connaît peu. Elle nous signalera par ailleurs qu'une de ses voisines, québécoise de vieille souche, entretient des liens d'amitié avec une voisine d'origine haïtienne. Un autre résident connaît très bien ses voisins tant québécois de vieille souche que d'origine haïtienne. Durant l'été, il lui arrive d'inviter les membres d'une famille voisine québécoise de vieille souche à manger dans le jardin attenant à son logement. Il entretient avec ses voisins d'origine haïtienne des relations d'entraide qui ne sont, toutefois, pas exemptes de frustrations. Il se plaindra, par exemple, que lorsqu'il leur prête des outils, ces derniers lui sont parfois rendus en mauvais état. Il se plaindra également de l'absence de réciprocité dans les relations d'entraide. Dans ce cas-ci, l'entraide n'est pas sous-tendue par des rapports harmonieux de bon voisinage. En fait, tout au long de l'interview, ce locataire fera preuve d'une certaine ambivalence. D'une part, il valorise une sociabilité de voisinage qui n'exclut pas ses voisins d'origine haïtienne mais, en même temps, il est porté à critiquer les agissements de ces mêmes voisins.

Une locataire haïtienne que nous avons interviewée connaît bien, quant à elle, ses voisines québécoises de vieille souche. Il leur arrive parfois de s'entraider. Sa fille garde la petite fille d'une de ses voisines et une voisine québécoise de vieille souche lui rend parfois de petits services. Elle dira aussi, durant l'interview, qu'elle se sent en sécurité parce que ses voisines québécoises de vieille souche la connaissent bien et qu'elle peut compter sur elles s'il lui arrivait quelque chose.

Quand nous interrogeons les locataires sur les rapports interethniques, les réponses se classent en deux groupes : pour les uns les rapports sont indifférents, voire à peine existants; pour les autres, ils sont tendus voire conflictuels. Une locataire d'origine haïtienne affirme que, dans l'ensemble, les contacts entre locataires sont peu nombreux même si elle estime que, dans son

immeuble, les rapports entre Blancs et Noirs sont bons. Une locataire insistera sur les problèmes de communication entre locataires québécois de vieille souche et locataires d'origine haïtienne. Elle dira :

C'est parce que eux autres, ils ont leur mentalité puis nous autres on a la nôtre, puis nous autres on ne sait pas comment ils pensent et eux autres ne savent pas non plus comment on pense. Donc ce n'est pas facile d'approche. Dans le fond c'est peut-être seulement ça qui fait que l'on ne s'approche pas facilement. C'est que l'on se demande si on agit de la bonne manière [...] J'ai une drôle d'impression, c'est pas comme si je parlais avec une Québécoise [...] Parce que j'ai connu une Haïtienne à l'hôpital, c'était une garde-malade. Puis c'était la seule que j'ai senti qu'avec elle, c'était comme avec une Québécoise.

Elle ajoutera plus loin :

Je pense pas qu'ils cherchent vraiment à parler avec nous autres. Mais on ne cherche peut-être pas non plus, nous autres, à parler [...] Mais comme moi, mettons que la voisine j'aimerais bien ça parler avec elle. Surtout qu'elle a des enfants un petit peu comme les miens, mais c'est pas arrivé souvent qu'on a parlé.

D'autres jugent les rapports plutôt négativement. Certains informateurs québécois de vieille souche n'hésitent pas à dire que les Noirs n'aiment pas les Blancs et que leurs rapports sont difficiles. Un locataire québécois de vieille souche affirme que ce sont les Noirs qui refusent de se mêler aux Blancs alors que ces derniers tenteraient pour leur part de se lier d'amitié avec les Noirs. Il mentionnera l'exemple suivant. Lors d'une activité de plantation de fleurs où des «hot dogs» sont servis, des Noirs seraient venus chercher des «hot dogs» mais sans se mêler aux Blancs.

On a mangé des hot dogs avec eux autres. Mais ils vont aller chercher leur hot dog puis ils se poussent en courant puis ils ne jasant pas avec nous autres [...] Quand ils jasant avec nous autres, c'est pour nous insulter : vous êtes des blancs becs, vous n'êtes pas dans votre pays.

Une autre locataire québécoise de vieille souche croit, pour sa part, que les rapports entre les deux groupes sont marqués par le racisme des Blancs envers les Noirs. Selon celle-ci, cette situation ne serait pas sans lien avec le fait que les résidents d'origine haïtienne deviennent majoritaires au sein du HLM. Une locataire d'origine haïtienne mentionne, pour sa part, qu'il y a du racisme de part et d'autre, chez les Blancs comme chez les Noirs, mais elle estime que globalement les

attitudes seraient plus marquées par la méfiance que par le racisme même si ce dernier est présent.

Sur les rapports avec les autres groupes présents dans le HLM (ménages d'origine latino-américaine ou asiatique), nos informateurs ont tous été muets. On peut sans doute en conclure que ces rapports sont sans histoire. La faiblesse des effectifs de ces ménages dans un grand ensemble comme les Habitations Les Tulipes explique peut-être cette indifférence.

Les relations entre les jeunes

Si les relations interethniques entre adultes sont parfois difficiles, les relations entre les jeunes semblent particulièrement tendues de part et d'autre. Par exemple, la maison des jeunes située sur le site du HLM est fréquentée presque exclusivement par des enfants blancs qui tolèrent mal la présence de jeunes Noirs. Toutefois, un petit groupe de jeunes fait preuve d'une plus grande ouverture, nous a-t-on dit. Les jeunes d'origine haïtienne fréquentent une autre maison de jeunes du quartier, où les jeunes Blancs ne vont pas. Il y a donc des pratiques d'appropriation exclusive des maisons de jeunes sur la base de l'appartenance raciale. Pour lutter contre ces formes d'exclusion, les animateurs de ces maisons de jeunes tentent de créer un climat de tolérance et ont fait certaines tentatives de rapprochement (par exemple café-rencontres, organisation de sorties «mixtes»).

Selon un jeune Québécois de vieille souche, les relations entre jeunes d'origine haïtienne et Québécois de vieille souche sont marquées par une certaine violence.

Il dira :

Dans le plan, c'est soit tu es ami ou ennemi. C'est pas compliqué. Ce qui est difficile dans le projet, c'est qu'il y a des gangs [...] C'est drôle mais nous autres on n'est jamais en gang. Je ne sais pas pourquoi. On ne se tient pas en gang. Tu sais, on va pas écoeurer en gang le monde, les autres [...] Des fois, on se fait attendre par des gangs d'Haïtiens. L'autre jour, on en a pogné, ils avaient des fusils, on avait peur, on ne voulait pas sortir [de la maison des jeunes]. On a appelé la police.

Dans le projet, selon ce jeune informateur, il y aurait deux «gangs» de jeunes Noirs, l'un composé de jeunes de 17-18 ans, l'autre, en train de se former, de jeunes de 11-12 ans. Parlant du «gang des petits», cet informateur dira : «C'est

assez comique de les voir. Ils commencent à nous écoeurer déjà.» On nous a, par ailleurs, signalé l'existence d'un «gang» de jeunes Blancs qui n'a pas bonne réputation et que l'on soupçonne de nombreux méfaits.

Selon les dires d'un jeune informateur québécois de vieille souche, les relations se transformeraient selon le nombre d'acteurs en présence :

Bien je ne sais pas. Ils ont déjà voulu me pogner moi parce que je ne me conformais pas à leur façon. Finalement, ça c'est réglé. Mais on dirait que tu dois te conformer à leur goût. C'est drôle, quand tu en rencontres un sur la rue, il est bien correct avec toi, il me dit même salut. Quand ils sont deux, ils me rentrent dedans, ils ne me laissent pas passer. Quand ils sont trois, quand ils commencent à se sentir en gang, il faut que je me tasse parce qu'eux autres, ils ne se tassent pas.

À la question *«est-ce que tu as peur parfois»*, cet informateur répond : *«bien non, maintenant parce que je les connais tous. Donc je n'ai plus peur. De toutes façons, s'il y avait de quoi à arriver, je ne peux rien faire.»*

Une jeune résidante québécoise de vieille souche formulera les propos suivants qui traduisent l'existence de certaines formes d'intimidation :

Ils sont tous regroupés dans un coin, tu passes toute seule, ça m'est arrivé souvent cet été. Je passais toute seule, ils me disaient des choses en créole mais moi je les comprends [...] Ils font tout pour te faire peur, ils ne font rien mais ils font tout pour te faire peur [...] Ils sont une dizaine, une vingtaine, des fois ils sont plus que ça [...] Des fois je vais au dépanneur, puis j'ai une gang qui me suit jusqu'au dépanneur, puis ils m'achalent pour avoir mon numéro de téléphone.

Lors des tentatives de rapprochement faites par les deux maisons de jeunes, les relations s'avèrent fort délicates. Par exemple, au cours d'une visite organisée dans une autre ville à laquelle participaient des Québécois de souche et des jeunes d'origine haïtienne, une bataille de balles de neige a mal tourné. Deux jeunes d'origine haïtienne, après avoir reçu quelques balles de neige, ont ensuite voulu se battre avec de jeunes Québécois de vieille souche, ce qui a fait conclure à un de nos jeunes informateurs : *«on dirait qu'ils ne s'amusent pas comme nous autres»*.

À la question *«Es-tu optimiste ou pessimiste quant aux relations entre jeunes Québécois de vieille souche et jeunes d'origine haïtienne ?»*, un jeune du premier groupe dira : *«on essaie avec l'autre maison de jeunes qui est fréquentée par des*

Haïtiens de faire des sorties ensemble. Ça ne marche pas fort à date». Plus loin, il ajoutera : «c'est pas pour tout de suite [que cela va changer]. Je pense que les choses vont empirer un peu encore». Il prétend que même si on organise des rencontres et que de jeunes Haïtiens s'engagent à venir, ils se désistent à la dernière minute. «C'est parce qu'on dirait qu'ils ne veulent pas s'adapter. [...] Ils ne veulent pas s'intégrer, ils veulent rester entre eux autres.»

Par contre, ce même informateur souligne l'existence d'un petit groupe de jeunes d'origine haïtienne qui fréquentent à l'occasion la maison des jeunes située sur le site du HLM et ne font pas partie d'un gang. Lorsque les jeunes ont été attaqués à leur sortie de la maison des jeunes par un groupe de jeunes d'origine haïtienne qui avaient des armes, les rares jeunes d'origine haïtienne qui étaient du groupe ont eu aussi peur que les Québécois de vieille souche, nous a-t-on rapporté.

Selon notre jeune informateur, certains problèmes de relations entre jeunes seraient liés à la drogue car il serait très facile de s'en procurer dans le HLM. Une autre jeune informatrice nous a signalé que des Blancs étaient particulièrement actifs dans le commerce des stupéfiants sur le site.

Un climat de violence

Dans un passé peu lointain, ce HLM a été le site de deux crimes violents qui ont beaucoup marqué les esprits et qui, selon les témoignages, mettaient en cause des personnes d'une même origine ethnique (tant les présumés malfaiteurs que les victimes). Le thème de la violence est donc couramment abordé lors des interviews, quelle que soit l'origine de nos informateurs. Plusieurs diront qu'il est dangereux de circuler sur le site pour une femme seule, notamment le soir en été. On nous a rapporté que les livreurs ne se rendent sur le site qu'à des heures précises. Une locataire nous a raconté qu'un livreur terrifié a déjà sonné chez elle. Elle lui a ouvert la porte. Il est ensuite reparti immédiatement en courant par l'autre porte qui donne sur la terrasse. Un jeune informateur dira que le climat est tel dans le HLM que si une femme était attaquée, personne ne viendrait à son secours. Les vols sont monnaie courante sur le site mais ils ne sont pas attribués à un groupe particulier. Une dame d'un certain âge nous a avoué sortir le soir pour se rendre au dépanneur mais sans son sac à main, avec tout juste l'argent nécessaire à ses

achats. Une jeune informatrice nous confie que lorsqu'elle rentre tard le soir, elle avertit ses parents par téléphone pour qu'ils surveillent son arrivée sur le site (ils peuvent la suivre des yeux à partir de sa descente de l'autobus). Une locataire d'origine haïtienne parle, quant à elle, du climat de méfiance qui s'est installé entre locataires suite aux événements violents qui ont eu lieu. Elle déclare avoir parfois peur de sortir le soir. Le climat de violence l'amène à souhaiter déménager dans un autre HLM parce qu'elle est inquiète pour ses enfants. Elle se plaint aussi des portes d'accès de l'immeuble qui ne ferment plus, ce qui contribue à augmenter son sentiment d'insécurité.

Les rapports entre jeunes et adultes semblent parfois fort tendus et empreints d'intolérance comme le révèle l'exemple suivant (qui garde toutefois un caractère exceptionnel). Un locataire québécois de vieille souche rapporte que des jeunes d'origine haïtienne avaient pris l'habitude de venir s'installer dans sa courette et d'y demeurer, le désappropriant de la sorte de l'espace contigu à son logement. Selon son récit, pour régler le problème, un jour, il aurait pris le bâton de baseball de son fils et se serait assis dehors, déclarant aux jeunes :

J'ai rien contre vous, mais je vous avertis : le premier qui va venir sur le terrain et qui va essayer de faire son comique, je vais l'assommer [...] C'est de même que l'on peut raisonner avec vous, vous ne voulez pas comprendre, vous ne voulez pas parlementer, vous voulez agir en sauvages, bien je vais agir en sauvage. Ça a été fini après. Ils ne m'ont plus achalé. Ils ont dû se dire : tiens, le bonhomme est décidé. Mais il fallait que ça sorte parce que je ne pouvais plus m'asseoir dehors, je ne pouvais plus rien faire.

Il se peut que ce court récit soit quelque peu exagéré mais il traduit néanmoins des problèmes relationnels sérieux. En fait, à l'échelle de l'ensemble, la plupart des témoignages convergent : les rapports interethniques sont tendus, voire marqués d'une certaine violence symbolique. Cela n'exclut pas, toutefois, à l'échelle du voisinage immédiat, l'existence de relations d'entraide et de bon voisinage.

Le sentiment d'être minoritaires dans leur milieu de vie

Tous nos informateurs québécois de vieille souche, même ceux qui faisaient preuve d'une grande ouverture, ont exprimé, chacun à sa façon, leur inconfort dans leur position de minoritaires. Ce sentiment d'être minoritaires est sans doute exacerbé

par le fait que les Québécois de vieille souche se font dire à l'occasion, par des résidants d'origine haïtienne, *«qu'ils ne sont pas dans leur pays ici»*. Cela nous a été rapporté par plus d'un informateur. Au dire d'une informatrice, on aurait pu lire sur un mur extérieur : *«plus loin les Blancs, ce n'est pas votre place»*. Un locataire parlera des beaux jours où il n'y avait que quelques ménages d'origine haïtienne. Quelques-uns suggèrent soit de revenir à une situation d'équilibre (moitié-moitié), soit de constituer des HLM homogènes au plan de l'appartenance raciale. L'une dira : *«si vous mettez juste des Noirs ici, vous n'aurez pas de problèmes. Si vous mettez que des Blancs, vous n'aurez pas de problèmes. C'est de faire un choix. Parce que ça ne se vit pas, quand ils sont majoritaires. Ça ne se vit pas»*.

La nature des tensions

Il importe de signaler ici que, contrairement à ce que nous avons observé ailleurs, les plaintes plus classiques concernant les odeurs, les bruits, etc. ne dominent pas le discours des résidants lorsqu'on les interroge sur les difficultés de cohabitation. Seul un locataire québécois de vieille souche exprimera les reproches usuels, ici à l'intention des résidants d'origine haïtienne. Il se plaindra des odeurs de leur cuisine et du fait qu'ils sortent leurs déchets sans tenir compte des horaires de cueillette. Certains iraient même jusqu'à lancer leurs déchets par les balcons et les fenêtres. Ce même locataire se plaint de la très grande tolérance de ses voisins d'origine haïtienne à l'égard des blattes, qui envahissent régulièrement son logement. Il dénonce aussi le peu de respect des jeunes d'origine haïtienne face à l'environnement : intérieur des corridors, portes et boîtes à lettres détériorés; vandalisme dans la salle de lavage et dans le stationnement; papiers qui traînent dans les espaces communs; plantes, arbustes et arbres abîmés sur le terrain.

Dans l'ensemble, aux Habitations Les Tulipes, les difficultés de cohabitation semblent reposer non seulement sur le sentiment que ressentent plusieurs résidants québécois de vieille souche d'être désappropriés de leur milieu résidentiel mais aussi sur la violence symbolique et, plus rarement, physique qui entache les relations entre certaines catégories de résidants, notamment les jeunes.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Quand nous avons interrogé les locataires sur l'existence d'un règlement d'immeuble, certains en avaient une connaissance plutôt floue. Une locataire nous a dit qu'il y a, par contre, des rappels qui sont faits, à l'occasion, sur des sujets précis (par exemple, l'obligation de déneiger son balcon). Un locataire s'est, quant à lui, plaint du laisser-aller des autorités face aux écarts de conduite de certains résidants et il émet le souhait que l'on mette en place une gestion plus serrée (voire autoritaire) du HLM. Il dénonce notamment le fait que personne ne nettoie le palier, tâche dévolue aux locataires, et que des résidants sortent leurs déchets n'importe quand et n'importe où, fait qu'une autre intervenante confirmera.

La question des réparations est un sujet «chaud». Plusieurs se sont plaints de la lenteur d'exécution de l'Office. Une locataire mentionne avoir été privée de l'usage de son bain durant deux semaines suite à un bris. Un autre dira que non seulement les réparations ou plus généralement les interventions sont longues à venir mais aussi qu'il arrive que les locataires soient mal reçus quand ils formulent une plainte auprès de l'Office. Il faut généralement logger plusieurs appels avant que la réparation soit effectuée. Les gestionnaires sont donc perçus comme difficiles à rejoindre. Un locataire estime toutefois que des changements positifs sont en cours actuellement. Il y aurait une ouverture du côté des autorités de l'OMH, des tentatives de rapprochement. Par ailleurs, si certains se plaignent de la malpropreté des lieux, plusieurs prendront la peine de dire que l'employé actuel fait tout son possible. L'ampleur de la tâche et le fait que tout est rapidement à recommencer sont évoqués pour expliquer certains problèmes au niveau de l'entretien.

Parmi les initiatives récentes prises par l'Office pour régler certains problèmes, les locataires voient d'un bon oeil le nouveau système d'éclairage dans la cour. La présence de gardiens de sécurité sur les lieux durant le jour pendant l'été, est vue comme une mesure peu efficace en bout de ligne parce que cette présence sur le site n'est pas continue. Enfin, plusieurs ont apprécié l'activité de plantations de fleurs organisée par l'Office avec la collaboration de la maison des jeunes.

Durant les interviews, des demandes ont été formulées par les locataires. Deux d'entre eux, l'un québécois de vieille souche, l'autre d'origine haïtienne, ont émis le

souhait que l'association des locataires renaisse et devienne active dans l'organisation d'activités pour les adultes. Quelqu'un proposera aussi la présence d'un concierge résidant qui deviendrait en quelque sorte «les yeux et les oreilles» de l'Office. Enfin, selon deux intervenants, la présence sur le site d'un travailleur de rue qui interviendrait auprès des jeunes et des adultes serait souhaitable.

Partenariats

Le premier partenaire de l'Office aux Habitations Les Tulipes est sans nul doute la maison des jeunes située sur le site même du HLM, qui doit sa mise sur pied, en partie du moins, à l'intervention du CLSC. Il importe de signaler ici qu'elle intervient essentiellement auprès des jeunes Blancs alors que les jeunes Noirs dominent l'ensemble au plan des effectifs. Elle semble généralement bien perçue des résidents. Une locataire exprimera aussi le désir que la maison des jeunes s'occupe davantage des plus jeunes en mettant sur pied, notamment, un atelier de devoirs.

D'autres organismes comme Police Jeunesse et Tandem interviennent aussi au HLM mais de façon ponctuelle et encore timide, selon deux intervenants. Un résident s'est d'ailleurs plaint du peu d'implication des policiers sur le site. Le CLSC intervient sur une base individuelle auprès des personnes en difficulté mais il ne serait pas, au sein de cet ensemble, un partenaire important de l'OMH.

5. Qualité physique de l'ensemble

Les locataires se disent généralement très satisfaits de leur logement, plus particulièrement de la grandeur, de la forme et de la disposition des pièces sur deux niveaux (dans les «maisonnettes»). Les chambres seraient assez grandes et les pièces bien éclairées. La présence de salles de jeu dans certains logements fait l'envie d'autres locataires qui n'en ont pas. Enfin, l'ensemble est, paraît-il, très ensoleillé.

La réfection du système d'éclairage de la cour et les efforts en ce qui concerne l'aménagement paysager de la cour (arbustes et fleurs plantés) sont dans l'ensemble bien accueillis. La cour pourrait même être belle au dire d'une informatrice mais les enfants arrachent tout. Le jugement global sur le projet est

assez positif même si on se plaint de certains problèmes d'infiltration d'eau mais sans trop insister. Certains locataires ont toutefois déploré l'absence d'une salle communautaire ouverte à tous (adultes et enfants).

Au plan des défauts, on mentionne l'insonorisation des logements, qui serait déficiente ou, à tout le moins, n'empêcherait pas les bruits des familles nombreuses de passer d'un logement à l'autre. Même si ce défaut est signalé, il ne semble pas, toutefois, générer beaucoup de frustrations chez les locataires. La disposition des «maisonnettes» en bande double fait en sorte que certaines d'entre-elles se trouvent à avoir leur courette qui donne sur la rue, ce qui n'est pas tellement apprécié par certains locataires. Plusieurs ont fait état des corridors abîmés, des sonnettes détruites, des portes qui ne verrouillent plus, ce qui contribue à aviver le sentiment d'insécurité de plusieurs résidants. Une locataire dira, à la défense de l'Office : *«on brise à mesure, c'est vrai qu'à leur place, je serais découragée»*. Enfin, il n'y a aucun équipement extérieur de jeu pour les jeunes.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Les résidants considèrent généralement qu'ils sont assez bien desservis en ce qui concerne les différents commerces (épicerie, pharmacies, etc.). On trouverait aussi, non loin du HLM, un parc, une piscine et une école primaire. Certains informateurs qui ne vivent pas sur le site ont une opinion fort différente et déplorent la rareté de certains types de commerces ou encore les prix prohibitifs qu'on pratique dans les commerces environnants. Ils signalent aussi l'absence ou l'éloignement de certains équipements collectifs ou communautaires. Ils considèrent également que le parc municipal proche du HLM est mal aménagé et mal entretenu. Ce parc serait, selon une jeune informatrice, un territoire que les jeunes Noirs se seraient approprié. Il existe un centre communautaire dans le secteur mais il ne serait pas fréquenté par les résidants du HLM. Une locataire d'origine haïtienne a mentionné, pour sa part, que la maison des jeunes du secteur fréquentée par les jeunes Noirs est un peu éloignée du HLM.

HABITATIONS DU PARC ³²

HLM pour personnes âgées

1. Caractéristiques physiques et localisation

Situé dans un quartier multiethnique, cet ensemble HLM est constitué d'une tour d'une centaine de logements construite il y a moins de dix ans. Il occupe un site résiduel, aux limites du quartier, ce qui le coupe de la masse des services commerciaux et communautaires situés plus au centre du quartier et entretient, chez les résidants, certains sentiments d'isolement et d'insécurité.

2. Composition sociale de l'ensemble

La population de l'immeuble se caractérise par une prédominance de femmes seules très âgées : 70 % des locataires ont 70 ans ou plus et 20 % ont 80 ans ou plus. Les femmes comptent pour 70 % de la population et les ménages de personnes seules pour 84 %.

Retraités en quasi-totalité (5 ménages sur 100 vivent d'assistance sociale ou d'autres sources de revenu que les pensions de vieillesse), les ménages disposent de revenus mensuels inférieurs à 900 \$ dans 53 % des cas; 33 % ont des revenus qui se situent entre 900 \$ et 1 200 \$ par mois.

Sur le plan ethnique, la composition du HLM reflète bien les caractéristiques des groupes les plus âgés du quartier. Les personnes d'origine arménienne, grecque et québécoise francophone «de souche» forment trois blocs importants, qui constituent chacun près de 20 % du total. Suivent les Haïtiens et les anglophones de vieille souche, avec chacun environ 12 % du total. Enfin, de faibles contingents de groupes plus anciens ou récemment implantés dans le quartier viennent accroître l'image de diversité ethnique : populations juives ou autres originaires

³² Nom fictif.

d'Europe centrale ou de l'Est, cas isolés d'origine asiatique, nord-africaine ou africaine, etc.

3. Cohabitation et relations de voisinage

La segmentation ethnoculturelle des rapports

Les relations de voisinage suivent essentiellement les lignes de clivage ethnolinguistiques ou culturelles. Les locataires d'origine grecque se retrouvent surtout entre eux et parlent leur langue ou, le plus souvent, l'anglais lorsqu'il s'agit de communiquer avec quelqu'un d'un autre groupe (lorsqu'ils connaissent une des langues officielles, bien sûr). Il en va de même chez les résidants d'origine arménienne mais, dans ce cas, la «lingua franca» est plutôt le français, ce qui fait qu'ils sont plus proches des francophones de vieille souche.

Chacun des trois groupes principaux a son espace «réservé» dans la grande salle communautaire du rez-de-chaussée et il semble que lors des activités organisées qui s'adressent à tout le monde, tels le bingo ou les soupers communautaires, chaque groupe ait tendance à occuper «sa» table. Si, lors d'activités informelles, un groupe vient occuper l'espace normalement dévolu à un autre groupe, les membres de ce dernier se priveront tout simplement de fréquenter le lieu, qu'il s'agisse de la salle communautaire ou du jardin, qui sont pourtant des espaces de dimensions très respectables. Une locataire (québécoise francophone de souche) raconte :

Quand il y a beaucoup de Grecs dans la salle qui viennent durant le jour pour s'asseoir à l'avant parce qu'il y a tout un côté de la bâtisse qui est à l'ombre, où il n'y a pas de soleil [...] je les comprends, c'est normal, ils viennent des pays plus chauds. Avant, on avait deux ou trois Grecs. Les Arméniens venaient mais maintenant qu'il y a plus de Grecs, ils ne viennent plus [...] Les Arméniennes ne viendront pas s'asseoir dans un autre coin de la salle. C'est curieux. Il y a une grosse rivalité entre les Grecs et les Arméniens.

Nous autres, les Québécoises, on s'assoit ensemble, on leur dit bonjour, pas de problèmes, mais ils vont s'asseoir ensemble et parlent leur langue.

Une autre francophone confirme : «*La première table en entrant, c'est nous autres les Québécois, mon nom n'est pas écrit sur ma chaise mais c'est tout comme.*»

Le groupe qui semble demeurer le plus à l'écart tant des activités organisées que des lieux de rencontres informelles serait formé des locataires d'origine haïtienne. Certains locataires blancs allégueront que la majorité des locataires de ce groupe n'ont pas suffisamment d'«éducation et de classe» pour se mêler aux autres et participer à leurs activités. Le fait que la plupart ne parlent que le créole et surtout qu'ils soient Témoins de Jéhova, appartenance qui, semble-t-il, leur interdirait de fréquenter des personnes qui ne partagent pas leurs convictions religieuses, fait de la majorité des personnes d'origine haïtienne une «bande à part» à propos de laquelle circulent toutes sortes de stéréotypes relatifs à l'occupation et à l'usage du logement, à la propreté, etc.

Face à ces observations récurrentes sur la segmentation ethnique des rapports de sociabilité — auxquelles souscrivent toutes les personnes interrogées —, il est curieux de constater que certaines personnes tiennent à se dire ouvertes, amies avec tous les résidants sans distinction, alors que leur propre réseau d'amitiés se confine à leur communauté d'origine :

Moi, je veux que tout le monde soit gentil avec tout le monde, qu'il soit Grec, Québécois [...] je ne me demande pas s'il est Grec ou Arménien ou quoi, je veux être amie avec tous.

L'essentiel des fréquentations entre voisins se déroule dans la salle communautaire; on s'invite très peu dans les appartements, on se contente de saluer les gens et de prendre de leurs nouvelles dans les couloirs ou à la sortie de l'ascenseur. Il existe ainsi une certaine intimité ou solidarité entre voisins du même couloir mais cette solidarité est sélective, se moulant *grosso modo* dans les clivages ethnoculturels évoqués plus haut.

Les sujets de tensions

Deux sujets de tensions tiennent la vedette et ils sont véhiculés surtout par les résidants francophones. Il y a d'abord les cas de personnes non déclarées — dont certaines travaillent — qui habitent les appartements avec les personnes faisant officiellement partie du ménage. Ces cas sont considérés comme inacceptables à deux titres : sur le plan financier, le calcul du loyer est faussé en faveur de ces ménages et, au niveau du mode de vie, la présence de personnes

supplémentaires crée du bruit et du va-et-vient, surtout lorsqu'il s'agit d'enfants dont on n'avait évidemment pas prévu la présence en optant pour un HLM pour personnes âgées. *«Le gros problème ici c'est que c'est comme si c'était une garderie»* se plaint une locataire. Une pétition a été envoyée aux autorités municipales pour dénoncer ces cas d'occupation non déclarée et les perturbations qu'elles entraînent pour les voisins ³³.

Le second sujet de tensions est lié à la segmentation ethnique des relations sociales, qui se répercute au plan des activités organisées : ainsi, le fait que la salle communautaire soit louée un après-midi par semaine à une association de personnes âgées du quartier liée à l'un des groupes ethnoculturels en présence suscite chez les autres des sentiments de frustration. Ces sentiments se traduisent en récriminations contre le bruit, la circulation et les dangers sur le plan de la sécurité entraînés par une telle «invasion» : *«Il y a des fois où ils sont 125 à souper ici; je vous dis que ce n'est pas un cadeau»*. Des locations occasionnelles sont aussi effectuées et, dans la mesure où, conformément au modèle dominant, elles ne s'adressent qu'à un seul groupe ethnoculturel, elles éveillent les mêmes critiques et les mêmes soupçons : bruit, utilisation des équipements et de l'argent de l'association des locataires au bénéfice de quelques-uns ?

Un troisième sujet de friction est évoqué : les campagnes généralisées et répétées d'extermination des blattes, qui sont attribuées à la malpropreté et à la négligence d'une infime minorité de locataires. Certains groupes de la «nouvelle immigration» sont pointés du doigt comme source de ces opérations d'extermination qui causent bien des ennuis à une population âgée : le fait de devoir procéder à l'emballage-déballage complet des ustensiles de cuisine et des produits alimentaires équivaut pour plusieurs à un véritable déménagement, avec les cauchemars que l'on peut imaginer. Aux Habitations du Parc, comme ailleurs, la présence de blattes est associée à des problèmes de propreté et à des pratiques d'usage ou d'entretien du logement qui sont mal adaptées. La malpropreté de certains logements est

³³ L'ampleur et la virulence des dénonciations dépassent de beaucoup l'importance réelle du phénomène des occupants non déclarés : les cas dénombrés concernent en fait moins de 10 % de l'ensemble des logements du HLM.

soulignée comme l'ignorance de l'usage des lessiveuses de la salle commune ou des évier de cuisine, qui se bouchent parce qu'on y renvoie n'importe quoi.

4. Gestion de l'ensemble HLM et partenariats

L'OMH effectue la gestion à distance et fait intervenir la personne chargée des relations avec les locataires lorsqu'il y a des conflits à arbitrer. L'efficacité d'un tel service est jugée plutôt sévèrement par les locataires interrogés. Le locataire surveillant, pour sa part, joue un rôle clé de médiation et surtout d'aide personnelle : c'est lui qui va aider les gens à ouvrir leur bouteille de médicaments ou à remplir leur formulaire de bail, et fait le lien avec l'Office pour signaler un défaut de fonctionnement de la robinetterie ou du détecteur de chaleur, avec le CLSC pour des besoins d'interprétariat ou de santé, avec Urgences Santé pour les situations d'urgence, etc.

Le CLSC est un partenaire privilégié du HLM et, vu la présence en son sein d'un personnel multilingue, ses interventions sont précieuses. Non seulement il fournit de l'aide individuelle, mais il est également appelé comme partenaire — avec le responsable des relations avec les locataires de l'OMH — lorsqu'il y a des conflits à arbitrer entre des locataires du HLM. Certaines associations «ethniques» du quartier sont également appelées à jouer un rôle de médiateur et d'interprète dans des situations d'incompréhension interculturelle.

L'accueil des nouveaux arrivants, dans ce HLM comme dans les autres HLM de la même municipalité, fait cruellement défaut. Rien n'est prévu : ni visite des lieux, ni explication des règles, us et coutumes. Le nouveau locataire est laissé à lui-même et, présume-t-on, aux personnes de sa communauté qui vont le prendre en charge. Tout se fait informellement et l'on suppose suffisante la connaissance des règlements, qui sont partie intégrante du bail et ne font l'objet d'aucune explication ou publicité autre. Ce caractère sommaire ou, plus précisément, inexistant des formalités d'accueil est d'autant plus regrettable qu'en vertu des nouvelles directives de l'OMH, l'officier de location ne rencontre plus le candidat à la location ni dans son ancien domicile ni une fois qu'il est admis au HLM.

5. Qualité physique de l'ensemble

L'architecture, tant du point de vue de l'apparence extérieure que du point de vue de l'organisation des espaces à l'intérieur du bâtiment, constitue un aspect positif des Habitations du Parc. La taille et l'agencement intérieur du logement sont très appréciés de même que l'insonorisation entre les appartements. On signale, tout au plus, comme défaut une insuffisance des espaces de rangement lorsque le logement est occupé par deux personnes : les personnes âgées ont, en effet, accumulé un bagage de biens d'usage courant et de souvenirs parfois difficiles à caser quand on a affaire à un couple. Le bâtiment lui-même est également une source de satisfaction : vaste hall d'entrée et salle communautaire au rez-de-chaussée («la plus belle du quartier»), couleurs agréables et bonne distribution des logements aux étages. Les espaces extérieurs (essentiellement un patio prolongeant la salle communautaire, avec une table à pique-nique et des balançoires généralement appropriées par les femmes d'une des communautés dominantes) et surtout la localisation laissent cependant à désirer, au dire de la plupart des locataires.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Le HLM est situé à la marge du quartier, dans une sorte d'enclave définie par une artère à grande vitesse et par l'emprise des voies ferrées. Cette localisation est source d'insécurité et d'insatisfaction en ce qui concerne l'accès aux commerces et services quotidiens. Plusieurs locataires sont obligés de prendre un taxi pour faire leurs courses et revendiquent un service d'autobus qui les conduirait au centre commercial le plus proche une fois par semaine. Ceux qui font partie de certaines associations ethniques de personnes âgées du quartier ont parfois accès à un transport par autobus qui facilite leur participation à des activités communautaires. Mais ce n'est pas la majorité, loin de là. La plupart vivent donc une situation d'isolement.

Nous avons signalé plus haut qu'une association «ethnique» de personnes âgées du quartier utilisait régulièrement les locaux du HLM; c'est un avantage pour les locataires appartenant à cette communauté car les activités sont fort populaires

et très bien organisées. Pour les autres personnes, qui se sentent exclues, cet avantage des uns est souvent ressenti comme une provocation ou, en tout cas, comme un rappel de leur isolement relatif. C'est notamment le cas des francophones ou anglophones de vieille souche qui n'ont pas de liens avec leur communauté dans le quartier, à la différence, par exemple, d'autres groupes que leur association vient chercher chaque semaine au HLM pour les faire participer à diverses activités sociales ou religieuses.

Somme toute, s'il y a un certain isolement physique, il n'y a pas absence de relation avec le quartier environnant, en particulier en ce qui concerne la vie communautaire. Il importe de signaler ici le rôle du CLSC dans l'aide individuelle et dans l'intégration ou la médiation entre communautés culturelles. Il faut également souligner que beaucoup de résidents ont dans le quartier des parents qui les invitent et viennent leur rendre visite. Il est clair, enfin, qu'il n'y a pas de stigmatisation des habitants du HLM sur une base sociale quelconque car il s'agit d'un milieu où la grande majorité des résidents sont de niveau modeste ou même pauvre.

PLACE DU MARCHÉ ³⁴

Complexe regroupant plusieurs HLM pour : — familles
— personnes âgées
— personnes seules à faibles revenus

1. Caractéristiques physiques et localisation

Situé dans un quartier de niveau modeste-moyen, cet ensemble HLM de facture récente comporte trois entités distinctes : un HLM pour personnes âgées (une soixantaine de logements), un HLM pour personnes seules à faibles revenus, accolé au premier (un peu plus de 20 unités), et enfin un HLM pour familles de près de 30 logements répartis en deux bâtiments. Le tout est inséré dans un complexe plus vaste qui comporte plusieurs autres bâtiments occupés par des coopératives ainsi qu'un bâtiment en copropriété destiné à des ménages d'âge mûr. La qualité des bâtiments et des espaces extérieurs qui les entourent varie considérablement d'un ensemble à l'autre. Le HLM pour familles est celui qui présente, de loin, les caractéristiques les moins intéressantes. Il s'agit de bâtiments de trois étages et demi, en bois et en brique, avec logements en demi-sous-sol et escaliers de secours extérieurs à l'arrière. Ces bâtiments n'ont pratiquement pas d'espace extérieur, lacune ressentie avec d'autant plus d'acuité que leur clientèle familiale compte un grand nombre d'enfants, soit la moitié des enfants de moins de 20 ans de tout le site (alors que ce HLM ne contient que le dixième des logements).

Par comparaison, le HLM pour personnes âgées apparaît comme une habitation de luxe. Le bâtiment, en béton et brique, est doté d'un ascenseur et d'un stationnement en sous-sol; il offre en façade une petite place ronde fleurie, destinée au repos. À l'arrière, le bâtiment pour personnes âgées jouit d'un vaste

³⁴ Nom fictif.

dégagement au sol. Les coopératives, de leur côté, présentent de grandes différences en termes de qualité.

L'ensemble des bâtiments du site est disposé autour d'un espace central qui constitue un parc linéaire appartenant à la municipalité. Le tout est situé dans un quartier bien desservi en services et en équipements communautaires.

2. Composition sociale de l'ensemble

Nous nous intéresserons plus particulièrement au HLM familles puisqu'il est le seul à présenter une diversité ethnoculturelle marquée. Les deux autres composantes s'adressent, en effet, à des clientèles étroitement définies — soit personnes âgées, soit personnes seules démunies, en voie de réinsertion sociale — qui sont très majoritairement des Québécois francophones de vieille souche.

La plupart (80 %) des familles du HLM pour familles sont monoparentales. Toutes les familles monoparentales sont dirigées par des femmes et la grande majorité d'entre elles compte au moins deux enfants. Au total, on dénombre 60 enfants de moins de 18 ans (36 de moins de 12 ans) dans les deux bâtiments du HLM.

Le HLM pour familles se caractérise par une grande diversité ethnique : les Québécois de souche et les Latino-américains forment les plus gros contingents, suivis des familles d'origine haïtienne. Quelques familles originaires d'Asie ou d'Afrique du Nord viennent compléter le tableau.

En termes socio-économiques, on note une très grande homogénéité : prestataires de l'aide sociale pour la plupart, la quasi-totalité des familles ont des revenus inférieurs à 1 000 \$ par mois.

3. Cohabitation et relations de voisinage

De l'avis des différents locataires interrogés, les résidents du HLM pour familles se connaissent peu et se fréquentent encore moins. Il n'y a pas de salle communautaire ni de vie associative organisée; un comité de locataires a été constitué, à l'instigation de l'agent de l'OMH, mais il ne fonctionne pas. Les contacts entre voisins sont le plus souvent liés au règlement de problèmes

causés par les enfants, particulièrement les adolescents : bruit, dégradation des espaces intérieurs communs (graffiti, trous dans les murs, etc.), agressions verbales et petits actes de vandalisme sur les terrains environnants, notamment à l'endroit des habitations pour personnes âgées.

Tensions entre adolescents et personnes âgées

Les rapports entre adolescents et personnes âgées constituent sans doute le terrain des tensions les plus vives qui aient marqué la vie du HLM jusqu'ici. Les personnes âgées se plaignent du bruit causé par les conversations et les jeux des jeunes dans les espaces extérieurs en soirée. On reproche aux jeunes des attroupements et certains mouvements de bicyclettes susceptibles de frôler ou de renverser les passants. Quelques débordements — insultes, projections de pierres (gravier ?) vers les balcons et les fenêtres des habitations des personnes âgées, éclats de pétards — feront le reste pour dresser l'un contre l'autre le clan des jeunes et celui des plus âgés. Les relations s'envenimeront jusqu'à ce que le responsable local de l'Opération Tandem tente un rapprochement en créant, conjointement avec le président de l'association des locataires du HLM pour personnes âgées, une sorte de jumelage entre des représentants des deux camps (8 à 10 personnes de chaque groupe d'âge) :

Tandem nous a offert de rencontrer les jeunes, une personne âgée avec un jeune face à face, puis de se parler [...] Moi, j'ai pris les gens qui étaient pas capables de voir les jeunes, de les voir jouer, de les entendre; et puis Tandem aussi ils ont choisi une couple de jeunes qui voulaient jouer contre les gens âgés. Après ces échanges, chaque groupe [les jeunes et les adultes] s'est rencontré pour dire ce qu'on pensait de celui qu'on avait rencontré face à face [...] À ce moment-là mes gens ont pas pu faire autrement que les aimer.

Ce premier échange s'est terminé par un dîner en commun; peu après, les jeunes ont été invités au bingo du HLM pour personnes âgées. Cette invitation a été fort appréciée des jeunes, qui souhaiteraient que les rencontres avec les personnes âgées se poursuivent. Précisons que les jeunes participants ne semblent pas, à notre avis, tomber dans la catégorie des adolescents «difficiles».

Une telle initiative ne met cependant pas fin au contentieux entre les jeunes et les groupes plus âgés : il semble qu'aussi bien des personnes âgées que d'autres

adultes des coopératives voisines fassent fréquemment appel à la police pour mettre un terme aux comportements jugés «dérangeants» des jeunes dans les espaces extérieurs, dans les entrées communes ou dans les garages.

Il est clair que cette désignation des jeunes comme les acteurs premiers des tensions qui se font sentir sur le site est liée à la fois à des questions de recrutement (forte densité de l'occupation familiale) et à une conception défailante du site sur le plan de l'aménagement (absence d'équipements destinés aux jeunes, proximité mal planifiée entre groupes d'âge contrastés), particulièrement en ce qui concerne les caractéristiques physiques du HLM pour familles (escaliers de secours et passerelles en métal extrêmement bruyants, mauvaise insonorisation des bâtiments, matériaux de qualité douteuse, etc.). Toutefois il faut souligner que cette désignation semble demeurer indépendante de toute forme d'ethnisation ou de racialisation ³⁵. Aucun groupe ethnoculturel n'est pointé du doigt : les bandes de jeunes, de l'avis de tous les interlocuteurs rencontrés, sont multiethniques. Il en va de même du groupe qui a participé aux échanges avec les personnes âgées : il était constitué de jeunes de toutes origines et «de toutes couleurs», à l'exception des «Haïtiens» et des «Blancs» (sous-entendu : Québécois de souche ancienne), nous précisera le porte-parole du groupe des personnes âgées.

Les dégradations et autres problèmes causés par les adolescents sont présentés comme le fait d'une petite minorité, et on les explique tantôt par la mauvaise éducation, tantôt par le fait que les responsables viennent de familles monoparentales et sont mal contrôlés ou, lorsqu'on est plus tolérant, tout simplement par l'âge, en alléguant qu'*«on a tous fait pareil à cet âge-là»*.

Il faut souligner, enfin, que les jeunes servent de relais aussi bien positifs que négatifs dans les relations entre adultes à l'intérieur du HLM pour familles. Si les occasions d'interaction entre adultes sont le plus souvent provoquées par des récriminations contre les jeunes, ces derniers servent aussi d'interprètes entre des parents incapables de communiquer dans une langue commune, et ce d'autant plus facilement que les jeunes, eux, se connaissent et se fréquentent.

³⁵ Cela n'est pas synonyme d'absence d'attitudes racistes; l'existence de telles attitudes, notamment chez les personnes âgées, est déplorée par le porte-parole de ces dernières. Il précise même qu'il s'attendait à ce que ce sujet soit abordé par les jeunes lors des rencontres.

Indifférence des relations entre adultes

Les relations entre adultes sont généralement tièdes, voire absentes. On se fréquente très peu; plusieurs soulignent qu'on ne voit pratiquement jamais les gens et il est notable que les interactions un peu soutenues n'ont lieu qu'à l'intérieur de groupes d'origine commune : «Latinos», «Haïtiens» ou «Québécois». Le fait qu'il n'y ait ni salle communautaire ni véritable espace extérieur commun dans les HLM pour familles ne facilite évidemment pas les contacts entre voisins.

Entre adultes, les vexations et frustrations liées à l'entretien des espaces intérieurs communs constituent le principal sujet de préoccupations, voire de discorde. Seules les entrées principales sont entretenues par les concierges de l'OMH et il n'existe aucune directive concernant l'entretien des escaliers et des paliers aux étages, qui incombe aux locataires. C'est donc le règne des attentes tacites et des frustrations face au manque de réciprocité. On note, dans certains cas, une «ethnisation» des différences d'attentes et de codes de conduite :

Des fois [parlant d'un groupe d'origine étrangère] c'est la façon dont ils font les choses. Ils entretiennent pas, ça c'est sûr. Qui fait l'escalier ? C'est soit ici ou à côté ou la dame en haut, puis on est tous des Québécois. C'est bizarre à dire. Ils s'occupent de leur maison, mais pas après leur porte.

Un deuxième sujet de critique de caractère ethnique a trait au bruit : le fait que certains groupes ont tendance à recevoir de la visite et à fêter bruyamment ou encore à «se crier du troisième étage» suscite des commentaires plutôt acides sur les différences culturelles. C'est dans les témoignages des personnes qui en sont victimes que les expressions de racisme ressortent le plus nettement. Une mère de famille nombreuse d'origine haïtienne rapporte ses ennuis avec le locataire du dessous à propos du bruit que font ses enfants : «*Madame, vous n'êtes pas dans une forêt*», crie-t-il, en frappant dans sa porte. Ses enfants chantent et elle reçoit chez elle des personnes de son église qui viennent aussi répéter certains airs. Le voisin du dessous manifeste son impatience mais cela n'est pas général puisque, à l'inverse, la voisine d'à côté lui fait des compliments sur les «jolies voix» de ses enfants. Bref, il y a certains signes d'intolérance raciale, de préjugés, mais la plupart des personnes interrogées passent ces phénomènes sous silence

et ont plutôt tendance à invoquer les défauts d'insonorisation et à relever le manque de civisme de quelques-uns.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Chacune des composantes HLM du complexe du Marché est soumise à des conditions différentes sur le plan de la gestion. Le HLM pour personnes âgées dispose d'un couple de locataires surveillants, qui constituent en quelque sorte un oeil, une oreille et des bras sur lesquels peuvent compter les locataires. Ce HLM a également une association fort dynamique qui offre diverses activités, dont le bingo et les initiatives de rapprochement avec les jeunes mentionnés plus haut. L'association et son président ont, semble-t-il joué un rôle actif dans l'aplanissement des conflits entre les personnes âgées et entre celles-ci et les autres occupants du complexe. Il en résulte que le rôle de l'agent de l'OMH chargé des relations avec les locataires se trouve grandement facilité dans ce cas-ci. L'association des locataires entretient également des relations et organise des activités communes avec d'autres associations de personnes âgées du quartier; elle est impliquée dans le comité visant l'aménagement de l'allée piétonnière, ce qui la met en relation avec chacun des autres groupes du site et, plus globalement, avec les organismes faisant partie de «Quartier en santé».

Le HLM pour personnes seules à faibles revenus, logé dans le même bâtiment, est géré directement par un administrateur de l'organisme sans but lucratif qui a créé le HLM en collaboration avec l'OMH. Au début, l'ensemble était également encadré par une religieuse qui habitait sur place mais suite aux critiques émises par un certain nombre de locataires, cet encadrement a été supprimé. Une association de locataires a été créée mais elle est devenue inactive comme est devenue vide la salle communautaire de ce HLM.

Le HLM pour familles, lui, a une association de locataires qui a jusqu'ici été fort peu active. Formée à l'instigation de l'OMH, cette association suscite peu d'intérêt chez les résidents et on a eu, semble-t-il, des difficultés à trouver des volontaires pour former un exécutif. L'apathie et le manque d'interactions entre voisins sont invoqués pour expliquer cette léthargie de l'association. Un des objectifs de l'OMH

est de favoriser, via l'association des locataires, la participation des résidents du HLM pour familles aux discussions entourant l'aménagement et la «gestion des problèmes» de l'allée piétonnière et, de façon générale, aux débats de «Quartier en santé».

Pour ce qui est des partenariats, outre la liaison naissante avec «Quartier en santé», il faut citer l'intervention de Tandem, qui anime un certain nombre d'initiatives destinées aux adolescents du HLM : radio communautaire, activités sportives et socio-culturelles, rapprochement avec les personnes âgées, etc.

Quant aux relations directes des locataires avec l'OMH, elles sont surtout liées au règlement des conflits de voisinage qui découlent du flou des droits et obligations des locataires les uns vis-à-vis des autres. Le droit de tous les locataires d'utiliser la salle de lavage sise dans un seul des deux bâtiments HLM pour familles, alors qu'il n'y a aucune réglementation des horaires et que cette salle est située au sous-sol, juste à côté d'un logement dont elle partage l'accès quasi privatif, constitue un exemple de terrain de mésentente. Il en est de même de la question évoquée déjà de l'entretien des paliers et des escaliers, dont le partage ne fait l'objet d'aucune consigne. Les locataires ne veulent pas aborder ces questions directement entre eux : ils considèrent que c'est à l'Office de régler les mésententes, de préciser les droits de chacun. Les jeunes qui font du bruit à l'entrée de l'immeuble, surtout s'ils habitent l'immeuble voisin, sont également mentionnés comme une présence à «gérer», voire à interdire...

Si on appelle, il faut porter plainte, puis c'est pas intéressant de porter plainte [...] Il faudrait qu'ils affichent une espèce de feuille de réglementation pour que les gens qui arrivent dans l'immeuble sachent qu'ils ont le droit de faire ça et pas le droit de faire ça. Je suis persuadé qu'il y a beaucoup de personnes qui ne lisent pas le bail. Ils se contentent de signer pour dire qu'ils ont un logement.

Autrement dit, l'Office devrait donner le mode d'emploi du logement et de son environnement et surtout prévenir. On lui reproche de se contenter de réagir *a posteriori* (par exemple d'attendre qu'il y ait eu des actes de vandalisme avant de mettre des clôtures), de ne pas aviser les locataires des travaux que l'on entreprend et des conduites qu'ils doivent adopter, par exemple, vis-à-vis des arbres nouvellement plantés ou des pelouses toutes fraîches.

Globalement, ici comme dans d'autres HLM, c'est donc bien le flou et le laissez-faire que l'on reproche à l'Office plutôt qu'une réglementation trop tatillonne. Les interventions de l'agent chargé des relations avec les locataires sont à la fois sollicitées et fort appréciées. C'est essentiellement de cette personne que l'on attend le règlement des conflits entre voisins.

5. Qualité physique de l'ensemble

Nous avons noté, au début de cette courte monographie, les principales différences qui distinguent le HLM pour familles du HLM pour personnes âgées du point de vue du type et de la qualité des constructions. Les bâtiments en bois et brique du HLM pour familles présentent des inconvénients sérieux : faible niveau d'isolation acoustique entre les cages d'escalier et les logements et entre les logements; mauvaise qualité des finitions sujettes à un usage intensif par les familles avec enfants; passerelles et escaliers métalliques communs à l'arrière trop rapprochés et extrêmement bruyants. Toutes les personnes interrogées ont évoqué l'insonorisation comme problème majeur.

Outre ces défauts, qui sont des sources de gêne et de tensions entre voisins, les logements eux-mêmes suscitent aussi certaines critiques : l'exiguïté des cuisines et particulièrement des plans de travail paraît incompatible avec les besoins d'une famille nombreuse; les pièces communes (salon, salle à manger) sont également peu spacieuses mais les familles nombreuses disposent, en général, d'une chambre ou salle supplémentaire, qui peut servir de salle de jeu ou de travail pour les enfants. Par ailleurs, la disposition sur deux étages des logements destinés aux familles nombreuses est une source de satisfaction.

Rappelons, enfin, les difficultés mentionnées précédemment concernant l'entretien des circulations communes de même que le manque d'espace au sol à l'extérieur. Ce dernier aspect a donné lieu à un geste de protestation particulièrement éloquent : les jeunes ont déboulonné une structure de jeu pour enfants installée par l'Office, qui occupait pratiquement tout l'espace, et l'ont «balancée» dans l'espace public adjacent, témoignant de leur frustration devant la négligence

manifestée envers les besoins de leur groupe d'âge et devant l'imposition d'un dispositif les excluant.

Toutefois la dynamique communautaire amorcée par la Ville pour l'aménagement de l'espace public (allée piétonnière) semble de nature à dénouer ces frustrations et les tensions entre catégories d'habitants de l'ensemble de l'îlot.

7. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

L'ensemble est situé dans un quartier bien desservi, dont il vient en quelque sorte compléter l'urbanisation. Sur le plan des origines nationales ou ethniques, il est clair que le HLM pour familles, comme certaines coopératives du site, se détache du milieu ambiant par la prédominance de groupes nouvellement arrivés dans le quartier. Nous n'avons aucune indication toutefois sur la manière dont cette situation est vécue et perçue par le milieu environnant. Il faut préciser que le quartier a déjà une longue tradition de cosmopolitisme, comptant d'importants noyaux de familles originaires d'Europe du Sud.

En ce qui concerne l'intégration au quartier des résidants du site, il ne semble pas y avoir de problème particulier quoique les adolescents ne semblent guère participer aux activités de loisirs nombreuses qui sont disponibles dans le quartier. Cette remarque ne s'applique pas à tous et la participation varie fortement, semble-t-il, en fonction de l'attitude des parents à cet égard. Les installations sportives d'extérieur, par ailleurs, font défaut à proximité, de l'avis de toutes les personnes interviewées.

DOMAINE DU BOISÉ ³⁶

HLM pour personnes âgées

1. Caractéristiques physiques et localisation

Situé aux limites du territoire urbanisé d'une municipalité de banlieue, le Domaine du Boisé a un petit air d'habitat de villégiature inséré dans un parc boisé. Le bâtiment d'une trentaine de logements (d'une chambre à coucher pour la plupart) ne compte que deux étages en plus du premier niveau, construit de plain-pied avec le sol. Au premier coup d'oeil, on pourrait croire à une série de maisons en bande mais l'entrée unique et l'identification des lieux dissipent toute confusion. Le bâtiment, qui date de moins de cinq ans, n'a pas de véritable hall d'entrée et les logements, à chaque étage, sont disposés de part et d'autre d'un couloir central desservi par un ascenseur. Le terrain relativement vaste qui borde le bâtiment comporte, d'un côté, un espace gazonné avec du mobilier de jardin mais peu d'aménagements paysagers; de l'autre côté se trouve un parking extérieur fort utilisé par les résidents, qui ont une automobile dans au moins la moitié des cas.

2. Composition sociale de l'ensemble

Nous ne disposons d'aucune donnée sur les niveaux de revenu ou l'âge des résidents. En ce qui concerne l'origine ethnique, on dénombre un peu plus de la moitié d'occupants francophones de vieille souche et un fractionnement entre plusieurs groupes pour le reste : Grecs, Arméniens, Juifs anglophones, Haïtiens, etc.

³⁶ Nom fictif.

3. Cohabitation et relations de voisinage

La vie sociale au Domaine du Boisé est caractérisée par une forte segmentation entre un petit cercle formé presque exclusivement de francophones de vieille souche qui se fréquentent régulièrement, et les autres résidants. Ce cercle d'amis est le seul à fréquenter la salle communautaire : ils y vont régulièrement pour jouer aux cartes et fumer. D'autres résidants se plaignent qu'après leur passage il faille aérer la salle pendant au moins une journée. Un interviewé signale qu'il ne va jamais à la salle et qu'il a décliné les invitations des joueurs de cartes parce qu'il ne fume pas : *«je ne sais pas s'ils me trouvent snob mais moi je ne supporte pas la fumée»*.

Mais il n'y a pas que la fumée qui constitue un obstacle à l'interaction. Les handicaps linguistiques représentent un puissant facteur d'isolement. Ainsi, un anglophone — dont la femme ne parle pas du tout le français — explique :

nous ne pouvons pas partager grand-chose avec les voisins parce que ma femme ne comprend pas le français. On se sent plus ou moins isolés. Certains sont très gentils, les gens sur cet étage sont tous très gentils [mais il fait état de l'indifférence, voire de la froideur de quelques-uns...] c'est comme les cartes : jamais ils ne nous ont demandé si nous aimerions nous joindre à eux. On ne va jamais à la salle communautaire. La difficulté c'est que tout le monde ne parle pas français. Si c'était le cas on pourrait avoir des réunions [...] le problème, c'est que c'est trop petit : dans un gros bâtiment, si 15 ou 20 personnes ne comprennent pas la langue, on peut constituer deux groupes ou répéter la réunion. Ici c'est trop petit pour faire autre chose que des parties de cartes pour quelques-uns. Il y a une certaine familiarité mais c'est à la fois trop gros et trop petit pour trouver un groupe de compagnons qu'on a vraiment le sentiment de connaître.

Les minoritaires doivent donc trouver ailleurs la réponse à leurs besoins de sociabilité. Cela n'est pas trop difficile pour ceux qui sont suffisamment autonomes pour se déplacer : ils le font d'ailleurs et participent très activement, dans certains cas, aux manifestations organisées par leur propre communauté en dehors du Domaine. Mais les personnes dépendantes pour des raisons de maladie ou faute de moyens de transport souffrent de leur isolement. Nous avons remarqué toutefois qu'en général les personnes qui se trouvent dans cette situation avaient au moins une autre personne de leur communauté au Domaine sur laquelle elles pouvaient compter pour s'informer de leur santé, les aider à faire leurs courses, etc. De plus, la majorité des personnes rencontrées ont des membres de la parenté qui habitent à proximité et qu'elles voient régulièrement.

Il n'en reste pas moins que l'absence de vie communautaire organisée est déplorée par la plupart des personnes interrogées. Un locataire d'origine haïtienne, qui a subi déjà des manifestations ouvertes de racisme de la part de certains voisins, indique qu'il ne met jamais les pieds dans la salle communautaire mais qu'il irait s'il y avait des activités organisées. Au Domaine, lui et sa femme n'ont de relations qu'avec une autre locataire, d'origine haïtienne comme eux. L'absence de lieu de rencontre vraiment «ouvert» favorise l'amplification des idées reçues, des stéréotypes et des petites mesquineries. Ainsi, le fait que les lessiveuses (à tarif réduit) de la salle de lavage soient utilisées par des personnes étrangères à la résidence, l'apparition des blattes ou encore l'utilisation du stationnement pour réparer de vieilles voitures et «souiller» ainsi l'asphalte donnent lieu à des rumeurs qui rendent certaines «ethnies» systématiquement coupables d'actes d'incivisme. On leur reproche de parler ou de chanter trop fort, d'avoir des fêtes bruyantes, parfois à tort : un locataire raconte qu'une voisine qui s'était plainte à la police du fait qu'il y avait une quinzaine de personnes lors d'une soirée chez lui, alors qu'il n'y avait que deux enfants, s'est fait débouter à la Régie du logement. Dépitée, elle a ensuite quitté l'immeuble.

De petites vexations et mesures de rétorsion nous sont rapportées qui, il faut le souligner, n'ont pas nécessairement à voir avec des tensions ou des préjugés de caractère ethnique. Les sautes d'humeur face à la personne qui a sorti votre linge de la sècheuse pour pouvoir faire sécher le sien, les portes fermées avec fracas ou les planchers que l'on fait volontairement «craquer» à des heures tardives en réponse au bruit reproché au voisin sont autant d'exemples de petites agressions qui sont pratiquées indifféremment de l'origine ou de la couleur de la peau des personnes visées.

La vie pourtant n'est pas faite que de tensions; c'est plutôt d'indifférence et de solitude que se plaignent les personnes qui expriment des regrets sur la vie sociale au Domaine. D'autres nous rapportent, par contre, des témoignages d'attention et de solidarité entre voisins : visites aux personnes alitées ou qu'on n'a pas vues depuis quelque temps pour «prendre de leurs nouvelles», déplacements en voiture offerts à ceux qui ne sont pas motorisés, pour aller faire des courses, participer à des activités de loisir dans des clubs de l'Âge d'or ou

dans d'autres HLM des environs ou encore aller à Montréal. Une interviewée d'origine grecque nous parle même d'un système d'«appel», à travers le mur, qu'elle a mis au point avec sa voisine québécoise de vieille souche au cas où l'une ou l'autre se sentirait mal. En effet, il n'y a ni concierge ni locataire surveillant au Domaine, contrairement à la situation qui prévaut dans des HLM pour personnes âgées de plus grande taille. Elle précise aussi que lorsqu'elle reçoit de la visite au salon, elle ferme la porte de sa chambre et de sa salle de bains pour créer une sorte de vide acoustique par rapport à l'appartement voisin et ainsi préserver sa propre intimité et la tranquillité de sa voisine.

Autrement dit, il y a des manifestations d'entraide et d'attention aux autres et non pas seulement des signes de cohabitation tendue au Domaine. Quant à savoir si les rapports positifs ont plutôt tendance à se cantonner à l'intérieur d'une même communauté culturelle, nous ne saurions nous prononcer là-dessus car les exemples rapportés mettent en scène tantôt des personnes de la même communauté tantôt des personnes de communautés différentes.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

L'OMH, essentiellement, fournit un logement et ne semble pas avoir des relations d'encadrement social ou de soutien de la vie communautaire, en bonne partie probablement parce que la clientèle, encore relativement «jeune» (vu la construction récente du HLM), dispose d'une assez grande autonomie. Pour les mêmes raisons sans doute, le CLSC ou d'autres services sociaux ne semblent pas très impliqués dans la vie du Domaine. En ce qui concerne l'animation par les locataires eux-mêmes, l'Office a, bien sûr, insisté auprès de certains locataires qui ont du leadership pour qu'ils prennent l'initiative de créer un comité de locataires mais sans succès jusqu'à présent. Les raisons exposées plus haut, faisant référence à la fragmentation de la clientèle combinée à la petite taille du projet, expliquent cette inertie.

Le fait qu'il n'y ait aucune présence sur place de l'Office, en particulier pas de concierge, crée une certaine insatisfaction et surtout de l'insécurité chez certains locataires. On s'inquiète notamment que des jeunes du voisinage aient pu faire

sauter des pétards dans l'entrée ou pénétrer dans l'édifice la nuit, par la salle de lavage ou par la porte arrière que les locataires négligent de refermer après avoir sorti leurs ordures. Le fait que personne ne fasse de ronde pour s'assurer que toutes les portes soient verrouillées le soir est un sujet d'inquiétude. En second lieu, la propreté des espaces de circulation, qui ne sont nettoyés qu'une fois par semaine et superficiellement, dit-on, laisserait à désirer. Mais cette opinion n'est pas universellement partagée : certains trouvent qu'«il n'y a rien à redire» à propos de l'entretien des espaces communs. Enfin, le fait de n'avoir personne à qui faire appel pour des choses simples comme remplacer une ampoule fixée au plafond de la cuisine — geste impossible pour beaucoup de personnes âgées — ou laver les lourdes portes-fenêtres est considéré comme une aberration par certains locataires. Cependant, les personnes interrogées disent que lorsqu'elles font une demande à l'Office pour signaler un bris ou une défectuosité, elles obtiennent satisfaction dans des délais raisonnables.

5. Qualité physique de l'ensemble

L'ensemble est constitué d'un seul bâtiment de faible hauteur (trois niveaux) desservi par un ascenseur. Les logements sont répartis de part et d'autre d'un couloir à chaque étage. Compte tenu de l'orientation du bâtiment, cette disposition fait que tous les logements sis d'un côté ont leur pièce de séjour et leur balcon exposés au soleil presque toute la journée alors que les logements situés du côté opposé sont constamment à l'ombre. Ce fait est relevé par plusieurs locataires qui regrettent de ne pouvoir profiter de l'ensoleillement pour eux-mêmes et pour leurs fleurs. Sauf quelques petits détails qui concernent, par exemple, la hauteur des barres pour suspendre les cintres dans les penderies ou encore les plafonniers dont il est difficile de changer les ampoules, la conception et l'aménagement des logements ne suscitent guère de critiques. La taille et la disposition des pièces sont généralement appréciées mais le besoin d'une pièce supplémentaire est exprimé par certains couples. Plusieurs commentaires indirects — sur les comportements des voisins et les tensions qui peuvent en résulter — peuvent, enfin, donner à penser qu'il y a des problèmes d'insonorisation.

La taille réduite du bâtiment est, d'un côté, une source de satisfaction : *«cela reste à une échelle résidentielle», «ce n'est pas impersonnel», «ça n'est pas une grosse bâtisse pleine de vieux où c'est encore plus la routine qu'ici»*. C'est aussi une source d'insatisfaction : absence de concierge, d'activités organisées et de services (banque, épicerie, restaurant, etc.), avantages qu'offrent les plus gros complexes pour personnes âgées, notamment ceux qui sont présents ailleurs dans la municipalité.

Quant aux espaces extérieurs, ils sont très peu utilisés, à cause des moustiques, disent toutes les personnes interrogées. Une balançoire et des tables à pique-nique ont été installées et l'on a aménagé des potagers à l'arrière. Le patio à l'avant, sur lequel débouche la salle communautaire, n'est doté d'aucun mobilier si bien qu'il ne sert pas du tout.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Sur le plan architectural, l'intégration avec le milieu environnant est tout à fait réussie. Par contre, en ce qui a trait aux services, le Domaine du Boisé souffre d'un isolement qui est relevé par la plupart des personnes interviewées. Il est situé à côté d'un centre communautaire avec lequel il n'entretient pratiquement aucune relation, si bien que c'est nous qui informions les résidants sur les équipements offerts par ce centre. Pour tous les autres services, soit l'épicerie, la banque, la pharmacie, etc., il faut compter au moins une dizaine de minutes de marche ou même une demi-heure, au dire de certains interviewés qui se déplacent plus difficilement. L'éloignement est particulièrement pénible, en hiver, lorsque la glace et le vent accentuent les difficultés du parcours. De l'avis de toutes les personnes interrogées, pour corriger cette situation, il suffirait d'un léger changement de l'itinéraire d'une des lignes d'autobus de la société de transport urbain qui passe non loin du site. Une pétition a été signée par les résidants du Domaine dans ce but. Les locataires insistent sur le fait que ce n'est pas d'une navette spéciale qui les déposerait à tel ou tel centre commercial qu'ils ont besoin mais bien d'un arrêt de bus d'une ligne régulière qui leur permettrait de vaquer à toutes leurs occupations sans problème. Pour l'instant, les personnes qui n'ont pas de voiture doivent compter sur la collaboration de ceux qui en ont une ou marcher pour

prendre l'autobus et, à l'occasion, prendre des taxis, à un coût qu'ils jugent prohibitif.

HABITATIONS DES ÉTAMPES ³⁷

HLM mixte pour - personnes âgées ou seules
 - familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Ce projet, qui date du début des années 1970, comporte un bâtiment en hauteur destiné aux personnes âgées ou seules, et dont les logements du rez-de-chaussée sont occupés par des familles. On y trouve aussi des petits bâtiments de trois étages de type «walk-up» d'une dizaine de logements chacun, destinés aux familles. L'ensemble comprend entre 100 et 150 logements dont environ 40 % sont des studios ou des logements d'une chambre à coucher. Les logements de deux ou trois chambres à coucher représentent la moitié des logements alors que ceux qui comptent quatre chambres à coucher ne dépassent pas 10 % du total. Les bâtiments sont relativement en bon état.

On retrouve au centre de l'ensemble un espace public où l'on observe beaucoup d'arbres matures. L'interface résidentielle est très variée. Elle est composée de propriétés privées de type triplex mais aussi d'immeubles résidentiels ou à bureaux en hauteur, de quelques terrains vacants et d'un stationnement. On remarque aussi, adjacent au site du HLM, un petit parc de quartier, où l'on retrouve des équipements pour les enfants.

Le projet se trouve à proximité de tous les services, qu'ils soient commerciaux, publics, sociaux ou communautaires.

2. Composition sociale de l'ensemble

Le groupe majoritaire aux Habitations des Étampes est formé de Québécois de vieille souche (tour et logements pour familles réunis). La composition sociale des

³⁷ Nom fictif.

logements familiaux est très multiethnique, à l'image du quartier. Les ménages d'origine latino-américaine et les ménages québécois de vieille souche (en diminution) comptent respectivement pour environ 30 % des locataires. Les ménages d'origine asiatique représentent quant à eux près de 20 % des locataires. Un peu moins du tiers des logements est destiné aux familles et regroupe environ 45 % de la population totale.

Dans la tour, les résidants québécois de vieille souche représentent plus de 80 % des locataires et on retrouve dans des proportions égales (5 %) des ménages d'origine asiatique, latino-américaine et haïtienne.

Aux Habitations des Étampes la composition ethnique a toujours été variée; la population initiale comprenait surtout des familles d'origine asiatique et québécoise de vieille souche, auxquelles sont venus s'ajouter avec les années des ménages d'origine latino-américaine et vietnamienne.

La plupart des ménages (80 %) ont des revenus mensuels inférieurs à 1 100 \$. Seulement 10 % des locataires ont un emploi; la moitié vit de prestations de l'État et le tiers est constitué de retraités. Aux Habitations des Étampes, les ménages d'une personne dominent (ils forment environ 50 % des ménages), suivis des ménages de deux ou trois personnes (un peu plus du quart). Les ménages de plus grande taille, c'est-à-dire comptant quatre personnes ou plus, représentent à peine plus du cinquième. Six ménages sur dix n'ont pas d'enfant; les ménages familiaux sont minoritaires et plus de la moitié d'entre eux sont de petite taille (un ou deux enfants).

Enfin, notons que le taux annuel de roulement à des Étampes se situe entre 5 % et 10 % selon les estimations de nos informateurs.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Interrogé sur les relations de voisinage et la cohabitation aux Habitations des Étampes, un informateur de l'OMH soulignera d'abord qu'on trouve souvent, dans l'ensemble des HLM, à la fois des gens fragiles au niveau de la santé mentale, des relations interethniques difficiles et des conditions physiques qui viennent aggraver la situation telles une insonorisation déficiente des logements.

Oui il y a des tensions interraciales mais aussi interpersonnelles et ces dernières sont plus importantes. Le HLM familles est un milieu dur, pas facile à vivre. Il y a quelques années on a dû augmenter la densité dans les HLM en fonction des normes d'occupation de la SHQ. C'est bruyant, c'est petit [...] Il y a trop de monde, beaucoup d'enfants dans un milieu restreint, beaucoup de femmes seules avec enfants [à 80 %], donc pas de présence masculine [du moins déclarée]. Les gens ne se plaignent pas de leurs voisins parce qu'ils sont presque tous plus ou moins dans l'illégalité [personnes ou revenus non déclarés, travail au noir, etc.]. C'est un phénomène plus facilement repérable dans les petits projets, dans les gros ça se perd dans la masse.

Cet informateur ajoute qu'il n'a jamais été confronté à un problème de racisme ou d'intolérance raciale aux Habitations des Étampes. Une des raisons alléguées est qu'il n'y a plus tellement de Québécois de vieille souche qui demeurent dans les bâtiments familiaux du projet. À son avis, il y a davantage de tensions lorsque les Québécois constituent un bloc majoritaire et surtout lorsqu'ils sentent qu'ils sont en train de perdre du terrain et de devenir une minorité. C'est à ce moment-là que les gens réagissent, souvent mal. Un autre employé de l'OMH souligne qu'il n'y a pas de conflit entre les gens à des Étampes. C'est paisible selon lui.

Pour ce qui est de l'interconnaissance, les personnes qui habitent la tour se connaissent assez bien, ce qui n'est pas le cas dans les petits bâtiments destinés aux familles, où chacun s'occupe de ses affaires sans s'intéresser aux voisins. Les gens semblent ne se fréquenter ni plus ni moins qu'il y a huit ans selon un employé de l'Office. Il n'y a aucun contact entre les locataires de la tour et les résidents (adultes ou enfants) des bâtiments familiaux. Un responsable souligne que des contacts se développent toutefois entre les familles qui habitent les logements du rez-de-chaussée de la tour et celles des trois autres bâtiments, à cause essentiellement de la présence des enfants. La présence de nombreux jeunes enfants amènerait les gens à s'échanger de petits services (gardiennage, surveillance, etc.). Aucune des personnes rencontrées aux Habitations des Étampes ne fait état de tensions liées à la présence de groupes ethniques divers. Les contacts entre ces groupes seraient toutefois plutôt limités.

Interrelations dans les immeubles familiaux

Une locataire interviewée (d'origine latino-américaine) dit ne connaître ses voisins que de visage. Ils se disent «bonjour» lorsqu'ils se rencontrent mais pas plus.

Toutes ses amies habitent ailleurs (certaines dans d'autres HLM) et ce sont pour la plupart des Québécoises d'origines ethniques diverses ainsi que des Québécoises de vieille souche. Elle va presque tous les dimanches à l'église latino-américaine comme elle va dans la plupart des fêtes «*latinos*» (qu'elles soient chiliennes, salvadoriennes ou autres).

Elle invite toujours sa voisine lorsqu'elle fait une fête chez elle, «*par politesse, pour garder de bons rapports avec elle, plus de confiance et même si elle ne vient pas souvent.*» Elle ne sait pas si les gens se fréquentent plus au sein d'un même groupe ethnique dans le HLM. Elle signale toutefois que les Québécois d'origine latino-américaine de même que les Québécois de vieille souche ont plus d'échanges à l'intérieur de leurs groupes respectifs. Elle relie le manque d'interaction entre les gens à la culture spécifique de chacun. Elle dit participer aux fêtes québécoises même si ce n'est pas dans sa coutume «*juste pour garder l'amitié, pas parce qu'elle aime ça*». Elle ne s'habitue pas aux coutumes des autres pays, elle se dit très nationaliste (eu égard à son pays d'origine). Souvent les Québécois de vieille souche font des fêtes «*à la latino*» et on lui demande de faire des «*pinatas*». Elle trouve que les relations interethniques sont bonnes dans l'ensemble dans le projet. En fait, il n'y a pas à son avis de problèmes de voisinage particulier. Le seul problème qu'elle mentionne concerne un jeune Québécois de vieille souche qui a «*déjà fait l'école de réforme*» et qui se comporte de manière agressive avec tous les locataires de l'immeuble.

Elle interdit à sa fille de 12 ans de jouer dans le parc arrière; elle a toujours interdit à ses filles d'y aller et elle-même n'y va presque jamais. Elle n'aime pas les voir là parce qu'il y a trop d'enfants de l'extérieur et elle ne veut pas avoir de problèmes. Comme son logement ne donne pas sur ce parc elle ne peut contrôler ce qui s'y passe; elle préfère donc aller avec ses filles dans un grand parc municipal, situé près de chez elle, ou faire jouer la plus jeune sur le balcon avant. Ses enfants ne fréquentent pas les autres enfants du projet. Seule la plus jeune a une amie dans le HLM, de même origine qu'elle, et les deux enfants fréquentent la même école.

Interrelations dans la tour

Un occupant de la tour raconte que les locataires québécois de vieille souche viennent souvent le voir pour se plaindre. Ils trouvent les Noirs bruyants, surtout la nuit. Ils leur reprochent aussi, lors des activités organisées, de ne pas participer (aux soupers, parties de cartes, bingos, etc.). Il ajoutera : *«mais c'est bien dur de dire au monde qu'on n'en veut pas de ça [les Noirs]»*.

Par ailleurs, ce locataire trouve que les Québécois d'origine chinoise sont des *«gens polis»* et *«smattes»*, *«qui ne causent jamais de troubles»* et *«qui se mêlent de leurs affaires»* (propos qu'un employé de l'OMH corroborera en ajoutant qu'en plus *«y'en a qui sont propres»*). À son avis, c'était mieux auparavant quand il n'y avait que des personnes seules ou âgées dans la tour comparativement à aujourd'hui où l'on y retrouve des familles avec enfants et des personnes d'origines ethniques diverses. La tranquillité des personnes âgées est perturbée, selon lui, notamment parce qu'il y a beaucoup d'inconnus qui se promènent dans l'édifice; le fait qu'il existe au moins un bureau dans l'édifice contribue à ce va-et-vient d'inconnus dans le bâtiment. *«Les gens ont un défaut, ils vont ouvrir la porte de l'entrée dès que ça sonne sans demander qui c'est.»*

Comportements importuns et problèmes

Certaines personnes âgées de la tour, qui habitent des logements donnant sur l'arrière, se plaignent parfois du bruit que font les enfants qui jouent dans le parc. L'absence de contrôle des enfants dans les aires communes crée aussi des tensions entre certains locataires (notamment au sujet des enfants qui jouent dans les corridors).

Un employé de l'OMH raconte que le samedi précédant notre visite, des enfants avaient brûlé un matelas dans la partie bétonnée de la cour arrière. Des résidents l'en ont averti lorsqu'il est arrivé le lundi matin et il s'est contenté de ramasser les bouts de matelas. Les enfants, pour s'amuser, passent leur temps à ramasser dans les alentours des débris (vieux matelas, têtes de lit, colombages, bouts de bois, etc.) qu'ils ramènent dans la cour. Il mentionne entre autres cas une famille

d'origine latino-américaine dont les cinq ou six enfants seraient plus «*actifs*» à ce niveau.

C'est mieux que c'était mais avant c'était pire. À force de les avertir [...] Les jeunes se pendent aux branches des arbres, qu'ils cassent. Ils jouent. Les parents les laissent faire, ils ne s'en occupent pas.

Des vitres sont brisées mais il ne sait jamais exactement qui est responsable (sauf s'il prend les coupables sur le fait). Les parents ne surveillent pas leurs enfants suffisamment à son gré.

Les dommages causés aux logements sont autant le fait de Québécois de vieille souche que de Québécois d'autres origines selon un informateur de l'OMH. Les résidants ne veulent jamais identifier les personnes qui commettent des actes de vandalisme ou qui enfreignent le règlement. Dans l'ensemble, toutefois, le vandalisme a beaucoup diminué. Les actes qui se produisaient il y a quelques années — espaces de rangement défoncés au sous-sol, carreaux brisés, boîtes à lettres endommagées, vitres d'extincteurs brisées, etc. — n'ont plus cours, en bonne partie parce que les coupables sont démenagés. Quelques familles bien précises sont actuellement pointées du doigt mais il s'agit de «délits» tout à fait mineurs : graffiti, serrures obstruées ou même vitres maculées (de moutarde, confiture, ketchup...).

Un responsable de l'OMH nous indique qu'il subsiste tout de même du vandalisme relié au quartier. Un résidant de longue date de la tour trouve que la situation s'est détériorée :

Il y a pas mal d'importés ici, c'est pire qu'avant, pire que ça a jamais été. C'est pas un cadeau [...] ils jettent leurs déchets partout, ça court dans les passages. Ça crie aussi pendant la nuit, etc. On a plus de difficultés avec les Noirs.

Il se plaint des problèmes d'odeurs, des «coquerelles» et de la saleté. Les enfants et les visiteurs des familles qui habitent la tour causent du vandalisme selon lui (ex. sonnettes brisées); il associe d'ailleurs les jeux des enfants dans les ascenseurs à du vandalisme. Ce type de «vandalisme» serait le fait aussi bien des visiteurs que des résidants.

Un employé de l'OMH rapporte que les personnes âgées avaient peur de descendre dans le sous-sol (où est située la salle de lavage) de crainte de

rencontrer des «étrangers». Il y a eu pendant un certain temps, l'année dernière, un problème de serrures sur les sorties de secours. Des itinérants se seraient alors introduits dans le sous-sol et dans les cages d'escalier de la tour, causant un certain émoi chez les résidants. Il s'agissait, selon l'un d'eux, «*de gars qui se piquent*». Cela n'arrive plus parce que les portes sont maintenant verrouillées.

Il y a aussi un problème avec des locataires qui sortent leurs ordures n'importe quand et les déposent n'importe où. On a mentionné, par exemple, le cas d'un locataire qui jetait ses sacs d'ordures et des objets par la fenêtre du deuxième étage. Il semble que le problème des ordures soit plus important du côté des bâtiments destinés aux familles. Dans la tour, les gens ont tendance à laisser leurs ordures à côté de la chute à déchets. L'Office est en voie de régler le problème; la Ville envoie maintenant des contraventions aux contrevenants.

Tous les édifices ont été infestés par des «coquerelles» (nous y reviendrons un peu plus loin). Ce fut un problème majeur aux Habitations des Étampes. Selon un informateur de l'OMH, cela n'a pas semblé créer de conflit entre les résidants, du moins il n'en a pas entendu parler.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Le point de vue des locataires

Une locataire d'origine latino-américaine qui réside dans les immeubles familiaux mentionne que ses relations sont, de loin, beaucoup plus mauvaises avec le personnel de l'OMH qu'avec ses voisins. Elle parle du personnel de bureau, trop sévère : «*des fois ils exagèrent*». Elle trouve que le personnel s'occupe souvent de choses qui ne le regardent pas. Selon elle, «*il y a plus de racisme dans la fonction gouvernementale que dans le HLM*».

Elle dit que certains employés de l'OMH regardent les immigrants de haut, «*comme des déchets*», tout en faisant remarquer que dans d'autres HLM les choses ne se passent pas de la même façon. «*Certaines personnes québécoises sont bien mais d'autres non et cela même lorsqu'elles sont immigrantes, elles agissent de la même façon.*»

En ce qui concerne la réglementation, et son application, beaucoup de choses paraissent peu intelligibles. Elle se plaint que l'Office n'explique pas suffisamment les règlements et ses décisions. *«Lorsque je reçois une lettre de l'Office, le règlement enfreint est inscrit mais pas l'explication de ce que cela veut dire. Il s'en fout.»* Elle trouve les fonctionnaires très froids et trop bureaucratiques. *«C'est toujours le bureau qui gagne.»*

Le point de vue de l'OMH

Selon un informateur de l'OMH, l'Office aurait avantage à faire connaître ses services mais aussi les limites de son intervention aux locataires. Les résidents attendent tout de l'Office mais donnent peu en retour. Il y a, selon lui, de graves lacunes en matière d'information auprès des locataires sur les décisions qui les concernent et qui sont prises par l'Office.

Un autre informateur de l'OMH notait avec regret qu'il n'y avait pas de comité de locataires des habitations familles pour prendre en charge les besoins de la collectivité.

Il n'y a pas de liens formels qui unissent les gens. Il y a déjà eu des tentatives, mais il n'y en a plus. Maintenant chacun vit sa petite affaire dans son logement. On ne sent pas d'intérêts communs, de désir de prise en charge.

Il reconnaît aussi que le dispositif d'accueil des nouveaux arrivants est déficient. L'Office se rend compte qu'ils ont besoin de beaucoup plus d'information. C'est une des priorités à l'OMH pour 1994.

Entretien et implication des locataires

Un employé de l'OMH considère que l'Office devrait inspecter les logements au moins deux fois par année. D'après un responsable, il est évident, compte tenu de l'âge des bâtiments, que les logements, de façon générale, ont besoin d'être remis en état. Il note un vieillissement important des logements.

Il est rare de trouver un logement en très mauvais état après le départ d'un locataire même si dans les logements familles la détérioration est plus importante que dans la tour. Les coûts de la remise en état sont aussi plus importants [le double de ce que ça coûte dans la tour]. Il n'y a pas de vandalisme comme tel, c'est de l'usure normale, du vieillissement.

Certains locataires s'occupent de faire le ménage de leur palier mais de façon générale il est plutôt rare que les résidants fassent des travaux d'entretien. Un responsable relève que dans certaines habitations pour familles, il est possible de laisser certaines responsabilités aux résidants mais ce n'est pas possible partout.

On sollicite la collaboration des locataires dans les logements familles pour qu'ils entretiennent leur palier respectif tandis que l'Office se charge de faire les aires communes mais ce n'est pas évident.

Une locataire interrogée dans un bâtiment familial souligne que les gens font, à tour de rôle et de façon informelle, l'entretien des cages d'escalier et des paliers dans son immeuble. Elle trouve pourtant que le HLM s'est beaucoup dégradé et que c'était plus propre il y a six ans. «*Maintenant c'est plus difficile qu'avant de tenir les espaces communs propres.*» Elle parle d'une nouvelle famille voisine fraîchement arrivée «*qui n'est pas très propre*». Certains membres de cette famille auraient commis des actes de vandalisme (bris du panneau d'identification des locataires à l'entrée, etc.). «*C'est toujours les Noirs, je m'excuse mais c'est les Noirs.*» Auparavant la population de l'immeuble était composée seulement de familles d'origine chinoise et québécoise de vieille souche.

Un informateur de l'OMH fait remarquer que dans les milieux actifs, où l'on retrouve un comité de locataires, un certain type de prise en charge est beaucoup plus facile. Les relations entre les locataires et l'Office sont d'autant simplifiées. «*Il y a certaines réparations ou certains services mineurs qui pourraient être assumés par eux et non par l'Office.*»

La présence d'un comité de locataires crée, selon lui, un lien officiel entre l'Office et les locataires en plus d'améliorer l'efficacité des interventions. Elle assure la présence d'un canal d'information et une meilleure collaboration de la part des résidants. C'est aussi un outil important pour amener les gens à modifier leurs comportements.

Pour sa part, notre «locataire témoin» ne croit pas qu'un comité de locataires va nécessairement régler les problèmes entre locataires ou avec l'Office. De toute façon elle trouve que dans certains HLM les comités de locataires ne s'occupent que d'organiser *«des fêtes, des choses insignifiantes ou n'importe quoi, rien d'important»*. L'OMH lui a demandé de mettre sur pied un comité mais elle ne veut absolument pas. S'il se forme un comité elle va y participer mais elle ne veut pas être celle qui le mettra sur pied. Elle ne veut pas savoir ce qui se passe chez les autres. Si elle n'a pas de problèmes c'est parce qu'elle se mêle de ses affaires. Un comité serait sans doute utile mais les gens ne veulent pas participer, la communication est difficile au HLM.

Contrairement aux bâtiments habités par les familles, la tour a un comité de locataires. Ce comité très actif est essentiellement orienté vers l'organisation d'activités de rencontre et de loisirs pour les personnes qui habitent la tour (en majorité des personnes âgées). À part ce comité, il n'y a aucun autre organisme communautaire à des Étampes.

Rien n'est assumé par les locataires dans l'organisation des activités de sélection, d'entretien général, etc. Seul un locataire en fait un peu plus dans la tour. C'est lui qui s'occupe du comité de locataires. Il recueille aussi les plaintes et s'occupe de faire une ronde le soir dans l'édifice pour vérifier les portes. Il ne veut pas de charge officielle de l'OMH et il nous a répété tout au long de l'entrevue qu'il n'était pas le gardien, que ce n'était pas à lui de s'occuper de ça, etc. Les gens qui habitent la tour se sentent un peu moins en sécurité du fait qu'il n'y a pas de surveillant de l'Office sur place après 17 heures. Plusieurs personnes rencontrées nous ont dit que les résidents à des Étampes en profitent pour faire ce qu'ils veulent, que ce soit dans la tour ou dans les bâtiments pour familles.

Le cas particulier du problème des blattes

Au dire d'un informateur de l'OMH, les résidents d'origines autres que québécoise de vieille souche auraient tendance à ne pas signifier la chose lorsqu'ils ont des «coquerelles». Selon lui, le plus gros problème qu'il y a eu aux Habitations des Étampes ce sont les «coquerelles». Le problème est maintenant réglé. Auparavant les autorités devaient intervenir régulièrement, ce qui avait pour effet

de créer un certain mécontentement chez les locataires à cause de l'inefficacité du produit utilisé; ce mécontentement n'était, semble-t-il, pas greffé à des stéréotypes de caractère «ethnique». Selon le même informateur, les manières de vivre de certains Québécois de différentes origines ethniques

posent des problèmes à l'Office quant à la façon de régler la situation. Il n'y a pas de collaboration spontanée de la part de ces personnes pour avertir l'Office lorsque le problème se déclare, ce qui bien souvent aggrave le problème.

C'étaient souvent les Québécois de vieille souche qui se plaignaient le plus du problème. L'exterminateur passait dans tous les logements et faisait rapport des conditions et de la salubrité des logements à l'Office. Par cet intermédiaire, l'Office a pu dresser une liste des locataires «à risque» où il devait intervenir plus fréquemment. À partir de là, le personnel de l'Office est intervenu auprès de ces locataires pour leur parler de la situation et leur faire comprendre la nature du problème. L'Office a pu faire un suivi mensuel des conditions de ces logements grâce aux rapports que lui fournissait l'exterminateur jusqu'à ce qu'on observe une correction des comportements. Le seul locataire avec qui l'Office a eu de la difficulté, au point de devoir porter la chose devant la Régie du logement pour l'obliger à faire les correctifs, était québécois de vieille souche.

Notons, pour terminer cette section, que, selon un informateur de l'OMH, les tensions qui existent à des Étampes sont plus associées à des comportements déviants qu'à des attitudes ou traits culturels liés à des groupes ethniques particuliers. Les cas lourds qui surviennent exceptionnellement relèvent, quant à eux, de dynamiques psychosociales singulières.

5. Qualité physique de l'ensemble

Lors de notre visite dans un des bâtiments familiaux, l'entrée de l'immeuble était jonchée de circulaires éparpillées. De plus la cage d'escalier était surchauffée alors que la température extérieure, au début de l'automne, était douce.

Un locataire interviewé dans un bâtiment conçu pour les familles trouve son logement très mal divisé. La cuisine, en plus de ne pas être très pratique (nombreux racoins), n'a pas d'aération ni de lumière naturelle. Les chambres sont

petites. Certains logements de la tour, chez les personnes âgées, laissent à désirer au plan de la propreté. Il y a un local communautaire dans la tour, accessible à tous les résidents du projet. Ce local n'est utilisé que par une partie des résidents de la tour. Une cuisine y permet la préparation de repas. De ce local, on a accès à une petite terrasse extérieure aménagée en dur (pavés, bancs, etc.).

Le site est couvert de nombreux arbres adultes. À chacune de nos visites nous avons pu constater que bien peu de gens utilisaient les espaces extérieurs: Les résidents semblent indifférents à cet espace. De petites terrasses protégées par des murets permettent aux résidents des rez-de-chaussée d'avoir accès à un espace extérieur différencié de l'espace parc, jouissant ainsi d'une certaine intimité.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Un informateur de l'OMH considère qu'il n'y a pas de sentiments d'insécurité chez les résidents, qui sont habitués, selon lui, aux conditions du quartier, sauf peut-être les personnes de la tour. Pourtant les personnes rencontrées sur place nous diront toutes le contraire. Elles ne se sentent pas vraiment en sécurité dans le secteur. Elles trouvent ça dur comme milieu de vie, «*bien grouillant*», spécialement le soir, selon les termes d'un interviewé.

Le secteur où sont situées les Habitations des Étampes est mal perçu par la plupart des résidents. On y rencontre beaucoup d'itinérance, de prostitution, de vols et de problèmes sociaux. C'est par contre un secteur où les gens se connaissent depuis longtemps et où existe une certaine vie de quartier. Les habitants du HLM se sont plus ou moins habitués à voir la prostitution dans le secteur. Les prostitués (garçons ou filles) se tiennent près du petit parc de la Ville mais ne semblent pas utiliser le parc du HLM. Les uns et les autres sont aussi plus discrets. Lors de nos visites nous avons pu remarquer que quelques filles faisaient la rue (tôt le matin, vers 8 heures 30, comme tard le soir). Le secteur, par contre, était beaucoup plus dur il y a quelques années.

Une locataire interviewée souligne qu'elle ne se sent pas vraiment en sécurité dans le secteur après 22 heures. Elle s'est déjà retrouvée nez à nez avec des

itinérants qui dormaient dans les escaliers (la porte d'accès de l'immeuble n'était pas verrouillée à l'époque).

Les personnes âgées de la tour, comme la plupart des gens du projet, n'utilisent pas le parc arrière. Ce parc est surtout une zone de passage pour les adultes, et seuls certains enfants semblent l'utiliser. Il est considéré un peu comme un «no man's land». Il n'y a pas de «gangs» aux Habitations des Étampes, pas beaucoup d'adolescents non plus. Lors d'une de nos visites, en soirée, un groupe de sept enfants d'une douzaine d'années (d'origines ethniques diverses) jouaient ensemble paisiblement dans le parc arrière.

Le problème d'ordures décrit plus haut créerait aussi certaines tensions avec les propriétaires riverains. Il n'y a aucune relation avec les personnes du voisinage. Compte tenu de la présence d'édifices à bureaux dans le secteur, il y a beaucoup de circulation sur les rues avoisinantes.

La présence de nombreux arbres aide à l'intégration des bâtiments HLM aux bâtiments environnants (qui sont surtout des triplex). Le HLM est bien inséré (gabarit, hauteur, couleur, aménagement) dans le milieu, même s'il est facile d'identifier sa vocation.

HABITATIONS CALICOT³⁸

HLM pour familles

1. Caractéristiques physiques et localisation

Les Habitations Calicot comptent trois bâtiments contigus de trois étages de type «walk-up» achetés par l'OMH, qui en a fait la rénovation il y a cinq ans. L'ensemble comprend moins de 20 logements pour familles et un peu plus d'une quarantaine de résidents. Les deux tiers de ces unités sont des logements de trois chambres à coucher. Environ 10 % des logements sont vacants. Les bâtiments sont disposés en «L» autour d'une cour centrale donnant sur la rue. On trouve un grand nombre de bâtiments d'habitat social (HLM, coopératives, OSBL) dans le secteur. La majorité des bâtiments environnants sont des «walk-ups» de trois ou quatre étages.

2. Composition sociale de l'ensemble

La clientèle du HLM est variée et fortement multiethnique. Plus de sept résidents sur dix sont sans emploi. Les revenus mensuels varient entre 400 \$ et 1 300 \$ mais plus de la moitié se situent entre 800 \$ et 1 000 \$. Près de trois logements sur quatre sont occupés par des familles dont la moitié sont monoparentales. La majorité des chefs de famille sont des femmes. La taille des ménages varie d'une à cinq personnes et un peu moins de la moitié des résidents de Calicot sont des enfants de moins de 18 ans.

Le nombre de familles d'origine antillaise, latino-américaine et québécoise de vieille souche est presque égal. Des contingents plus faibles de gens d'autres origines (Europe, sud de l'Asie) sont également à relever.

³⁸ Nom fictif.

3. Cohabitation et relations de voisinage

Le Centre communautaire de la rue permet aux habitants du voisinage de se rencontrer et d'échanger. Les relations entre les enfants qui viennent à la garderie du Centre permettent des échanges entre parents qui n'auraient pas lieu autrement. Cela favorise l'harmonisation des rapports entre les différents groupes ethniques. Comme chaque parent doit assurer une présence (une journée par semaine) à la garderie, il a l'occasion de rencontrer les autres parents. La présence et les activités du Centre dans son ensemble facilitent les échanges entre les résidents, notamment entre Noirs et Blancs. En dehors de ce cadre, il y a peu de relations entre les locataires.

L'été dernier, l'association des familles de la rue a organisé une fête de rue avec musique, danse, costumes, articles de mode, plats cuisinés, etc. C'était la première fois qu'avait lieu ce genre de manifestation. Cela a permis aux gens de la rue de se connaître et de reprendre possession de leur rue.

Une locataire interviewée, d'origine antillaise, ne croit pas qu'il y ait de la discrimination raciale dans le secteur. *«S'il y en a, c'est très minime. Tout le monde s'entend assez bien. Personne ne se préoccupe de l'origine des gens.»*

L'animateur de rue constate la même chose. Selon lui, certaines personnes, en proférant des accusations de racisme, cherchent d'abord à créer un effet choc.

Malgré son implication dans différents organismes communautaires comme l'association des familles et les associations antillaises, la locataire mentionnée n'a que peu de relations avec ses voisins. Elle salue tout le monde et souligne que tous les locataires du projet se connaissent et se disent bonjour mais très peu se fréquentent. Elle ne va jamais dans les logements des autres et ne leur téléphone pas non plus.

Interrogé sur l'appropriation des espaces communs à Calicot, cette locataire nous a confié qu'avant la pose de la clôture, il y avait toujours des attroupements à l'avant de chez elle. Il y a aussi les adolescents et adolescentes qui se regroupent parfois sous sa fenêtre l'été (parce que son logement est près de l'entrée). C'est l'âge, nous dit-elle, où les garçons et les filles commencent à se fréquenter. Certains soirs d'été, jusqu'à une vingtaine d'adolescents de la rue se regroupent à

cet endroit et bavardent jusqu'à 23 heures. Certains locataires n'aiment pas ça. Elle, ça ne la dérange absolument pas. Elle trouve cela plutôt sympathique : *«ce sont nos enfants et au moins on sait où ils sont»*.

L'été, les jeunes enfants jouent tous ensemble. La locataire interviewée ne permet pas à son fils de cinq ans d'aller jouer ailleurs que sur le terrain devant l'immeuble. Elle ne le laisse jamais aller à l'arrière, car *«il y a trop de choses qui se passent derrière.»* Les parents restent à l'extérieur avec les enfants pour les surveiller. Les gens de l'immeuble ne se plaignent pas du bruit que les enfants peuvent faire lorsqu'ils jouent dehors l'été.

Tensions entre locataires

Toutes les personnes rencontrées nous ont signalé le bruit comme source importante de tensions entre les locataires. Les logements sont très mal insonorisés. La locataire d'origine antillaise mentionnée plus haut a une voisine dont les nombreux enfants sautent et courent à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit (c'est pire après 18 heures). Elle les entend s'insulter, crier. Elle a essayé de discuter avec cette voisine, sans succès. Dès que les enfants sont réveillés, ils font du bruit. Un des enfants est très violent : il se bagarre avec sa mère et avec ses frères. Notre informatrice l'a déjà vu courir après son jeune frère pour le frapper avec un bâton de baseball. *«Il le bat tout le temps. [...] Un jour il va arriver quelque chose de sérieux.»* Il y a donc beaucoup de tensions entre cette famille et les autres locataires, qui sont tous incommodés par le bruit qui vient du logement qu'elle occupe. Parfois les policiers doivent intervenir. Une locataire dit qu'elle entend même la lessiveuse de sa voisine. Elle se demande s'il y a un règlement qui interdit de faire la lessive très tôt le matin. Sa voisine du rez-de-chaussée (déménagée depuis) avait l'habitude de faire jouer sa musique très fort. Cela faisait vibrer toute la maison, les meubles et la vaisselle chez elle.

Une autre locataire (mère de famille) présente des troubles de comportement : elle se plaint constamment à l'Office à propos de ses voisins et harcèle ces derniers au point d'avoir fait fuir la plupart d'entre eux. *«Elle veut avoir l'immeuble à elle seule»*, concluent ses voisins, qui font actuellement circuler une pétition pour qu'elle soit évincée. Nous avons rencontré une locataire fraîchement arrivée dans

l'immeuble, qui était complètement horripilée et dépassée par le comportement agressif de cette femme...

Il existe aussi à Calicot des problèmes de «coquerelles». Les «coquerelles» se déplacent d'un logement à l'autre et ce ne sont pas tous les locataires qui prennent les mesures pour enrayer le problème, de sorte que les «coquerelles» réapparaissent. Il y en a moins maintenant. Ce ne sont pas non plus tous les locataires qui informent l'Office lorsqu'ils découvrent des «coquerelles». Une locataire nous mentionne que certains lui ont déjà dit qu'ils n'en avaient pas alors que tout l'immeuble était infesté.

Criminalité

Le problème de la criminalité existe toujours sur la rue mais de manière beaucoup moins apparente et principalement dans les immeubles HLM. Les trafiquants n'utilisent plus les logements parce qu'ils se savent surveillés. Selon l'animateur de rue et un responsable à l'OMH, les activités se déroulent maintenant dans la rue ou encore dans la ruelle. Au dire de certains informateurs, certains trafiquants s'installaient chez des locataires qu'ils avaient préalablement «séduites». Cela avait pour effet de créer beaucoup de tensions entre les locataires (nombreux va-et-vient et attroupements) en plus d'instaurer un climat de peur sur la rue. En fait, étant donné l'ampleur de ce problème, toutes les relations entre les résidents étaient teintées de méfiance, de suspicion et de peur. Personne n'osait se plaindre de son voisin. Il n'était pas question de dénoncer qui que ce soit.

4. Gestion de l'ensemble et partenariats

Toutes les personnes rencontrées nous ont souligné l'importance de changer l'image du secteur. Grâce aux interventions concertées de la police, du milieu (association des familles, association des propriétaires) et de la Ville, le trafic de drogue a pratiquement disparu et l'on s'est aussi attaqué aux comportements délinquants de certains locataires de la rue qui jetaient leurs ordures à peu près n'importe où. Cela donnait une très mauvaise image de la rue. La Ville a accepté de fournir des conteneurs pour entreposer les ordures mais il y a encore quelques

récalcitrants. Des efforts ont été investis dans l'amélioration du stock de logements et des espaces publics. Aux yeux de la majorité des intervenants, seule la Ville a de la difficulté à suivre le rythme et se fait tirer l'oreille.

Soutien communautaire

La Ville a engagé, pour Calicot et pour l'ensemble de la rue, un animateur de rue qui est aussi intervenant communautaire. La Ville a aussi un local communautaire dans un des bâtiments de la rue où est localisé le Centre communautaire. Ce petit local est mal chauffé et très humide. Beaucoup d'enfants et d'adultes qui le fréquentent sont souvent malades.

L'animateur de rue insiste sur le fait qu'il est là pour aider les gens, faire de la sensibilisation plutôt que de la répression. D'après lui, il faut garder un contact constant avec les gens pour pouvoir espérer les amener à changer leurs comportements. Ces gens auraient besoin de soutien mais «il y a un manque important de ressources pour éduquer les gens. Tout le monde à la Ville dit que ce n'est pas son mandat» (éducation à faire en termes de prise en charge, de cohabitation, etc.). L'animateur est en contact avec tous les résidents de la rue, il connaît tout le monde; il lui est alors plus facile d'intervenir en cas de problèmes. Une locataire nous a confié :

Il y a beaucoup de gens qui ont besoin d'aide mais qui ne le disent pas. Le travailleur de rue est extraordinaire à ce niveau. S'il n'y avait pas cet intervenant, les choses iraient très mal, seraient hors de contrôle, sur la rue. Les gens le voient comme un héros sur la rue. Il peut régler n'importe quel problème en ne faisant rien. Il lui suffit parfois de rendre visite à la personne, de jaser avec elle ou encore de simplement jouer avec les enfants pour que les problèmes disparaissent ou se résorbent.

Il existe une association des familles sur la rue depuis une trentaine d'années. Depuis quelques années, à cause de l'animateur de rue, l'association a repris de l'importance. Elle organise des camps de jeunes l'été et offre un service de garderie au Centre communautaire de la rue. Le Centre communautaire connaît quant à lui des hauts et des bas, car au-delà d'un certain seuil les gens refusent de s'impliquer davantage.

Selon une locataire d'origine antillaise, c'est la même chose au sujet de l'éducation des enfants. Les parents ne donnent pas l'exemple et elle se demande si cela vient du fait qu'ils ont reçu une mauvaise éducation ou si c'est le milieu qui les a transformés. Leur comportement se reflète sur leurs enfants. Elle ne croit pas que des adolescents à l'orée de la vingtaine doivent rester à ne rien faire à la maison. Elle parle de la nécessité de créer un esprit de communauté.

Il serait nécessaire de les regrouper et de leur fournir une aide professionnelle, de leur parler individuellement pour tenter de savoir ce qui ne va pas. Pourquoi ils ne sont plus aux études ? Quels sont leurs buts ? Et peut-être leur donner quelques conseils pour qu'ils y parviennent.

L'animateur de rue, avec l'association des familles, organise une réunion mensuelle avec une personne de l'OMH, les locataires et les différentes associations impliquées sur la rue, dont les propriétaires. De nombreux problèmes sont ainsi discutés en présence de responsables de l'Office. Ces réunions offrent aux gens de la rue une tribune pour exprimer leurs doléances et la possibilité de trouver des solutions à leurs problèmes.

Présence de l'Office et relations avec les locataires

À la demande de l'association des familles et de l'association des propriétaires de la rue, l'OMH a accepté de mettre en place un locataire surveillant. Ce surveillant est choisi par l'association des familles et l'Office lui fournit le logement. Il vient à peine d'emménager avec sa famille. Son rôle est d'assurer une présence et d'établir des contacts avec les gens des projets HLM de la rue; il ne s'agit pas de dénoncer les gens, mais d'amener les locataires à avoir des comportements un peu plus «dans les normes» selon un responsable de l'Office. Toutes les autres personnes rencontrées ont souligné que c'est un pas dans la bonne direction mais toutes exigent un concierge résidant. Ce dernier serait en relation directe avec les bureaux de l'Office, ce qui n'est pas le cas du locataire surveillant, qui, de l'avis de tous, ne servira pas à grand-chose puisqu'il n'a pas de pouvoir. «Lorsqu'il appelle à l'Office il a le même traitement que les autres locataires. Ça ne va pas plus vite», nous a confié un intervenant.

L'Office, de son côté, refuse de fournir ce concierge résidant, invoquant le manque de ressources financières et certaines contraintes syndicales. Selon l'Office, le locataire surveillant serait les yeux et les oreilles de la Ville. Si les problèmes de trafic de drogue réapparaissent, la Ville le saura plus vite et pourra agir en conséquence. Pour un intervenant, un concierge, c'est la première ligne de défense, il assure une présence de l'Office, donc du propriétaire, de façon permanente. Entre la proposition de la Ville (résidant surveillant) et celle du milieu (concierge résidant pour chacun des immeubles de l'OMH sur la rue), y aurait-il lieu d'assurer la présence permanente d'un concierge qui s'occuperait de l'ensemble des immeubles de la rue possédés par l'OMH ? D'ailleurs, une locataire rencontrée se pose des questions sur la pertinence d'avoir un concierge dans chaque immeuble. *«Qu'est-ce qu'il va faire ?»* Elle pense qu'il serait utile l'hiver mais pas l'été.

En fait, les personnes rencontrées demandent que l'Office agisse rapidement lorsqu'un problème se pose, qu'il soit question de trafiquants ou de plomberie. Ces personnes nous disent que les relations avec l'Office sont difficiles. Les préposés aux plaintes de l'Office sont pointés du doigt. On leur reproche de manquer de courtoisie, voire d'être carrément impolis (on parle même d'insultes). L'Office ne semble pas très empressé de répondre aux demandes des gens, selon un informateur. Il leur a été suggéré par un intervenant de noter les démarches qu'ils font, les réponses et les résultats obtenus. Les gens tentent alors de trouver des solutions aux problèmes lors des réunions mensuelles. En fait, ces réunions, qui mettent en présence l'animateur de rue, les locataires et un représentant de l'Office, semblent accélérer le traitement des plaintes.

On nous rapporte une astuce utilisée pour obtenir un traitement rapide des urgences : la personne qui fait une plainte mentionne au préposé qu'un intervenant a pris des photos des dégâts et qu'elle a signalé le problème au gérant (et elle demande au préposé de rappeler la chose à ce dernier, en mentionnant qu'ils en ont parlé à la réunion). Même le locataire surveillant nouvellement arrivé a vécu ce genre de difficulté dans ses rapports avec l'Office. Un tuyau d'eau a éclaté dans son logement parce que la porte d'accès au bâtiment était restée entrebâillée durant les grands froids de décembre. Il a alors appelé à l'Office pour qu'on envoie quelqu'un arrêter et réparer la fuite : sa démarche est demeurée sans succès et il a

dû, en désespoir de cause, faire appel au service des incendies pour qu'il vienne couper l'alimentation en eau. La plainte qui revient constamment, c'est que l'Office n'est jamais là lorsque les locataires ont besoin de lui.

Sélection des locataires et réglementation

L'association des propriétaires de la rue, l'association des familles et l'animateur de rue ont demandé à l'OMH de faire une sélection plus serrée des locataires des différents projets de la rue pour éviter d'annihiler les efforts des résidents et des propriétaires pour améliorer l'image de la rue et la qualité de vie des résidents. L'association des propriétaires (environ 50 % à 70 % des propriétaires participent aux réunions de l'association) a, quant à elle, fait sa part.

Les propriétaires sélectionnent leurs locataires non pas d'après la race mais plutôt s'ils sont connus sur la rue, quelles sortes de locataires ils sont. Les propriétaires ont appris à faire une sélection qui est beaucoup plus serrée, basée sur les expériences des autres propriétaires, sur l'historique de la personne qui fait une demande (un membre de l'association des propriétaires).

Le relèvement des critères de sélection permet d'éviter la concentration des problèmes. On note un manque de diversité sociale au sein des projets HLM et selon plusieurs interlocuteurs il serait souhaitable d'y trouver un plus grand nombre de familles ayant une certaine stabilité. Tout le monde s'entend pour dire que l'Office accepte n'importe qui dans ses logements et cela frustre tous ceux qui essaient d'améliorer la qualité et les conditions de vie sur cette rue. Il semble que les problèmes soient concentrés dans les bâtiments appartenant à la Ville. L'association des propriétaires a demandé à l'Office de geler les locations dans les HLM le temps de régler les problèmes de la rue.

Il n'y a pas de processus d'accueil des nouveaux résidents à Calicot. L'Office fait visiter les logements, signe les baux et remet les clés aux locataires. Il n'y a pas d'association de locataires aux Habitations Calicot ou dans les autres HLM de la rue. L'accueil se fait de façon indirecte, par l'animateur de rue et l'association des familles, à travers les activités qu'ils organisent. Un intervenant souligne qu'il faudrait faire davantage compte tenu du milieu et de la diversité des conditions et des problématiques selon les projets. Les cas «lourds» pour lesquels on ne peut pas demander un transfert devraient, selon lui, être «gérés» de plus près

(accompagnement social). De même, la réglementation devrait d'abord faciliter l'accession aux logements HLM à la population du secteur immédiat qui est en attente pour un tel type de logement : on atténuerait ainsi les problèmes d'intégration au quartier.

Certaines tensions liées aux problèmes de bruit (voir le cas mentionné plus haut) pourraient aussi être solutionnées par une gestion plus souple. Certains grands logements familiaux sont au troisième étage et il conviendrait, selon l'animateur de rue, d'attribuer ces logements en respectant, certes, les critères d'occupation mais en privilégiant les familles composées d'adolescents plutôt que de très jeunes enfants.

La réglementation, de façon générale, est appliquée de façon stricte. En cas de plaintes, la plupart des personnes rencontrées reprochent à l'Office de ne procéder que par envoi de lettres. Une résidente suggère que l'Office tente des approches plus humaines, de personne à personne, plutôt que de simplement envoyer une lettre aux locataires fautifs.

Il faut au moins mettre les gens au courant des problèmes qu'ils causent et n'utiliser qu'en dernier ressort la lettre de mise en demeure. L'Office devrait revoir cette pratique.

Pour tenter de régler le cas de la famille du troisième étage à Calicot, l'Office lui a offert une maisonnette dans un autre quartier (qui a une mauvaise réputation), sans succès; la mère ne veut pas que ses enfants grandissent là, selon deux informateurs. Quelques jours après notre passage à la réunion mensuelle de l'association des familles, les familles de Calicot devaient discuter avec l'animateur de rue de ce qui pouvait être fait pour régler les problèmes d'insonorisation des logements et les cas particuliers cités ci-dessus.

Un intervenant fait remarquer que les locataires à Calicot, comme dans les autres HLM, s'attendent à recevoir tout ce qu'ils demandent, comme si tout leur était dû. Leurs demandes ne sont pas toujours justifiées selon lui. «*Pour les gens, recevoir un logement HLM c'est comme gagner un prix.*» Il suggère d'imposer une limite de temps de résidence au locataire d'un logement, d'obliger les gens à changer leur situation, de les empêcher de s'incruster. Cela forcerait les gens à se prendre en main, surtout ceux qui en ont la possibilité mais ne le font pas parce qu'ils ne

veulent pas perdre leurs «*privilèges*». «*Une fois que les gens s'installent, ils ne bougent plus*» note un représentant de l'Office.

Une résidante croit, pour sa part, que les gens devraient prendre plus de responsabilités à l'égard de leur immeuble et de leur logement.

Ce sont des logements sociaux mais c'est le luxe à comparer avec ce qu'on est habitué à avoir comme logement. Les gens devraient faire l'effort de bien entretenir leur logement.

Elle nous donne l'exemple de la dame du premier étage qui avait l'habitude de laver le bord de ses fenêtres avec le boyau d'arrosage en laissant les fenêtres ouvertes. Elle ne se préoccupait nullement que l'eau s'infiltre dans les murs ou dans le logement mais elle se plaignait auprès de l'Office que la peinture, sous les fenêtres, fasse des cloques. Elle a fini par déménager.

5. Qualité physique de l'ensemble

Une résidante mentionne que les cloisons de son logement sont trop minces. Elle entend tout très distinctement, que ce soit ses voisins ou les gens dans la cage d'escalier. Elle entend même lorsque le déclencheur magnétique de la porte d'entrée principale est actionné. La disposition des pièces et leurs dimensions sont satisfaisantes. C'est assez grand pour sa famille, dit-elle. On trouve aussi dans les logements un espace de rangement et un espace pour la lessiveuse et la sècheuse. «*Les logements pourraient être mieux, ce n'est pas parfait.*» Dans son logement, comme dans plusieurs autres, les armoires de cuisine se sont décrochées du mur.

La rénovation, de manière générale, a été mal faite, au dire de l'Office comme des locataires. Un informateur de l'Office se demande si la restauration qui a été faite répond vraiment aux besoins des familles qui habitent là (nombreux enfants, comportements agressifs, problèmes de santé mentale, etc.). En fait, pour ce qui est des logements et de leur restauration en général, cet informateur pense que la Ville se réfugie derrière les normes alors que celles-ci ne conviennent pas, notamment en matière d'insonorisation, compte tenu du type de clientèle qu'on y retrouve.

Dans une des entrées, nous avons constaté qu'il n'y a qu'un petit système de chauffage d'appoint bien insuffisant pour l'espace à chauffer. La porte d'entrée ne verrouille pas et les boutons de «l'intercom» sont en partie arrachés. Selon un informateur de l'OMH, les serrures des portes d'accès aux bâtiments à Calicot sont toujours brisées. L'Office croyait que c'était dû aux activités criminelles qui avaient cours dans le bâtiment mais cela continue.

L'aménagement extérieur est adéquat selon les personnes interrogées. C'est beaucoup mieux maintenant parce que l'Office a installé une clôture autour de l'aire gazonnée à l'avant, améliorant ainsi la sécurité des enfants qui y jouent. Cela a aussi contribué à éliminer le problème des attroupements d'étrangers ou d'adolescents de la rue. Il faut mentionner que presque tous les bâtiments de la rue à l'exception de ceux de l'Office ont des clôtures d'au moins un mètre de hauteur. Les enfants et les adolescents qui se servent de cet espace maintenant sont des enfants du HLM, plus rarement de la rue. Les résidants ont planté un arbre au centre du terrain ce qui empêche les adolescents de venir y jouer au soccer ou au basketball. Quant au voisinage, *«les gens sont corrects, ce sont les gens qui viennent de l'extérieur qui causent les problèmes»*. Au début, selon une locataire interviewée, on se sentait dans un ghetto, mais plus maintenant.

Il y a trois, quatre ans, la rue ressemblait à une vraie rue de New York. C'était très grave. Depuis que la police et la Ville ont nettoyé la rue [«crack house», trafiquants, etc.] c'est beaucoup mieux.

Contrairement aux autres intervenants rencontrés, cette locataire considère qu'il y a suffisamment de parcs dans le secteur. Il n'y en a pas sur la rue mais il y en a trois ou quatre tout autour, quelques rues plus loin, qui sont facilement accessibles. Le problème, dit-elle, c'est que certains parents sont trop paresseux pour y emmener leurs enfants. Ces parents veulent que le Centre communautaire de la rue prenne leurs enfants en charge. Ils pensent que tout leur est dû.

Enfin, cette locataire aimerait déménager si c'était mieux ailleurs mais elle considère qu'il y a des problèmes partout.

6. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

On trouve sur ce tronçon de rue de nombreux bâtiments d'habitat social. Personne ne pointe du doigt les HLM sur la rue, sauf peut-être quelques propriétaires privés des rues adjacentes où on voit surtout des duplex et des maisons unifamiliales. Il y a aussi beaucoup de récriminations de la part des gens qui demeurent sur ces rues et qui ne sont pas très heureux de voir des HLM dans leur secteur. Ils se plaignent que les maisons perdent de la valeur à cause de la réputation de la rue. Une des propriétaires s'est beaucoup plainte auprès de l'Office en disant que ceux qui habitaient les HLM n'avaient pas le contrôle sur leurs enfants qui brisaient tout. Globalement, ces récriminations sont davantage d'ordre social que d'ordre ethnique.

Le nombre de logements sociaux sur la rue demande une attention particulière. La désorganisation du milieu avait permis à des éléments délinquants de s'installer ou de se servir du milieu comme base d'opération. La reprise en main par les résidents avec l'aide d'intervenants a permis de changer la dynamique qui s'était installée et aussi de modifier le comportement des résidents (petite délinquance et «je m'en foutisme»).

Les Habitations Calicot sont flanquées d'un immeuble partiellement abandonné (il y reste seulement deux ou trois locataires), propriété d'une coopérative d'habitation dissoute dernièrement. Le bâtiment est en très mauvais état : vitres et portes brisées ou absentes, chauffage inexistant dans les espaces communs, murs décrépits. C'est en quelque sorte l'endroit «idéal» pour des activités illicites. L'immeuble est dans cet état depuis deux ans. L'association des familles et celle des propriétaires de même que les responsables du Centre communautaire veulent le racheter pour en faire un centre communautaire plus fonctionnel et plus grand, ce qui permettrait de regrouper toutes les associations et les groupes du quartier dans un espace centralisé.

Un autre immeuble en mauvais état pourrait être racheté par la Ville pour être démoli et remplacé par un parc de quartier nous signalent deux informateurs. Certaines personnes considèrent qu'il y a un manque sérieux d'espaces verts et de terrains de jeu sur la rue. Certains parents passent leurs journées dans un

restaurant (de type «MacDonald») qui se trouve un peu plus loin sur la rue parce qu'ils y trouvent, entre autres choses, une aire de jeu pour les jeunes enfants.

En remontant la rue du sud vers le nord, on peut remarquer une progression de la dégradation du milieu et des habitations. *«La rue comme tel ça a quasiment l'air d'un ghetto»* dira un informateur.

HLM pour familles

1. Caractéristiques physiques et environnement

Situé dans un quartier ouvrier ancien à proximité du centre-ville, le complexe fait partie de la première vague des HLM au Québec. Il a, en effet, été construit à la fin des années soixante, à une époque où la construction de logements sociaux était étroitement associée aux opérations de rénovation urbaine. L'ensemble comprend plus de 300 logements, dont une trentaine de logements anciens — en particulier des «maisons de ville» — qui ont été restaurés. On note deux types distincts de bâtiments : les maisons unifamiliales en bande (ou «maisons de ville»), sur deux ou parfois trois niveaux, qui comptent quatre ou cinq chambres à coucher; et les immeubles à appartements de type «walk-up» construits de plain-pied avec le sol et comptant trois ou quatre étages. Les appartements de ces immeubles sont de taille variée mais les logements de deux chambres à coucher prédominent nettement. Dans l'ensemble, pour les deux types de bâtiments, les logements de quatre chambres ou plus comptent pour environ 20 % du total, les logements de trois chambres pour 25 % et les logements de deux chambres pour 33 %.

Ces bâtiments de types variés sont regroupés, sur chacun des deux grands îlots qui composent le site, en trois «enclos» carrés. L'intérieur des enclos est constitué d'espaces libres ou cours intérieures dont certains sont gazonnés et relativement bien entretenus et d'autres en piteux état. De vastes espaces de stationnement ont été aménagés sous le sol de certaines de ces cours intérieures et des immeubles à appartements qui les bordent. En plus des espaces résidentiels, le complexe compte des espaces commerciaux, au rez-de-chaussée d'immeubles à appartements situés sur deux des rues principales qui bordent le site. Ces espaces sont difficiles à louer et laissent une impression d'abandon : l'ouverture

³⁹ Nom fictif.

récente d'un supermarché dans l'un d'eux est considérée comme un signe de régénérescence et comme le couronnement des efforts des nombreux intervenants qui se préoccupent de redynamiser le quartier. Un autre de ces espaces est occupé par les locaux de l'association des locataires et par un organisme communautaire qui assure la préparation des repas du midi pour les écoliers du quartier. À l'intérieur du site, des logements ont également été convertis en locaux communautaires : une garderie, une maison de jeunes et une maison d'hébergement pour femmes s'y sont installées.

Le site comprend également un square, qui date du XIX^e siècle et constitue une sorte de repère de la mémoire du quartier; on y trouve bon nombre des maisons de ville anciennes qui ont été restaurées et certains locaux d'associations communautaires. À l'autre extrémité, le site fait face à un parc public.

Compte tenu des types de bâtiments présents et de la quantité d'espaces libres, la densité est relativement faible. Il se dégage de l'ensemble une impression première assez agréable de lotissement d'habitat mixte planifié, que l'on pourrait trouver dans une banlieue bien conçue. Pourtant, quand on y regarde de près, on note des signes de détérioration et d'abandon; d'ailleurs, le quart des logements est actuellement vacant. Mais tout cela a beaucoup plus à voir avec l'histoire sociale et la gestion du site qu'avec ses caractéristiques proprement physiques. Vu l'âge de la construction, des problèmes importants de réfection et de modernisation se posent toutefois : nous y reviendrons plus loin. Attardons-nous pour l'instant à un bref survol de l'histoire du site, élément indispensable à la compréhension des enjeux actuels.

2. Petite histoire des habitations du square

Construit dans le cadre d'un programme de rénovation urbaine, l'ensemble Habitations du Square était d'abord destiné à la population à reloger dans le quartier, composée d'une majorité de familles francophones et d'une importante fraction de familles noires anglophones établies de longue date. Les soutiens de ménage des Habitations du Square étaient essentiellement des «petits travailleurs» oeuvrant dans l'industrie ou les services. À cette époque, seulement

25 % des ménages vivaient d'assistance sociale ou de pensions alors que 80 % des ménages se retrouvent aujourd'hui dans cette situation. La proportion des travailleurs a diminué peu à peu mais surtout, de façon abrupte, à partir de 1982, année où la SHQ a décidé d'abolir le loyer plafond, incitant du coup les ménages ayant des revenus d'un certain niveau à déménager. De l'avis de plusieurs informateurs, ce mouvement a correspondu à une chute importante de la proportion de francophones «de vieille souche» aux Habitations du Square, chute qui se serait transformée en véritable exode à partir de 1989.

Cet exode a laissé sur place des familles blanches francophones et des familles noires anglophones de souche ancienne démunies auxquelles sont venus s'ajouter d'importants contingents de familles noires de la «nouvelle immigration» originaires des Antilles et établies auparavant dans des quartiers dépourvus de HLM pour familles. À ce sujet, une locataire nous a confié :

Beaucoup de francophones sont partis et le voisinage s'est retrouvé majoritairement noir. Alors l'OMH a pris des locataires noirs à [noms de quartiers] et les a «dompés» ici si bien que c'est devenu noir à 99 %. Ils les ont «dompés» sans véritable sélection, sans contrôle : il y avait tous ces gens de cultures différentes, de façons de faire différentes, qui n'avaient aucune idée de ce qu'est une communauté. Ça a fini avec le problème de la drogue; même la police ne se préoccupait de rien. C'est comme s'ils s'étaient dit : laissons-les entre eux, s'entre-tuer si ça leur plaît.

Le trafic du crack a, en effet, terrorisé le quartier et lui a créé, dans les médias, une image de zone dangereuse dont il n'est pas près de se défaire. Puis, en 1990, une intervention musclée de la police, en conjonction avec l'OMH, a conduit à l'expulsion des trafiquants de drogue. L'Office a également décidé alors d'instituer un moratoire sur la location des logements et ce n'est qu'en 1992 qu'on a commencé à réouvrir — au compte-gouttes, selon certains — le processus de location. Les habitants des autres quartiers de la ville ont maintenant accès aux logements. Certains quartiers qui avaient accueilli beaucoup de familles immigrantes tout en étant notoirement déficitaires en logements sociaux ont été particulièrement ciblés, si bien que l'arrivée de nouveaux locataires a entraîné une diversification ethnoculturelle sensible : des familles d'origine asiatique, maghrébine et latino-américaine, entre autres, sont maintenant établies aux Habitations du Square. Des

familles haïtiennes sont venues mais reparties, pour la plupart, à cause notamment des difficultés de cohabitation avec les Noirs anglophones, nous a-t-on dit.

Le maintien d'un nombre élevé de logements vacants s'expliquerait par deux raisons. D'abord, la détérioration des logements et l'incapacité financière de l'Office d'en assumer la remise en état. On peut supposer qu'il y a derrière cet argument des stratégies de négociation avec les paliers supérieurs de gouvernement; certains résidants soupçonnent qu'il y a plus, dont le souhait inavoué de «liquider» le HLM pour transformer cet espace convoité, proche du centre-ville, en propriétés privées ou en coopératives. La seconde raison est que les logements trouvent difficilement preneurs même si une «prime» est consentie, comme c'est actuellement le cas, en ce qui a trait aux normes d'occupation : aux Habitations du Square, chaque enfant a droit à sa chambre, quel que soit son âge. Mais cela ne suffit pas à faire contrepoids à la réputation ternie du lieu, et l'on conçoit alors l'importance des efforts de régénérescence du quartier, auxquels souscrit une kyrielle d'organismes du milieu associés au sein d'une large coalition qui est elle-même branchée sur l'opération «Quartier en santé». Tous les observateurs signalent que ces efforts ont rétabli le sentiment de sécurité des résidants et renforcé le sentiment d'appartenance; c'est plutôt la projection d'une image positive vers l'extérieur du quartier qui serait actuellement en cause.

3. Composition de l'ensemble

La clientèle des Habitations du Square est restée essentiellement familiale bien qu'avec le temps certains types de logements aient tendance à n'être occupés que par des personnes seules. Le tiers des logements occupés au moment de notre enquête l'étaient par des personnes seules. On retrouve essentiellement celles-ci dans les logements d'une seule chambre à coucher. Plusieurs de ces logements ont été, ces dernières années, attribués à des «personnes seules à faibles revenus» d'âges variés et souffrant de troubles psychiatriques ⁴⁰.

⁴⁰ Il existe dans les environs plusieurs centres d'hébergement ou de traitement qui réfèrent leurs patients «désinstitutionnalisés» aux Habitations du Square pour leur trouver un logement.

Quelques autres logements plus grands sont occupés par des personnes qui ont vieilli sur place et se retrouvent seules en fin de parcours.

Les deux tiers restants sont occupés par des familles, monoparentales dans 67 % des cas (ou 45 % du total des logements occupés), biparentales dans 23 % des cas et élargies (généralement à trois générations) dans 6% des cas. On dénombre, au total, près de 300 enfants de moins de 18 ans et environ 65 enfants majeurs. Vu le nombre d'enfants présents sur le site, il est clair que l'ambiance reste à dominante nettement familiale même si le tiers des logements sont actuellement occupés par des personnes seules. Les jeunes de moins de 20 ans comptent pour la moitié de la population de l'ensemble.

Les femmes sont deux fois plus nombreuses que les hommes à être chefs de ménage. Dans l'ensemble, 20 % des chefs de ménage ont un emploi, 68 % sont des bénéficiaires de l'aide sociale et 12 % des retraités ou «autres». Les niveaux de revenus sont faibles : 56 % des ménages disposent de moins de 900 \$ par mois. Il faut cependant noter la présence non négligeable de ménages qui ont des revenus mensuels supérieurs à 1 200 \$, essentiellement chez ceux qui ont un emploi : 44 % des soutiens de ménage qui ont un emploi ont des revenus de cet ordre comparativement à un maigre 5 % chez les prestataires de l'aide sociale. Ces derniers sont concentrés à 66 % dans les tranches de revenus inférieures à 900 \$. Les niveaux de loyer diffèrent sensiblement entre les deux groupes : la moyenne passe de 203 \$ chez les prestataires de l'aide sociale à 325 \$ pour les travailleurs.

Sur le plan ethnoculturel, il est très difficile de décomposer la population en fractions selon l'origine ethnique ou nationale. Les estimations varient considérablement d'un observateur à l'autre. On peut probablement avancer que les Noirs anglophones forment une majorité et que parmi eux les personnes issues des Antilles seraient prédominantes. Les Noirs établis de longue date auraient quitté l'ensemble avec le temps pour s'établir ailleurs dans le quartier ou à l'extérieur, ne formant plus actuellement qu'environ 10 % à 15 % de l'ensemble, selon les estimations fournies (sans qu'il soit possible de préciser si ces estimations sont basées sur le nombre de ménages ou sur la population totale). Le nombre de familles blanches francophones de souche, pour sa part, ne

dépasse pas la quinzaine, ce qui donne moins de 10 % des ménages et de la population. Les autres groupes présents proviennent principalement du Moyen-Orient et du Maghreb ainsi que du sud de l'Asie (Inde, Pakistan, etc.). Il faut enfin ajouter des familles originaires de l'Amérique latine et des Antilles francophones, dans des proportions inférieures à 5 % du total dans les deux cas. La diversité est croissante, cela est évident, mais la composition exacte de cette diversité fluctue.

4. Cohabitation et relations de voisinage

Des visions très différentes de l'ensemble d'habitations ont cours selon l'appartenance à l'une ou l'autre des communautés culturelles présentes et selon l'enracinement dans le quartier.

L'enracinement des pionniers et l'image de la communauté

Parlons d'abord des perceptions des résidents de longue date, c'est-à-dire des «pionniers» qui ont grandi ou ont élevé leur famille sur place. Il s'agit de familles originaires du milieu, qui ont été relogées aux Habitations du Square au moment du programme de rénovation urbaine ou lors de phases ultérieures de restructuration du quartier ayant entraîné la démolition de leur logement. Qu'ils soient noirs anglophones ou blancs francophones, ce sont des résidents «de vieille souche» et leur discours sur le milieu s'articule essentiellement autour des mutations qu'il a subies : transformations du tissu social, détérioration physique, etc. La référence au passé sert tantôt à marquer la différence tantôt à expliquer l'unicité du lieu et des rapports sociaux qui le caractérisent.

Chez les Noirs anglophones, on utilise volontiers le terme «communauté», avec ce que cela suppose de stabilité, d'interconnaissance et d'interactions, voire de solidarité agissante, entre voisins :

Tout le monde connaît mes enfants; je connais les enfants de tout le monde. Je ne déménagerais pour rien au monde. On a vraiment le sentiment d'une communauté. Si je ne suis pas à la maison, si ma mère n'est pas chez elle, je ne m'inquiète pas car mes enfants peuvent aller chez n'importe qui et c'est la même chose pour les enfants des autres. C'est comme une grande famille. Si j'ai besoin d'une tasse de lait, par exemple, je peux aller chez ma voisine d'à côté. C'est très communautaire parce que c'était comme ça il y a des années quand nous étions

enfants [...] Tout le monde était ensemble, j'ai grandi avec des francophones, des Chinois. Il n'y a jamais eu de problèmes. On était une communauté, tout le monde connaissait le numéro de téléphone de tout le monde, on pouvait marcher en toute sécurité dans la rue le soir, on savait qu'on pouvait aller chez n'importe qui.

Maintenant [après la parenthèse des années de dislocation du milieu à cause de la drogue] la communauté est en train de se reconstruire; il y a une grande variété de groupes ethniques maintenant mais ça marche. Parmi mes voisins, il y a une famille haïtienne, une autre du Maroc, une famille chinoise, une famille blanche. C'est un tel mélange, tous les enfants jouent ensemble et tous les parents se parlent : cela fait un bon mélange communautaire. Les nouveaux arrivants comprennent les usages et ils s'intègrent. Tout le monde s'occupe des enfants de tout le monde, même les parents qui ne sont pas de très bons parents et ne s'occupent pas de leurs enfants, les autres parents veillent sur leurs enfants. C'est assez unique de se trouver dans une grande ville et de vivre dans une communauté en même temps.

Pour cette interviewée, les liens d'interconnaissance sont un gage de sécurité : elle insiste très fortement sur ce sentiment de sécurité qu'elle ressent dans son quartier parce qu'elle y connaît des gens sur chaque bout de rue. D'autres interlocuteurs, tout en partageant ces sentiments d'appartenance à une communauté qu'ils affectionnent, font davantage référence aux changements intervenus dans le temps :

Je crois que le fait de rester ici a été une décision consciente. C'était mon quartier, le quartier où j'ai grandi et oui, je l'aime. Il se peut que je ne reste plus ici très longtemps à cause de l'absence d'un loyer plafond qui a fait que beaucoup de gens sont partis [...] Quand ma mère était là c'était différent parce qu'elle avait ses racines ici et qu'elle n'était plus très mobile : elle se sentait en confiance, les gens la connaissaient, elle dépendait du voisinage pour ses amitiés, ses besoins de sociabilité. Moi, je me sens tout simplement très à l'aise dans ce voisinage. J'aime ça, j'aime les gens, les gens me parlent, ça me plaît, c'est tout [...] En dépit des perceptions négatives des gens de l'extérieur [...] je ne sens pas cela. Je ne nie pas qu'il s'est passé des choses et cela bien longtemps avant que les autorités et les médias s'y intéressent : la drogue, la détérioration physique des logements, le changement de la communauté.

Elle enchaîne en indiquant qu'à son avis, il y a eu une érosion du sens communautaire qu'elle attribue, en partie, à la fermeture de deux des écoles élémentaires du quartier (les deux écoles de langue anglaise) : «cela a eu un impact important sur la vie et le sens communautaires, en termes de relations quotidiennes et aussi en termes de projets que les gens ont pour eux-mêmes et pour leur quartier». Elle déplore aussi, dans la même veine, le fait que le Centre communautaire noir, qui servait d'intermédiaire entre les institutions et la

communauté, soit devenu inactif depuis trois ans. Mais le facteur le plus déterminant de transformation de la communauté, d'après elle comme d'après tous les observateurs rencontrés, a été l'abolition du loyer plafond : «*c'est fou, on a forcé les gens à partir dès qu'ils avaient un job décent*». Autrement dit, une communauté déjà traumatisée au point de départ par l'éviction et la concentration dans des HLM qui entretiennent la dépendance s'est vue dévitalisée par la perte, en quelques années, de la plupart de ses meilleurs éléments. La stabilité résidentielle, qui était une caractéristique du voisinage, s'est trouvée minée et, avec elle, une certaine liberté de mouvement que seule la sécurité peut assurer :

Je crois que c'est plus difficile qu'auparavant du point de vue de la communauté d'intervenir parce qu'il y a beaucoup de mobilité. Les gens n'interagissent pas autant. Je ne sais pas si c'est à cause des vendeurs de drogue ou de la police mais il n'y a plus personne dehors le soir comme avant. On ne peut plus se promener en ne faisant rien : la police va vous demander ce que vous faites là. J'ai vu ça plusieurs fois [...] Il n'y a plus cette liberté qui est indispensable à la vie dans un quartier.

Ces propos sur le fait que les gens n'osent plus sortir le soir rejoignent les témoignages de nombreux autres résidents d'origines diverses arrivés plus récemment aux Habitations du Square. Nous y reviendrons plus loin.

En ce qui concerne les résidents de longue date blancs et francophones, l'élément central de la comparaison autrefois-maintenant est le départ massif de leurs congénères.

Les Blancs, les bons qui étaient là en 1969 quand on est arrivés, ils sont tous partis. Quand on est arrivés en 1969, c'était 95 % de Blancs aux Habitations du Square [...] On habitait sur [nom de la rue] : il y avait à peu près deux familles noires sur le lot et il n'y avait aucun problème, c'était englobé avec les francophones, c'était intégré. Tout le monde se connaissait. [...] Ça me faisait penser à une vie de famille. Il y avait des fêtes [...] les arbres étaient tout illuminés. Ça ne se fait plus aujourd'hui.

En plus de l'idée d'intégration, cette interviewée invoque aussi l'idée d'entraide, qui était très vivante à l'époque : ainsi, les voisins s'étaient cotisés pour payer un enterrement que la famille touchée par le deuil était incapable d'assumer financièrement. Aujourd'hui la solidarité est une valeur à la baisse, les gens s'entre-déchirent. Cela n'a rien à voir avec les changements dans la composition ethnoculturelle de la population. Notre interlocutrice précise : «*J'ai de bons amis et*

s'il m'arrivait de quoi ils me sortiraient de là. Je n'irais pas voir le Blanc mais le Noir parce qu'il va m'appuyer à 100 %». Pour sa petite-fille, c'est la même chose : «elle est née là, ses amis ce sont tous des Noirs et ils la protègent tous; j'aurais plus peur d'un Blanc pour elle que d'un Noir». Mais il y a des ambivalences : plus loin dans l'interview, toujours en parlant de sa petite-fille, elle se dira inquiète du fait qu'«il y avait trop de petits Noirs après elle; je n'avais pas peur qu'elle fasse des coups ou qu'elle mange des volées mais plutôt qu'elle suive l'exemple de ses amies qui se retrouvent enceintes».

Comme toutes les personnes interrogées, quelle que soit leur origine, elle prendra bien soin de marquer ses distances par rapport aux propos racistes de quelques-uns et aux affirmations de ceux qui disent qu'il y a un problème de relations Noirs-Blancs dans l'ensemble d'habitations. Ce sont des problèmes de relations entre personnes ou des problèmes de criminalité, soulignera-t-on unanimement. Et chacun de faire état des excellentes relations qu'il entretient avec telle ou telle personne de l'autre côté de la barrière raciale...

Il est important toutefois de souligner que nous n'avons pas entendu chez les francophones de discours communautariste ou d'attachement à la communauté équivalent à celui exprimé par des Noirs anglophones. Au contraire, la représentation actuelle de la collectivité met de l'avant des clivages d'ordre racial ou linguistique : on a bel et bien affaire à des mondes qui s'ignorent et entre lesquels règne une certaine méfiance. On met notamment en évidence le fait que les gestes et les propos risquent toujours d'être mal interprétés et singulièrement d'être qualifiés de «racistes». Ces accusations de racisme ⁴¹ dont on se dit victime sont souvent retournées contre l'accusateur...

Outre les transformations de la composition sociale et ethnoculturelle ou raciale, le deuxième aspect qui retient l'attention des vieux résidants est la dégradation physique tant de l'ensemble que de l'intérieur des logements :

⁴¹ Quand ce n'est pas d'insultes qu'on parle : «on se fait tasser, on se fait traiter de f... white».

La maison, c'était une maison neuve [...], c'était le rêve. Je n'avais jamais rien vu d'aussi beau. Puis ils ont arrangé les rues, les cours. Il y avait de beaux arbres devant : les bourgeons, ça sentait bon au printemps mais maintenant les arbres ont été coupés. Je ne peux pas croire que ça ait été aussi démoli, les maisons, par les gens [...] au point que ça coûte de 5 000 \$ à 10 000 \$ pour les remettre en état.

Ce témoignage recoupe presque parfaitement celui d'une grand-mère noire anglophone qui, elle aussi, a élevé sa famille aux Habitations du Square depuis les tout débuts...

Les transplantés : des captifs en attente de jours meilleurs

L'élément qui distingue le plus nettement l'image des Habitations du Square que se font les résidents originaires du quartier de celle qu'en ont les ménages venus d'ailleurs, qu'ils soient arrivés il y a un an ou il y a quinze ans, c'est qu'il n'y a pas chez ces derniers de vision d'un âge d'or pouvant servir de point de référence aux jugements sur la situation actuelle. La «dureté» du quartier, l'insécurité qui y règne sont en quelque sorte des données de base.

Une résidente, arrivée il y a 18 ans d'un autre secteur de la ville, rappelle :

quand on nous a proposé un logement ici, on savait pas comment c'était, comment c'était «tough»; ça a toujours été un quartier assez mouvementé [...] Si j'avais de l'argent je m'en irais d'ici. [...] On s'est fait briser des vitres, il y a rien qui est pas arrivé [...] Quand on est arrivés, il y avait beaucoup de Blancs mais c'était pareil : ils cassaient tout. On s'est fait voler trois ou quatre fois.

Un autre interviewé, qui a emménagé aux Habitations du Square il y a quelques mois, considère que sa chance d'accéder à un logement à loyer modique s'est rapidement transformée en cauchemar car il a été victime de quatre tentatives de cambriolage, dont une réussie. La vie du couple est dominée par la peur de nouveaux cambriolages, au point que le mari, qui travaillait le soir, a dû abandonner son emploi car sa femme avait trop peur de rester seule le soir. La famille vit maintenant d'assistance sociale. Il est inutile d'ajouter que ce couple veut déménager à tout prix, «n'importe où ailleurs que dans ce quartier». À leur avis, personne ne veut habiter aux Habitations du Square «parce qu'il y a trop de meurtres par ici» : ils citent une série d'attentats, dont quatre impliquant des voisins très proches, dans leur immeuble ou celui d'en face...

Tout le monde heureusement n'a pas des histoires aussi catastrophiques à raconter et l'expérience s'avère parfois beaucoup plus positive que les attentes basées sur la réputation du lieu :

Nous sommes arrivés il y a un an. La première raison c'est que les loyers sont raisonnables et la seconde c'est la curiosité, je suis une personne très aventureuse dans le bon sens. J'entendais parler que c'était un quartier très difficile, que les gens étaient brutaux, etc.; depuis que je suis ici, je ne peux pas me plaindre, j'ai eu une très bonne expérience. J'habite la rue [X] et depuis que je suis arrivée, je ne vois aucun problème qui me pousserait à aller habiter dans un autre quartier.

Les rapports interethniques ont très peu à voir avec l'appréciation des lieux qui est faite par les nouveaux arrivants, d'autant plus qu'ils sont eux-mêmes d'origines variées et qu'un milieu multiethnique paraît *a priori* plus ouvert. Les références à l'insécurité sont généralisées, attachées à l'ensemble HLM ou même au quartier comme un tout. Si l'on devait risquer une hypothèse à cet égard, on serait tenté de dire que ces inquiétudes dominent la perception que l'on a du voisinage avec d'autant plus de force que l'on a peu de rapports avec ses voisins. Bien sûr, les connaissances et les fréquentations ont plus de chances d'être nombreuses et variées chez ceux qui sont sur place depuis longtemps. Mais certaines personnes et certains groupes (par exemple, des personnes d'origine asiatique qui ne parlent ni le français ni l'anglais) vivent plus repliés que d'autres et leur période d'apprivoisement risque de s'étirer fort longtemps, ou encore leur désir de partir risque de perdurer ou de s'aviver.

Une mère de famille (d'origine asiatique mais parlant très bien l'anglais) installée depuis trois ans, qui se décrit elle-même comme très timide et réservée, dit qu'elle a demandé un transfert dès le début et que ses intentions sont toujours de partir, essentiellement à cause du voisinage et des comportements qu'elle y a observés. Elle échange des salutations avec certains voisins, sur une base sélective, et elle a parfois des conversations avec des voisins rencontrés dans le cadre d'activités communautaires mais n'a pas d'amis assez proches pour que les uns ou les autres s'invitent à la maison. Elle garde encore ses enfants à l'intérieur de la maison le plus possible et a l'habitude de rentrer avant l'obscurité, «*mais à mesure qu'on connaît les gens, dit-elle, tranquillement on arrive à se sentir plus à l'aise*».

Elle accepte maintenant d'accompagner son fils de six ans au centre communautaire où il va pratiquer des sports à 18 heures :

Maintenant ce n'est plus si terrible, ça ne me dérange pas de l'amener. Auparavant j'avais peur car il pouvait toujours y avoir un étranger sur le chemin pour vous proposer de la drogue ou vous harceler.

Il est bien difficile de départager ce qui, dans cette assurance croissante, est dû à un changement objectif de la situation (nettoyage policier) ou à une meilleure connaissance du milieu qui fait que, même sans interaction très active, les visages et les situations sont devenus plus familiers.

Les points de convergence

Que l'on soit d'anciens résidents ou des nouveaux venus, certains éléments font l'objet de témoignages convergents. Ces éléments, qui se rapportent à la fois à la sociabilité entre voisins et aux plaintes relatives à certains comportements, concernent surtout les personnes qui habitent les immeubles à appartements. D'abord, il faut indiquer que la sociabilité entre voisins se limite généralement aux salutations de politesse minimales. Les échanges concernant le gardiennage d'enfants, les menus services ou échanges de denrées et les visites sont rares (sauf s'il s'agit de membres de la parenté). En revanche, ces formes d'échanges nous ont semblé plus courantes dans les maisons de ville, mais notre échantillon est trop restreint pour nous permettre de nous prononcer. Il faut aussi préciser que des résidents de longue date, qui sont au centre de petits réseaux, se préoccupent particulièrement de certaines personnes malades ou âgées, qu'ils aident pour leurs courses ou démarches diverses. Ces réseaux d'amitié ou d'entraide occasionnelle ne sont pas ethniquement homogènes même s'il y a des dominantes (par exemple, un réseau à dominante de Blancs francophones pourra inclure des personnes d'origines variées : latino-américaine, africaine, antillaise, noire anglophone).

Plusieurs des personnes interrogées dans les petits immeubles nous ont signalé la présence d'un ou deux appartements vides (certains sans serrure), ce qui évidemment limite les possibilités d'interaction et surtout témoigne de la mobilité des occupants. Nous reviendrons sur ce point plus loin.

Dans les immeubles à appartements, tous les ménages interviewés ont fait état de situations conflictuelles se rapportant au bruit. L'insonorisation est telle que l'on entend les voisins ronfler, les robinets et les chasses d'eau couler très fort : que dire alors des enfants qui courent «*jusque tard dans la nuit*», des bagarres et des cris de certains adolescents ou adultes violents, de la musique trop forte. Ces critiques sont rarement «ethniciées», sauf indirectement, par la référence au type de musique, et relativement peu personnalisées. On a plutôt tendance à attribuer les problèmes aux caractéristiques physiques de l'immeuble. De l'avis d'une personne interviewée, l'OMH devrait expliquer clairement aux gens les caractéristiques de l'immeuble et les contraintes de comportement qui en découlent plutôt que de s'attendre à ce que les locataires règlent entre eux les problèmes de voisinage reliés au bruit. D'ailleurs, le voisin qui fait du bruit n'est pas nécessairement un ennemi : le locataire victime de tentatives de cambriolage à répétition, mentionné précédemment, a mis au point avec son voisin du dessus — dont le bruit l'importune — un système de surveillance et d'avertissement mutuels en cas de présence ou bruit suspect dans l'un ou l'autre des appartements...

La saleté des cages d'escalier et le fait que la porte d'entrée commune puisse généralement être franchie par n'importe qui est une autre préoccupation que l'on a tendance à associer aux caractéristiques intrinsèques et à la gestion de l'immeuble : il s'agit donc de reproches que l'on adresse à l'OMH plutôt qu'aux voisins. En ce qui concerne les dépôts d'ordures, on a davantage affaire à des problèmes de comportement. Certaines personnes, surtout des jeunes, auraient tendance à laisser les sacs à côté du «container», non par ignorance ou inconscience, selon une interviewée, mais par une sorte de «sentiment de vengeance». À son avis, ces jeunes sont révoltés par les inégalités qu'ils constatent, à l'école notamment, entre leur sort et celui de leurs camarades qui habitent d'autres quartiers...

Une expérience menée l'été dernier par l'OMH est fort instructive à cet égard : des travaux d'entretien ont été confiés à des équipes de jeunes qui, se sentant responsables, ont eux-mêmes pris l'initiative d'avertir ou de réprimander leurs camarades «pris en flagrant délit» d'actes de négligence ou de petit vandalisme dans les espaces communs ou les espaces extérieurs des immeubles. Cette

expérience a, semble-t-il, responsabilisé les jeunes et les a solidarisés avec la population adulte.

À un niveau plus général, parmi les sujets des plaintes couramment entendues dans le voisinage, quel que soit le type d'habitat, il faut rappeler la persistance du vandalisme dans les garages et la fréquence des cambriolages (voir les témoignages présentés plus haut). Plusieurs interviewés insistent également pour dire que si le trafic de la drogue a considérablement baissé, la vente et la consommation de la drogue restent présents. Enfin, les fusillades n'ont pas complètement disparu. Tout cela fait que c'est presque à l'unanimité que nos informateurs disent ne pas oser se promener le soir, notamment dans les parcs.

5. Gestion de l'ensemble et partenariats

L'OMH est une cible quasi inépuisable de critiques et, dans les cas les plus favorables, de jugements ambivalents. Beaucoup de récriminations des locataires tournent autour des défauts physiques des logements et des besoins de réparations. Nous les examinerons plus en détail à la section suivante pour nous concentrer ici sur des aspects plus généraux liés aux politiques ou styles de gestion et aux normes relatives à l'attribution du logement, à son occupation ainsi qu'à la détermination des loyers.

Globalement, les personnes interviewées reprochent à l'Office son caractère paternaliste, lointain, voire méprisant. On serait passé, depuis les débuts, d'une gestion autoritaire qui prévoyait ou interdisait tout (par exemple, il était interdit de mettre du papier peint) à une attitude de laisser-faire mais toujours empreinte de paternalisme, de surveillance méfiante. Par exemple, une locataire explique :

Juste la façon dont se passe le renouvellement des baux, on sent toujours une espèce de suspicion (quant à ses revenus, le nombre de personnes qui habitent effectivement l'appartement, etc.). Que vous soyez sur le bien-être ou non, c'est toujours un processus de type bien-être; il y a des gens qui servent d'indicateurs et tout ça.

Ce qui est en cause dans son réquisitoire, c'est le système HLM lui-même. Elle le dit d'ailleurs explicitement plus loin :

Cette communauté a été écrasée de bien des façons : le HLM, d'abord, qui fait que vous ne contrôlez pas votre vie. Même moi je ne me sens pas chez moi dans mon appartement, je me sens surveillée alors que je ne suis pas sur le bien-être. Imaginez l'impact chez ceux qui sont assistés sociaux ou qui ont une petite job précaire. Vous avez l'Office, la police qui vous surveillent. Ces gens-là vous considèrent comme des pauvres, qui ne méritent pas le respect.

Cette impression de mépris, les locataires la ressentent de manière particulièrement vive à propos des décisions de l'Office concernant les travaux de modernisation entrepris sans consultation. On nous a parlé de décisions imposées, sans avertissement préalable, concernant la réfection des escaliers d'accès aux maisons, le changement de fenêtres en plein hiver ou, pire, la réfection complète de la salle de bains. Les locataires, dans de telles situations, ont l'impression d'être traités comme des «moins que rien». D'autre part, leurs demandes répétées de réparations jugées urgentes sont souvent accueillies avec nonchalance ou de façon carrément grossière⁴². Autrement dit, qu'il s'agisse de travaux effectués dans l'appartement sur une base individuelle ou d'aménagements touchant les espaces collectifs, les gens ont l'impression que les choses se passent au-dessus de leurs têtes :

On n'a pas une compréhension claire de ce qui se fait et pourquoi. Certaines des choses réclamées par les locataires restent en suspens alors que d'autres vous tombent dessus comme ça.

Certains en concluent que ça ne vaut pas la peine d'aller aux réunions de consultation : «ils font un comité et puis si on y va ils ne nous écoutent pas du tout [...] ils ont toujours le dessus sur nous». De nouvelles clôtures installées

42

Dans cet ensemble, plusieurs exemples qui nous ont été rapportés laissent croire que l'employé au téléphone ou l'employé sur place n'accorde aucun crédit aux affirmations de son interlocuteur. Les plus choquants sont sans doute le cas de cette dame dont l'appartement est inondé et qui se fait répondre que cela n'est pas une urgence ou encore celui d'une dame âgée qui, se plaignant d'être privée d'eau depuis trois semaines dans la cuisine, se fait dire qu'elle n'a qu'à laver sa vaisselle dans les toilettes ! Il faut toutefois se demander ici si le contexte de resserrement budgétaire et de vieillissement du parc de logements n'est pas, en partie du moins, la cause de cette situation. Le personnel d'entretien a de plus en plus à faire avec des ressources humaines et matérielles de plus en plus limitées. Les préposés à l'enregistrement des plaintes ont, quant à eux, à recevoir de plus en plus d'appels (souvent répétés) de gens qui se montrent sans doute de plus en plus impatients, voire agressifs, vu les délais d'intervention.

dans les cours intérieures ont, dans cette veine, une valeur emblématique. Pour faciliter la surveillance policière, on a installé des clôtures grillagées (en remplacement de clôtures pleines en bois) à la suite d'une réunion d'information-consultation. Mais, d'après nos informateurs, comme on a en même temps fermé la plupart des accès aux cours intérieures, les voitures de police ne peuvent plus en faire le tour. De même, on s'inquiète quant à l'accès des camions-incendie. Les gens se sentent «piégés» et, en plus, certains trouvent qu'avec les nouvelles clôtures ils ont perdu leur intimité! Bref, il s'agit d'un beau cas de malentendu : tout le monde n'a pas la même évaluation des résultats mais il est clair que les objectifs et surtout la relation moyens-objectifs ont été fort mal compris.

Un autre aspect de la gestion que l'on conteste est le fait de garder autant de logements vacants. Tous les informateurs évoquent les besoins des familles qui sont sur les listes d'attente; ils comprennent que l'Office veuille éviter les erreurs du passé mais ils trouvent que le fait d'avoir remis seulement une vingtaine de logements en état — essentiellement sur les rues en bordure du site, pour l'image — est un autre indice du peu d'estime que l'on a pour les locataires. Les logements vacants, en plus d'être une source de dégradation physique, sont une source d'insécurité pour les résidants actuels : certains sont facilement accessibles et peuvent être utilisés pour des activités peu recommandables (on a toujours peur des incendies) et d'autres sont barricadés, ce qui crée une impression de «ghetto».

Enfin, sur le plan de la gestion, l'échelle des loyers de la SHQ est critiquée par la plupart des personnes interviewées. Le fait de tenir compte de l'ensemble des revenus du ménage et d'appliquer le ratio de 25 % sans loyer plafond est considéré comme une incitation directe à l'éclatement des familles, sans parler de l'incitation à partir des gens qui ont un salaire décent, mentionnée plus haut. Les personnes actives dans l'association des locataires et dans diverses organisations du milieu n'ont pas cessé d'insister là-dessus. Comme le dit dans une langue imagée une dame âgée :

On pousse les jeunes à déménager. Il ne faut pas s'étonner après cela que les jeunes femmes seules avec un bébé s'adonnent à la prostitution ou passent les week-ends en party. L'Office préfère leur donner leur propre appartement plutôt que de les laisser chez leurs parents.

Une autre interviewée dit que cette règle de calcul incite parfois des employés de l'Office à faire pression sur les chefs de ménage ayant des enfants majeurs «inactifs» :

Si votre fils ne va pas à l'école, n'a pas de travail, ils vont vous le reprocher et vous dire qu'il doit se mettre sur le bien-être. Eh bien, je pense que les parents devraient avoir le droit de décider pour eux-mêmes s'ils veulent ou non faire vivre leurs enfants. Mais eux ils poussent parce que comme ça, ça grossit les revenus et donc le loyer qu'ils vont pouvoir tirer. C'est vraiment nocif.

Pour échapper à ces dynamiques destructrices du tissu familial et communautaire, les personnes engagées dans la discussion d'un projet de remodelage du HLM ont proposé l'abolition du loyer plafond ou la transformation en coopérative. Cette dernière éventualité est considérée comme une façon d'échapper à l'échelle des loyers et à la dépendance qu'elle entretient et comme un moyen d'exercer une sélection des résidants. Alléchante en principe, cette idée de la conversion en coopérative ne suscite pas d'approbation inconditionnelle, loin de là. On évoque les difficultés techniques (ex. l'autonomisation des systèmes de chauffage), le fait qu'il s'agit d'une solution adaptée seulement aux salariés ou encore que certains types d'habitat seraient privilégiés (les maisons de ville par rapport aux appartements). On s'oppose à la façon dont la proposition ou la rumeur circule auprès de certains résidants alors qu'il faudrait une discussion ouverte à tous, etc. On évoque aussi des difficultés de leadership et d'implication dans la vie communautaire que la coopérative ne pourrait dissiper d'un coup de baguette magique, au contraire.

L'association des locataires

Ressuscitée il y a quatre ans suite aux initiatives de l'OMH, l'association des locataires souffre d'un manque d'implication réelle de la plupart des personnes qui font partie de son comité exécutif, si bien que celles qui y prennent effectivement des responsabilités s'y sentent rapidement isolées, voire «lâchées» par les autres. Il faudrait, selon une interviewée, donner une formation aux gens qui acceptent de faire partie d'un comité exécutif; il y a aussi un problème quant à la clarté des objectifs de l'association. Jusqu'ici, l'association a organisé des fêtes — mais moins depuis quelque temps à cause du manque d'initiative et de soutien —

et des excursions ou sorties à l'extérieur, et elle offre certains services ou activités socio-culturelles : cours de français, de couture, de danse ou exercices physiques. Il y a eu des parties de bingo mais cette activité a cessé. L'association a également servi de porte-parole des résidants, en appuyant les demandes ou activités d'autres groupes tels que la garderie ou la maison de jeunes, etc. Elle s'était aussi donné un rôle d'écoute des résidants et d'intermédiaire auprès de l'Office pour des cas individuels, en établissant une permanence. Mais cette initiative et les activités de soutien aux organismes du milieu, liées à la présence de personnes payées par des programmes gouvernementaux de formation ou d'insertion, en plus des bénévoles, se sont effritées. Les luttes intestines et l'apathie ont pris le dessus.

Sur le plan des rapports interculturels, une personne membre de l'exécutif de l'association insiste sur le fait que des gens de toutes les origines sont venus aux fêtes organisées à l'automne. Mais, précise-t-elle, *«on ne cherche pas à donner dans l'inter- ou le multiculturel ou l'ethnique, je crois que les gens doivent interagir en tant qu'humains et non sur la base des différences de couleur de la peau ou d'origine»*. Elle signale, par ailleurs, que le comité actuel de 15 personnes ne compte qu'un francophone : *«tous les autres sont anglophones, noirs en l'occurrence, et ce sont toutes des femmes»*. Elle trouve, comme d'autres, que c'est regrettable et qu'il faudrait attirer des personnes issues d'autres communautés lors des prochaines élections. Certaines personnes interviewées — qui sont elles-mêmes des Noires anglophones — estiment que l'association ne rejoint pas tout le monde et ne fait pas les efforts nécessaires pour y arriver : elle s'enfermerait dans des attitudes purement revendicatrices et les conflits internes. À l'époque de la création du premier comité provisoire, en 1989, la composition du comité faisait une part équivalente aux francophones et aux anglophones, d'après le témoignage de l'âme dirigeante du comité de l'époque. Faut-il voir là une évolution révélatrice de l'état général des relations interculturelles aux Habitations du Square ou un épisode singulier ?

Relations avec les partenaires

Cet ensemble HLM est inséré dans un quartier où il existe un grand nombre de logements sociaux et où interviennent un grand nombre d'organismes gouvernementaux et communautaires qui s'adressent aux clientèles dites «démunies». Dans ce contexte, l'OMH est appelé à agir de concert avec une diversité de partenaires sociaux. Il est un acteur central dans les efforts de redynamisation du quartier, à la fois en tant qu'intervenant communautaire et comme grand propriétaire qui, par ses décisions, détient les clés de l'attribution des locaux et de tout programme d'amélioration physique. Il suscite donc énormément d'attentes et, conséquemment, une certaine dose de méfiance et de frustration de la part des partenaires qui sont dépendants de ses décisions. Les personnes rencontrées reconnaissent que l'OMH est «une grosse machine» dont certaines parties répondent bien alors que d'autres n'agissent pas de façon coordonnée entre elles. Ainsi fait-on une distinction nette entre les comportements reprochés à l'Office en réponse aux plaintes des locataires sur les réparations à faire et les actions menées sur le plan du travail communautaire. Sur ce dernier point, bien que les perceptions ne soient pas totalement dénuées de méfiance, on insiste sur l'importance de l'implication communautaire et du soutien actif des agents de l'OMH chargés des relations avec les locataires.

6. Qualité physique et entretien

Le parc de logements des Habitations du Square, qui date de 25 ans, présente de nombreux problèmes de désuétude : les diverses composantes du parc, selon le type d'habitat et la localisation, sont toutefois affectées de manière inégale par ces problèmes. Il existe, d'après les témoignages des résidants, certains problèmes structurels ou mécaniques généralisés. D'abord, le chauffage, conçu pour desservir plusieurs bâtiments, présente des rigidités. Pratiquement toutes les personnes interviewées avaient des plaintes à exprimer en rapport avec le chauffage : le plus souvent, il est insuffisant ou non fonctionnel même; les conduites d'eau chaude se rompent, la température est trop élevée, etc. Le second problème généralisé a trait à la piètre insonorisation des immeubles à

appartements. Tous les résidants de ces immeubles se sont plaints des bruits qu'ils entendent chez leurs voisins ou du fait qu'ils se sentent eux-mêmes gênés dans leurs mouvements par les plaintes exprimées ou potentielles des voisins. Ces problèmes, bien entendu, ne sont guère faciles à résoudre, contrairement à ceux qui affectent le système de chauffage ou la tuyauterie, autre élément sur lequel les témoignages de défauts abondent (fuites, renvois bouchés à répétition, etc.).

Il n'est pas de notre ressort de dresser la liste des caractéristiques physiques à améliorer aux Habitations du Square : les améliorations souhaitées concernent aussi bien les espaces communs que les logements eux-mêmes. Des propositions à cet égard ont été discutées et il ne nous appartient pas de déterminer des priorités. Nous voudrions simplement attirer l'attention sur un point : le fait que les résidants souhaitent que l'OMH définisse un *programme* de travaux à entreprendre, en concertation avec l'association des locataires. Comme nous l'avons rapporté plus haut, on reproche à l'Office de décréter sans consultation ce qui est bon pour les résidants et d'arriver chez les gens sans avis préalable pour entreprendre les travaux jugés nécessaires. Les priorités, nous signale une personne active dans l'association des locataires, n'ont jamais été discutées avec cette dernière :

J'ai appris, en allant à une réunion du regroupement [...] que la priorité aux Habitations du Square ce sont les cuisines et les salles de bains. Il n'en a jamais été question avec nous, l'OMH n'en a pas discuté avec notre association : on aurait peut-être mis en priorité les fenêtres ou le chauffage. C'est vraiment un manque de communication. Prenez mon cas : un jour un employé frappe à ma porte et c'est pour me faire une nouvelle salle de bains alors que je n'en ai pas besoin. Il y avait des petites chose à réparer dans la salle de bains mais ce n'était pas nécessaire de dépenser tout cet argent sur les tuiles, etc.

De plus, les travaux d'amélioration (confiés à des entrepreneurs) sont, au dire de plusieurs personnes, souvent bâclés et exécutés avec des matériaux de mauvaise qualité. Une personne entrée il y a moins d'un an dans un logement remis en état raconte qu'elle a dû appeler à l'Office une dizaine de fois pour faire refaire des choses mal faites.

Quant à l'entretien proprement dit, toutes les personnes interrogées soulignent la lenteur de l'Office à répondre aux appels pour des réparations : les gens

téléphonent des dizaines de fois *«et quand ils viennent ils peuvent aussi bien vous dire qu'ils ont oublié quelque chose, qu'ils vont revenir demain et vous ne les revoyez jamais»*. Le peu de respect manifesté au téléphone est au centre d'un nombre impressionnant de récits de même que la désinvolture d'un employé, sur place, qui au dire de certains *«marche sur le tapis avec ses bottes»*, n'écoute pas ce que le locataire a à dire et ne résout pas le problème, précisément parce qu'il n'a rien écouté.

Finalement, il y a les questions d'entretien qui relèvent au moins en partie de la responsabilité des résidants. La peinture des appartements entre dans cette catégorie mais un interviewé souligne que la peinture fournie par l'OMH à l'entrée dans l'appartement est *«la moins chère qui existe»* : ce serait, d'après lui, de la sous-couche qui n'est pas lavable. Quant à l'entretien des paliers et des cages d'escalier, qui incombe aux résidants mais sans règle claire, c'est un facteur de discorde entre voisins. Une interviewée suggère que l'on propose une baisse de loyer à ceux qui sont prêts à s'en charger. Elle croit aussi que l'on pourrait revaloriser bien des habitants en faisant appel à leurs compétences (comme menuisier ou autre) pour l'exécution de travaux de réparation et d'amélioration aux Habitations du Square : elle propose une sorte de *«blitz»* de rénovation, qui serait lancé par la Ville, pour faire travailler chômeurs et assistés sociaux.

Nous n'avons fait état jusqu'ici que des points noirs dans cet examen des caractéristiques physiques. Pourtant, les témoignages de satisfaction existent aussi, notamment sur la taille des logements, le fait de disposer d'un sous-sol — dans les maisons de ville et dans certains appartements situés au rez-de-chaussée —, le nombre de chambres, qui est souvent généreux par rapport à la taille de la famille, etc. Il est clair que sur tous ces points et, plus globalement, en ce qui concerne le degré d'intimité et les possibilités d'appropriation, les maisons de ville génèrent une satisfaction beaucoup plus grande que les appartements. Certaines améliorations apportées aux espaces extérieurs ces dernières années sont également fort appréciées : le réaménagement de certaines terrasses et cours intérieures est à citer plus particulièrement.

7. Intégration et relation avec le milieu avoisinant

Situé dans un quartier où le logement social occupe une large place, l'ensemble HLM ne détonne pas par rapport au milieu avoisinant. Ce sont plutôt les habitations en propriété individuelle ou en copropriété implantées graduellement dans les environs depuis bientôt une quinzaine d'années qui créent des contrastes. Les initiatives de la Ville visant à accroître la «mixité sociale» en attirant davantage de ménages de classe moyenne dans le voisinage ne sont pas nécessairement bien vues par la population des Habitations du Square. Comme le dit une personne interviewée :

Quand j'entends la Ville parler de créer un meilleur mélange social, c'est une insulte pour moi; pourquoi ne pas créer des opportunités pour que les gens qui sont déjà sur place puissent acheter un appartement au lieu de ne s'adresser qu'à des gens de l'extérieur ?

Sur le plan des équipements et activités communautaires, les échanges avec le reste du quartier sont nombreux et variés. Qu'il s'agisse d'institutions publiques comme le CLSC ou la bibliothèque publique de la Ville ou d'organisations communautaires impliquées dans l'éducation populaire ou les loisirs, il y a une gamme importante d'activités accessibles. Certains équipements collectifs ou activités (dont celles mises sur pied par l'association des locataires) installés dans les Habitations du Square sont également ouverts à la population du quartier. Toutefois, le fait que ces équipements émanent de l'initiative de groupes de résidents tend à limiter leur clientèle à un segment précis de la communauté : c'est le cas, par exemple, de la garderie ou de la maison de jeunes, qui desservent essentiellement la communauté noire locale.

Les activités existantes desservent les différents groupes d'âge, quoique certaines personnes interviewées considèrent que les personnes âgées sont mal encadrées et souffrent de solitude ou que les jeunes entre l'enfance et l'adolescence (les 13-14 ans) sont trop laissés à eux-mêmes. Les carences sont particulièrement évidentes en ce qui concerne les équipements sportifs : il faut aller en dehors du quartier pour pratiquer des sports organisés tels le hockey ou le baseball ou encore pour avoir accès à une piscine ou à un gymnase dignes de ce nom. Un projet de centre sportif qui comporterait au moins ces deux équipements a

été annoncé mais à ce jour aucun calendrier de réalisation n'a été avancé, ce qui provoque de l'insatisfaction. Les activités sportives — basketball, balle-molle, etc. — qui ont lieu dans le parc voisin de l'ensemble HLM ont un caractère informel. Elles attirent des groupes de composition ethnoculturelle variée mais avec de fortes dominantes selon leur nature.

Plusieurs interviewés ont souligné les difficultés causées par l'absence dans le quartier d'écoles anglophones ou protestantes. Qu'il s'agisse d'enfants de parents noirs anglophones de vieille souche ou de parents immigrants de religion autre que catholique, ils doivent être transportés dans divers quartiers, ce qui nuit à l'intégration communautaire.

Enfin, les équipements commerciaux sont fort limités et la plupart des résidents interviewés disent s'approvisionner au centre-ville ou dans des grandes surfaces dont la fréquentation requiert l'usage d'une voiture. Quand on n'a pas soi-même de voiture, on compte sur des membres de la famille et parfois sur des voisins avec qui l'on échange de menus services. Le fait de disposer sur place de certains services — cabinet de médecin, laverie automatique, restaurant, supermarché et dépanneur — est un motif de satisfaction fort répandu. Plus globalement cependant, c'est la centralité même du quartier, sa proximité par rapport au centre-ville qui constitue un facteur majeur de satisfaction.

*LA COHABITATION INTERETHNIQUE DANS
L'HABITAT SOCIAL : SYNTHÈSE ANALYTIQUE*

Des convergences très nettes ressortent des études de cas présentées ⁴³. Elles ont trait notamment aux sujets de tensions dans les relations de voisinage et à la manière dont ces tensions sont perçues et «gérées» par les résidants. Les manières d'aborder ces tensions tant chez les résidants que chez les intervenants varient toutefois assez fortement selon qu'il s'agit de coopératives ou de HLM et selon l'évolution de la composition socio-ethnique des ensembles, particulièrement dans le cas des HLM. Il semble clair, en effet, que les difficultés se trouvent exacerbées dans les situations de rupture des «équilibres» antérieurs, où se développe un processus de minorisation réelle ou appréhendée. Par ailleurs, la recherche des facteurs d'explication des conflits vécus indique qu'ils sont bien plus souvent de caractère socio-démographique qu'ethnoculturel quoique ces distinctions soient rarement présentes à l'esprit des personnes qui en sont les acteurs ou les témoins. La tendance à «ethniciser» les conflits, c'est-à-dire à attribuer à l'ensemble d'un groupe ethnoculturel les comportements notés chez quelques-uns de ses membres, est une attitude courante contre laquelle cependant beaucoup de gens se défendent. On assiste à cet égard à un jeu complexe qu'il convient d'approfondir.

Nous examinerons ensuite différents aspects de la gestion des ensembles qui ont une influence sur l'évolution de la cohabitation interethnique, par exemple les processus de sélection des membres et les modèles d'exercice du pouvoir dans les coopératives, les modes de gestion des plaintes, l'intervention des associations de locataires et les partenariats avec les organismes extérieurs dans le cas des HLM.

Puis les caractéristiques du cadre bâti seront rappelées, et nous mettrons en lumière les déficiences qui contribuent à l'émergence de tensions dans la cohabitation interethnique et auxquelles il est, dans certains cas, possible de remédier par des améliorations physiques ou par une meilleure gestion des attributions. Nous aborderons ensuite la question de l'intégration des ensembles

⁴³ N'ayant dans notre échantillon qu'un seul projet géré par un OSBL, nous ne nous sentions pas en mesure, dans ce chapitre synthèse, de formuler une analyse plus générale sur les OSBL. Nous nous limiterons donc ici aux cas des coopératives et des HLM. Cela n'exclut pas toutefois que certaines analyses puissent éclairer des aspects pertinents aux ensembles gérés par des OSBL.

dans le milieu environnant, aspect qui ne fait problème sur le plan de la cohabitation que dans des situations plutôt exceptionnelles.

RELATIONS DE VOISINAGE ET RAPPORTS INTERETHNIQUES

Quelles formes prennent les relations de voisinage entre ménages d'origines ethniques ou nationales différentes ? Quels sont les éléments de tensions, voire de conflits, récurrents ? Voilà les premières questions auxquelles nous tenterons de répondre ici. Nous nous interrogerons ensuite sur la nature des clivages qui produisent ces tensions : sont-ils attribuables à des différences ethnoculturelles, ou générationnelles ou à des différences dans les types de ménages en présence ? Nous nous attarderons enfin à la dynamique des rapports qui se développe dans les ensembles où les Québécois de vieille souche vivent un processus de minorisation.

Les relations de voisinage : trois cas de figure

Dans ses études portant sur des quartiers français, de Rudder (1987) distingue trois cas de figure pour caractériser les relations interethniques⁴⁴ : les échanges de bon voisinage, l'absence de relations et les situations conflictuelles. Nous partirons de ces trois cas de figure pour rendre compte des relations de cohabitation interethnique au sein des ensembles que nous avons étudiés.

La situation la plus fréquente observée dans les ensembles étudiés⁴⁵ est l'absence de relations ou encore la prédominance de relations superficielles entre

⁴⁴ Ses travaux ne portent toutefois pas sur des ensembles d'habitat social mais sur des quartiers multiethniques parisiens.

⁴⁵ Cette observation peut surprendre dans le cas des coopératives en raison de leur mode de gestion, qui repose sur un conseil d'administration composé de résidents et sur la participation à divers comités et à diverses tâches, qui amène forcément les locataires à se connaître. Néanmoins, dans leurs témoignages, les résidents estiment que les relations entre membres de groupes ethniques ou nationaux différents sont généralement assez limitées ou distantes.

personnes d'origines ethniques ou nationales différentes. On entretient des rapports distants qui se limitent le plus souvent à l'échange de formules de politesse. De nombreux locataires se sont dits satisfaits de ce *modus vivendi* alors que chez quelques-uns, on perçoit une aspiration à tisser des liens avec les voisins d'une autre origine ou des attentes déçues. L'absence relative de relations est perçue par certains immigrants comme le signe d'une insertion incomplète, non réussie. Chez des Québécois de vieille souche, le souhait de créer des liens est formulé comme un signe d'ouverture à la différence dans un climat qui valorise le pluralisme; l'absence de relations toutefois est rarement interprétée comme un signe de rejet.

Les échanges de bon voisinage, deuxième cas de figure défini par de Rudder, sont le fait de résidents qui se connaissent, se fréquentent et s'entraident à l'occasion. Dans notre recherche, les échanges de bon voisinage entre personnes de groupes ethniques différents paraissent plutôt l'exception, ce qui ne veut pas dire qu'on ne se situe pas dans un contexte de cohabitation paisible. Plusieurs locataires nous ont dit avoir des liens un peu plus étroits avec quelques-uns de leurs voisins mais ces derniers appartiennent le plus souvent au même groupe d'origine. Les formes d'entraide les plus fréquentes entre groupes d'origines différentes ont tendance à passer par le canal de la vie associative, notamment par les activités des associations de locataires ou d'autres organismes communautaires : échanges de cadeaux à Noël pour les enfants ou bazars de vêtements usagés, cuisines collectives auxquelles participent des femmes d'origines diverses, etc.

On peut toutefois citer quelques exemples d'échanges de bon voisinage entre membres de groupes ethnoculturels différents. Ces rapports d'entraide ne sont toutefois pas toujours exempts d'ambiguïté. Des locataires peuvent entretenir une relation d'échanges de services mais, parallèlement, considérer certains comportements d'un voisin dérangeants et le juger sévèrement. Il arrive aussi parfois que des échanges de services évoluent vers des situations de conflits quand la règle de réciprocité n'est pas respectée.

Le troisième type de rapport, marqué par les conflits, se manifeste de diverses façons : un silence hostile, l'opposition manifeste, l'altercation, l'intimidation ou le

harcèlement. Les relations conflictuelles sont loin d'être absentes des ensembles que nous avons étudiés. Dans les HLM, on évite généralement les affrontements face à face. L'expression des conflits passe alors par l'intermédiaire des canaux officiels : pétitions, appels à la police, lettres de plaintes envoyées à l'Office dénonçant certains comportements jugés dérangeants. Cette pratique est encouragée par les OMH et il faut bien dire qu'elle n'est pas sans engendrer un climat de suspicion entre voisins.

L'intensité des conflits peut varier considérablement, allant de l'agacement manifesté devant certains comportements perturbateurs à l'expression de sentiments haineux envers certains groupes, cas exceptionnel toutefois. Autrement dit, certains comportements sont jugés importuns mais supportables alors que d'autres sont jugés carrément intolérables.

Dans ce qui précède, nous avons vu que les rapports interethniques marqués par l'indifférence dominant; les relations entre voisins du même groupe ethnique ou national sont-elles bien différentes ? De l'avis de la plupart des personnes interrogées, les rapports de «bon voisinage» mettant en scène des ménages de même origine sont un peu plus fréquents mais ils se limitent généralement à un cercle restreint de personnes. Ces rapports prennent diverses formes : on bavarde dans les corridors ou sur les balcons, on fait des courses ensemble ou des sorties organisées mais l'entraide quotidienne reste un fait exceptionnel. Nous avons remarqué que les personnes âgées sont davantage portées aux échanges de «bon voisinage», sans doute parce qu'elles sont plus disponibles ou qu'elles sont davantage dépendantes de leurs voisins (personnes malades, personnes peu mobiles, etc.).

Interrogés sur l'intensité des relations de voisinage au sein des autres communautés ethnoculturelles, nos informateurs québécois de vieille souche sont portés à qualifier de plus étroits les rapports qui unissent les résidents des autres groupes. Selon eux et selon les informateurs clés, ces derniers se voisinaient sur une base régulière et ils s'entraideraient davantage. Interrogés à leur tour, des membres de ces mêmes groupes ont jugé les relations internes à leur communauté plutôt tièdes et l'entraide assez rare. Des différences dans les perceptions et les appréciations sont sans doute en cause ici mais le tableau qui se dégage semble

indiquer que les relations suivies entre voisins ne sont pas la norme; elles le sont d'autant moins qu'elles ne correspondent pas à la pratique du groupe culturellement dominant. Il faut bien reconnaître que la norme et les usages qui prévalent dans l'habitat collectif standard, en dehors du logement social, sont de l'ordre de la civilité réservée ou distante, voire de l'indifférence. Si l'on se préoccupe particulièrement des rapports de sociabilité ici, c'est peut-être parce qu'ils répondent aux attentes de certaines clientèles, particulièrement des personnes âgées moins mobiles pour qui le HLM est censé représenter un lieu de moindre isolement. Le fait que les associations de locataires y jouent un rôle plus important que dans les HLM pour familles et que les petits échanges quotidiens entre voisins y soient plus courants va d'ailleurs dans le sens de ces attentes. En outre, on peut penser que, pour toutes les catégories d'âge, les interactions entre groupes ethnoculturels sont susceptibles d'atténuer les stéréotypes qui souvent colorent et exacerbent les frictions ou les malentendus entre voisins.

Les thèmes de récriminations dans les relations de voisinage

Dans les HLM, les conflits de cohabitation interethnique se rapportent le plus souvent aux intrusions causées par le bruit, les rejets (ordures), la présence de blattes et les odeurs. Des tensions se développent aussi quand il y a entorse aux règles d'occupation (occupants non déclarés dans les logements) ou encore quand il y a envahissement par les jeunes des espaces communs ou des lieux de transition entre l'espace privé et l'espace public : paliers, halls d'entrée des tours de personnes retraitées ou pré-retraitées, cages d'escaliers, jardins, etc. Tous ces sujets constituent, en fait, des thèmes classiques de récriminations que l'on retrouve dans la plupart des études portant sur des ensembles résidentiels où cohabitent des ménages aux modes de vie diversifiés. L'examen présenté ci-dessous de chacun de ces thèmes tente de faire ressortir dans quelle mesure on a tendance à y attacher des connotations ethnoculturelles.

Dans les coopératives, la situation diffère un peu. Les irrégularités au niveau de la gestion sont souvent au cœur des conflits qui opposent les résidents. De plus, compte tenu du niveau d'interconnaissance un peu plus élevé dans les coopératives et du fait de l'adhésion supposée à un projet commun, des conflits particu-

liers s'y développent parfois autour des valeurs, par exemple autour de convictions religieuses ou politiques, mais ils ne mettent pas nécessairement en scène des membres de groupes ethniques ou nationaux différents. Les questions du partage des tâches et de la sélection des locataires et les abus de pouvoir sont au cœur des litiges. Nous y reviendrons dans la section consacrée à la gestion.

Le bruit et les odeurs

Le bruit reste l'objet principal de récriminations dans la cohabitation interethnique à cause non seulement des caractéristiques de construction de nombreux ensembles à «loyers modiques» mais aussi du fait qu'il devient le signe tangible de la présence de l'autre et de son identité (tout comme les odeurs d'ailleurs) : bruits d'enfants qui courent dans le logement, bruits de musique, fêtes bruyantes, bruits de portes que l'on ferme, de voix et de va-et-vient dans les corridors, bruits de jeux des enfants et des adolescents à l'extérieur⁴⁶. Même si la plupart des locataires mettent en cause la piètre insonorisation des logements, cette déficience exacerbe les différences dans les modes de vie. La question du bruit est l'objet de tensions interethniques le plus évoqué par nos informateurs et plus particulièrement dans les ensembles où résident des familles : dans un ensemble sur deux la question du bruit est évoquée et la dimension ethnique est présente dans les dénonciations.

Les plaintes concernant les odeurs sont moins fréquentes que celles qui concernent le bruit. Dans environ le quart des immeubles, on trouvera un locataire pour se plaindre, par exemple, des odeurs de friture, d'ail, de poisson séché, etc. Ces plaintes sont systématiquement connotées en termes ethniques : des groupes ethniques ou nationaux précis sont identifiés comme «coupables». Il faut dire que l'absence d'aération ou son caractère déficient dans certains corridors contribuent à faire persister les odeurs alimentaires pendant de longues heures.

⁴⁶ Parmi les bruits les plus souvent évoqués : bruits de basketball; conversations tardives et parfois fort animées de groupes de jeunes rassemblés sur le terrain adjacent au HLM durant la saison estivale.

La présence de blattes dans les logements

La présence de blattes vient au second rang comme source de vives et fréquentes tensions. Les visites répétées des exterminateurs et les opérations qu'elles impliquent contribuent à l'exaspération ou au sentiment de frustration des locataires touchés (qui doivent vider les armoires, le dessous de l'évier, les placards, etc.). De plus, chez les Québécois de vieille souche, le fait que la présence de blattes ait longtemps été associée à la malpropreté ajoute au malaise, voire à l'humiliation, que provoque la présence de ces bestioles dans les logements. Une locataire nous a confié sa honte quand un journaliste a publié la nouvelle voulant que tout son HLM soit infesté de «coquerelles». Pour elle, cela menait à la stigmatisation de son immeuble. Les locataires issus des minorités visibles sont particulièrement visés par les dénonciations des Québécois de vieille souche qui attribuent une partie du problème aux pratiques de conservation des aliments de ces ménages ou à la grande tolérance dont ils font preuve face à l'envahissement des blattes (on néglige d'avertir l'Office).

La saleté et les dégradations

La manière dont certains résidents se débarrassent de leurs déchets domestiques est un sujet délicat qui donne lieu à la «mise en accusation» de ménages d'origines précises. Les déchets disposés un peu partout sur le terrain sans égard aux horaires de collecte suscitent de vives critiques. Il arrive parfois, rapporte-t-on, que des sacs soient projetés par les fenêtres ouvertes ou par les balcons. Plusieurs locataires soucieux de leur statut se sentent dévalorisés par la présence de ces déchets éparpillés sur le site, d'autant plus que les propriétaires riverains ne manquent pas de dénoncer la malpropreté de certains ensembles (sacs éventrés, déchets dispersés sur le terrain). Ayant intériorisé l'image défavorable projetée par de telles pratiques, les membres d'une coopérative récemment créée et composée d'une diversité de groupes issus de la «nouvelle immigration» se sont donné des consignes très strictes sur l'entretien et l'usage des espaces extérieurs.

Certains locataires se montrent particulièrement sensibles à la saleté (papiers ou objets de toutes sortes jetés dans les espaces communs, marques sur les murs,

planchers souillés, etc.) dans le hall d'entrée ou dans le corridor qui mène à leur logement. Durant les fins de semaine ou lors des fêtes de Pâques ou de Noël, moments où de nombreux visiteurs fréquentent les immeubles, les comportements «délinquants» de certains ménages sont particulièrement dénoncés. Dans quelques ensembles, des groupes précis définis sur la base de l'origine sont tenus responsables de la malpropreté. Pour compenser, certains locataires, dans des immeubles où cette responsabilité ne leur est pas dévolue, contribuent eux-mêmes à l'entretien des espaces communs salis par d'autres ou négligés (coup de vadrouille ou de balai dans le corridor ou le hall d'entrée).

Dans plusieurs ensembles où les locataires ont la responsabilité de nettoyer leur palier, il n'est pas rare que l'on se plaigne du fait que des voisins ne font pas leur part. Ces remarques nous ont été formulées par des locataires d'origines diverses; elles prennent parfois une couleur ethnique explicite. Dans certains immeubles, il semble que plus personne ne se sente concerné par les tâches d'entretien des espaces communs et l'on ne sait pas très bien de qui ces tâches sont censées relever. Nous reviendrons plus loin sur le flou qui entoure certains aspects de la gestion. Il existe toutefois de rares endroits où l'on se dit satisfait de l'implication des voisins dans l'entretien des espaces communs.

Par ailleurs, il est rare que les gens, en rapportant certaines dégradations, mettent explicitement en cause l'origine ethnique ou nationale des responsables. Les dégradations des espaces collectifs (vitres et système d'éclairage brisés, portes ou casiers de courrier défoncés, etc.) sont généralement attribuées aux groupes d'adolescents, toutes origines confondues.

Les remarques de la part des résidents concernant les normes et pratiques d'entretien de l'intérieur des logements ne sont pas fréquentes : l'entretien du logement est généralement considéré comme une affaire privée. Les commentaires concernant l'entretien des logements sont exprimés le plus souvent lorsque les locataires évoquent le problème des blattes et ils sont alors fortement ethnicisés. Des commentaires négatifs sur la saleté ou les bris à l'intérieur des logements sont aussi exprimés, à l'occasion, à propos des logements que certains ménages viennent de quitter. Les concierges et certains gestionnaires se montrent, quant à eux, préoccupés par la question de l'entretien du logement : les pratiques

culinaires, l'absence de savoir-faire ou la négligence concernant l'application de la peinture ou le nettoyage des surfaces sont particulièrement soulignées et ces défauts sont rapportés le plus souvent à des groupes ethniques précis. Ces points seront repris dans la section portant sur le cadre physique.

L'appropriation délinquante des espaces communs

L'appropriation, par des groupes de jeunes livrés à eux-mêmes, des entrées, des corridors et des abords des immeubles est source de malaises et de tensions entre locataires. La présence de ces jeunes contribue souvent à engendrer ou à aggraver divers problèmes : bruits, saleté, petites dégradations de tous ordres. En plus de déranger la quiétude des logements, il arrive que cet envahissement des espaces communs suscite de la peur, notamment chez certaines femmes, québécoises de vieille souche, d'âge mûr ou retraitées, qui vivent seules. Cette présence est rendue plus inquiétante du fait que certains groupes sont formés uniquement de jeunes de couleur. L'absence de local ouvert aux jeunes ou les heures d'ouverture trop courtes de ce local quand il existe favorisent l'appropriation délinquante des espaces communs. Par contre, dans certains cas, l'existence de locaux destinés aux jeunes à l'intérieur même des murs du bâtiment, à proximité immédiate de certains logements, est en soi une source de tensions non négligeables...

Quelques mères se montrent préoccupées, durant l'interview, par le fait que de nombreux enfants du HLM sont laissés à eux-mêmes par des parents trop permissifs. Elles auront tendance, en conséquence, à garder leurs enfants près d'elles et à interdire certaines fréquentations pour éviter de voir leurs enfants «mal tourner» et risquer de susciter l'opprobre et les critiques des voisins. Les méthodes d'éducation des enfants pratiquées par les «autres» parents sont ainsi souvent mises en cause mais la tendance à identifier des groupes ethnoculturels particuliers n'est pas prédominante dans ces critiques.

Les irrégularités dans l'occupation comme source de tensions

La présence de personnes additionnelles aux membres déclarés d'un ménage peut susciter des critiques de la part des voisins à deux titres. D'abord, la suroccupation peut être une source de bruit ou autre nuisance non prévue, mais c'est souvent aussi le fait que les personnes non déclarées représentent des sources de revenus cachés, non captés dans le calcul du loyer, qui génère un sentiment d'injustice. Typiquement, la pure suroccupation, c'est-à-dire le fait qu'un logement soit occupé par davantage de personnes que prévu, sans connotation de revenu caché (par exemple lorsqu'il s'agit d'enfants ou de personnes de la parenté qui «tourment» à un rythme rapide), est nettement associée à l'immigration dans le discours des résidants. Les Québécois de vieille souche qui relèvent de telles irrégularités notent que les «autres» en cause sont «*capables de vivre empilés*», qu'«*ils peuvent aussi bien vivre à vingt*» dans un logement prévu pour trois, etc. Autrement dit, on en fait une question d'habitudes de vie, de trait culturel distinct du modèle dominant.

Par contre, en ce qui a trait aux revenus non déclarés, on reconnaît en général que les irrégularités sont le fait aussi bien de ménages blancs de vieille souche que de groupes immigrés arrivés plus récemment. Cependant, c'est toujours le cas de ces derniers qui est d'abord mis de l'avant, puis l'on nuance et l'on reconnaît, dans un second temps, les entorses aux règlements qui sont commises de part et d'autre. Dans certains HLM, les commentaires sur les revenus non déclarés mènent à des remarques sur les activités économiques informelles dans lesquelles seraient fortement impliqués certains groupes immigrés, par exemple dans le monde de la restauration et des petits commerces tenus par des réseaux familiaux. Il y a un sentiment d'injustice qui s'exprime devant le fait que certains ménages puissent s'«enrichir» grâce au fait que leur travail échappe aux contrôles habituels et que, du même coup, leur loyer reste à un niveau très bas : on cite, comme signes de cet enrichissement informel ou clandestin, le fait que ces ménages disposent d'une belle voiture, de mobilier et d'appareils ménagers dernier cri ou encore qu'ils se construisent une maison dans leur pays d'origine...

De tels propos sont loin d'être généralisés; ils ont été évoqués, tout au plus, dans environ le quart des ensembles étudiés. Cela ne signifie pas que les situations

d'irrégularités, surtout en ce qui a trait à la dissimulation des revenus, ne soient pas chose courante ailleurs, quelle que soit l'origine des résidants. Certains gestionnaires prétendent qu'elles sont tout à fait répandues; l'un d'eux explique par là la relative discrétion et une certaine tolérance à l'endroit des voisins, chacun pouvant éventuellement se transformer en dénonciateur de l'autre. Les gestionnaires reconnaissent en même temps l'impossibilité de traquer et d'éliminer les irrégularités. C'est le plus souvent à l'occasion de visites faites pour effectuer des réparations qu'apparaissent au grand jour les phénomènes de suroccupation. Quant aux revenus dissimulés, leur occurrence est pratiquement indissociable de la formule de calcul des loyers...

La tendance à ethniciser les difficultés de cohabitation et le racisme

Après ce survol des objets de tensions dans les relations de voisinage, il nous paraît important de faire le point sur la tendance — plus ou moins marquée selon les objets — à ethniciser les problèmes de cohabitation, c'est-à-dire à étendre des comportements jugés dérangeants observés chez un ou deux résidants d'un groupe ethnique ou national à l'ensemble du groupe.

Il n'est pas facile de trancher sur la présence habituelle ou plutôt exceptionnelle chez nos interlocuteurs d'une telle tendance à partir d'une situation d'interview où l'expression de propos relatifs aux différences interethniques était, dans une certaine mesure, sollicitée. Le sujet de notre enquête était, en effet, annoncé dès le départ, ce qui pouvait conduire l'interlocuteur soit à souligner ces différences soit à pratiquer l'autocensure.

Aussi le plus intéressant est-il ici d'illustrer les différentes façons dont se dévoile dans les interviews cette propension, somme toute relativement courante, à l'ethnicisation. On peut distinguer trois types de discours chez les locataires interviewés. Il y a d'abord ces locataires qui, d'emblée, généralisent les comportements jugés dérangeants observés chez un ou deux voisins à l'ensemble du groupe sans se préoccuper de savoir si les autres résidants du même groupe ont ces comportements. Typiquement, ces mêmes informateurs tenteront d'atténuer la portée de leurs propos en ajoutant, dans la suite de

l'interview, qu'ils ont observé ces mêmes comportements jugés déviants chez quelques ménages québécois de vieille souche. Plus rarement, on citera le cas d'un voisin qui appartient au groupe que l'on vient de dénoncer mais qui fait exception puisqu'il n'a pas ce comportement déviant. Il y a un second type de locataires qui commencent par taire, voire nier, les difficultés de cohabitation ou l'existence de conflits puis qui, au fil de l'interview, construisent une image négative de certains groupes tout en prenant soin de signaler que ce problème existe chez certains ménages de leur propre groupe d'appartenance, pour éviter d'être taxés de racisme. Ainsi, malgré leurs réticences du début, les locataires de ce type en arrivent à généraliser certains comportements à l'ensemble du groupe, se ralliant à la tendance à l'ethnisation. Il existe un troisième type de locataires qui tiendront un discours nuancé tout le long de l'interview; ils identifient les difficultés de cohabitation mais sans les ethniser. Ils sont capables de saisir les multiples dimensions qui sont à l'oeuvre dans ces rapports difficiles, tentant de faire la part des différences d'âge ou de profil familial, des habitudes culturelles ou des problèmes d'agencement physico-spatial dans l'émergence des tensions.

Il importe de signaler ici qu'il n'y a pas une propension égale à l'ethnisation de tous les problèmes de cohabitation. Certains thèmes comme le bruit, les odeurs, les déchets domestiques, la présence de blattes sont les récriminations qui sont le plus couramment ethnisées par nos informateurs. En revanche, d'autres thèmes comme le vandalisme, la dégradation des espaces communs ou les petits vols, généralement attribués aux adolescents, font beaucoup moins souvent l'objet d'un discours ethnisant ou racialisant. On parle, bien entendu, des bandes de jeunes Noirs qui sont responsables d'actes de vandalisme et de petites dégradations, mais on ajoute tout de suite que les Blancs forment aussi des bandes qui commettent de nombreux méfaits.

Dans les immeubles qui ont connu récemment des épisodes assez lourds de criminalité (trafic de drogue important, meurtre, coups de feu à répétition, etc.), même si les locataires savent ou croient savoir quelles sont les personnes en cause, et conséquemment leur origine ethnique ou nationale, il n'y a généralement pas de processus d'ethnisation au sens que l'on attribuerait les comportements criminels à l'ensemble du groupe. Il semble se tisser un sentiment de solidarité

entre toutes les «victimes potentielles» sans considération de l'origine. Les problèmes de criminalité sont traités comme des fléaux sociaux qui impliquent des individus marginalisés.

Cet examen de l'ethnisation des différences ou des tensions n'épuise certes pas la question des attitudes et des conduites racistes. Sans que nous évoquions directement ce thème dans les interviews, des informateurs nous ont signalé, dans plusieurs ensembles résidentiels, l'existence chez certains résidents d'attitudes racistes à l'endroit des minorités visibles. Ces attitudes s'expriment, par exemple, dans les épithètes accolées à ces individus, dans des conduites d'évitement ou d'empreintes de méfiance ou encore dans des récits qui ont tendance à les identifier comme «fauteurs de trouble».

Dans les interviews, les propos ouvertement racistes demeurent toutefois l'exception, sans doute parce que l'on pratique l'autocensure. Mais les récriminations et les remarques formulées par plusieurs locataires laissent transparaître des attitudes racistes. De même, les situations rapportées par des personnes victimes d'attitudes racistes constituent autant de témoignages. Certaines de ces personnes signalent, par ailleurs, que le racisme ne fonctionne pas à sens unique : deux locataires d'origine haïtienne, après avoir dénoncé le racisme dont ils sont l'objet, ont mentionné que le racisme était également le fait de personnes d'origine haïtienne envers les Québécois de vieille souche. Une locataire noire nous a également confié que plusieurs résidents de son ensemble brandissent rapidement des accusations de racisme, attitude qui, selon elle, ne mène nulle part. À l'inverse, il importe de souligner que nous avons rencontré, lors des interviews, un certain nombre de locataires d'origines et d'appartenances ethniques diverses qui faisaient preuve d'une grande tolérance face aux différences, y compris les différences culturelles.

Au-delà de l'ethnisation des difficultés de cohabitation, il convient, à ce stade-ci de l'analyse, de s'interroger sur la nature réelle des clivages qui provoquent ces difficultés.

Les problèmes de cohabitation : la part des clivages socio-démographiques et des clivages ethnoculturels

Les difficultés de cohabitation peuvent être plus ou moins importantes selon le degré de contraste entre les modes de vie des différents groupes appelés à se partager un espace. On peut se demander ce qui est le plus susceptible d'engendrer des difficultés : la cohabitation de différences socio-démographiques fortes ou la cohabitation de différences ethnoculturelles également fortes ?

Il faut dire d'abord que, dans notre recherche, l'existence de tensions, de difficultés de voisinage ne peut être ramenée à la coprésence de couches sociales fortement contrastées puisque, dans les HLM, la clientèle se recrute majoritairement parmi les assistés sociaux (HLM pour familles) ou les retraités peu fortunés (HLM pour personnes âgées), alors que dans les coopératives (programme PSBLP) on retrouve un mélange d'assistés sociaux et de personnes qui exercent des petits métiers ou occupent des emplois précaires peu qualifiés, même si certains ont des diplômes. On doit reconnaître que si les écarts de revenus sont faibles, on note toutefois des différences de valeurs, d'attitudes qui renvoient à des différences d'éducation et d'identité sociale. Ainsi, de nombreuses femmes, maintenant sans conjoint, ont pu appartenir aux couches moyennes avant leur veuvage ou leur rupture d'union et en conserver un bagage qui les amène à «se distinguer». Mais ces différences sociales ne jouent pas un rôle prépondérant dans l'émergence des conflits de cohabitation.

Nos observations montrent que les conflits les plus vifs mettent en scène des personnes âgées et des jeunes (adolescents le plus souvent) ou encore des personnes qui vivent seules ou en couples sans enfants et des familles nombreuses. Les différences de générations ou de genre de ménages sont donc au cœur des conflits observés. Il nous paraît plus juste de concevoir les conflits comme l'effet conjugué de différences de générations, de types de ménages et de culture. Dans notre enquête, il est difficile de mesurer ce qui est attribuable à l'une ou l'autre de ces dimensions puisque les clivages s'imbriquent. Les petits ménages sont généralement formés de personnes âgées qui se recrutent surtout chez les Québécois de vieille souche alors que les familles nombreuses qui comprennent des adolescents sont issues le plus souvent de la nouvelle immigration. Ces familles consti-

tuent depuis quelques années l'essentiel de la clientèle des grands logements dans les HLM de certains OMH. Ce contraste explique sans doute le fait que peu de conflits de cohabitation nous soient rapportés entre ménages québécois de vieille souche alors qu'il en a probablement existé dans le passé. Certains informateurs ont, d'ailleurs, pris la peine de souligner que des conduites «inadaptées» comme les dégradations, le bruit excessif, le vandalisme et l'occupation délinquante des espaces communs, que d'aucuns attribuent aux immigrants, étaient observables bien avant l'arrivée de ces derniers dans les ensembles.

Dans la mesure où il existe une certaine forme de captivité des ménages dans l'habitat social et que, dans les immeubles HLM, il n'est pas rare que de petits logements soient contigus à de grands logements, la cohabitation entre petits et grands ménages se trouve imposée. Cette situation diffère du marché locatif privé où des stratégies d'évitement des immeubles considérés «trop familiaux» sont déployées par certains couples ou personnes seules et où existent certaines pratiques discriminatoires de la part des propriétaires qui visent à exclure de leurs immeubles les ménages avec enfants, surtout s'ils sont de grande taille ⁴⁷.

La difficile cohabitation entre les personnes âgées et les jeunes

Des difficultés particulières de cohabitation surgissent entre des personnes âgées (ou pré-retraitées) et des groupes de jeunes dans pratiquement tous les ensembles HLM qui mettent en présence des habitations pour personnes âgées et des habitations familiales. Même dans les cas où l'ensemble HLM ne comporte aucun logement occupé par des familles avec enfants, les personnes âgées manifestent des craintes ou des réticences vis-à-vis des jeunes du voisinage, qui viennent perturber leur tranquillité dans les espaces libres proches de leur logement ou qui risquent d'entrer dans l'immeuble pour y «faire des coups pendables» (se droguer, mettre le feu, intimider et harceler les personnes âgées, etc.). Bref, les jeunes ou, plus précisément, les groupes ou bandes de jeunes

⁴⁷ On observe, en fait, une certaine «spécialisation» du parc de logements locatifs : certains immeubles seront habités presque exclusivement par des familles avec enfants et d'autres par des ménages sans enfant.

sont perçus comme dérangeants et insécurisants. Ils sont source de récriminations et de fantasmes.

Dans deux des ensembles étudiés, ces tensions entre jeunes et personnes âgées ou pré-retraitées sont discutées ouvertement; elles occupent même le devant de la scène de la coexistence entre groupes au sein de l'ensemble résidentiel, dépassant de loin la question des rapports interculturels.

Dans le premier cas, où l'on trouve une habitation en hauteur pour personnes pré-retraitées contiguë à des bâtiments de faible hauteur destinés aux familles, la réticence des personnes âgées à devoir côtoyer des jeunes date des tout débuts du projet. On aurait préféré un ensemble homogène, réservé aux personnes âgées et pré-retraitées, d'autant plus qu'on a quotidiennement sous les yeux l'exemple d'une telle homogénéité dans une autre tour de l'OMH située tout près. Les personnes âgées et pré-retraitées se plaignent du bruit des enfants en été, de leurs jeux à l'entrée de la tour. Elles redoutent l'entrée des jeunes dans l'immeuble, les petites dégradations qu'ils risquent d'y causer et les jeux dangereux auxquels ils peuvent se livrer. Le problème est exacerbé par le fait qu'aucun espace libre n'a été aménagé en fonction des besoins des personnes plus âgées : tout l'espace extérieur est approprié par les enfants. Il y a clairement là une erreur de «design» : une meilleure définition et une démarcation nette des espaces libres se seraient imposées dans une situation de conflit potentiel aussi évident.

Tout se passe comme si les concepteurs de tels ensembles refusaient de considérer que la ségrégation habituelle entre habitations pour personnes âgées et pré-retraitées et habitations pour familles reposait peut-être sur des motifs raisonnables, dont les préférences des personnes âgées, et comme si l'on n'avait rien appris des situations déjà connues de cohabitation non voulue entre groupes d'âge. Enfin, dans ce cas, aucun dialogue n'a été amorcé entre familles et personnes âgées, notamment parce que l'association des locataires est réservée à ces dernières et ne souhaite aucune ouverture vis-à-vis des familles qui habitent les bâtiments adjacents à la tour pour personnes âgées...

Dans un autre cas où coexistent des immeubles séparés, les mêmes conflits ou plaintes s'expriment à propos des espaces extérieurs et on entend, en plus, des remarques sur certains comportements agressifs (jets de pierre sur les balcons) de

jeunes à l'endroit des personnes âgées. Ici, des appels à la police pour contrôler l'activité bruyante des jeunes dans les espaces extérieurs sont monnaie courante. Une tentative de rapprochement entre les jeunes et les personnes âgées a été entreprise par Tandem avec le soutien actif de l'association des locataires du HLM pour personnes âgées. Les suites de ce rapprochement sont, pour l'instant, impossibles à évaluer mais il semble que chez les participants beaucoup de préjugés soient tombés.

Dans ces deux cas, il n'y a guère d'ethnisation des tensions : les bandes de jeunes sont très diversifiées ethniquement, ce qui empêche la stigmatisation des «coupables» sur une base ethnique. Cela ne signifie pas qu'il n'y ait pas de préjugé racial ou d'intolérance mais cette intolérance se manifeste de façon voilée, notamment par la référence à la présence de «toutes ces nationalités», de «toutes sortes de monde» dont, implicitement, les modes de vie et les façons d'élever les enfants sont peut-être «différents».

Les tensions sont aussi exprimées ouvertement, mais cette fois avec une connotation ethnoculturelle plus nette, dans un autre cas. Elles sont cependant d'une autre nature puisqu'il s'agit d'«irrégularités» d'occupation associées à la présence d'enfants dans des logements destinés en principe à des personnes âgées. Le nombre de cas en cause est très faible ainsi que, par voie de conséquence, le nombre de personnes âgées susceptibles d'être importunées par les bruits d'enfants dans les couloirs ou les appartements voisins. Cela n'empêche pas une certaine véhémence des dénonciations car il y a, dans l'esprit des personnes âgées, une espèce de bris de contrat. Elles avaient choisi d'habiter un HLM pour personnes âgées pour «avoir la paix» et elles se rendent compte que certains de leurs voisins enfreignent les règles garantes de cette paix. Comme il s'agit, en plus, d'un groupe ethnoculturel particulier dont le sens des obligations familiales diffère de celui de la majorité, c'est aussi probablement un prétexte commode pour manifester une intolérance plus diffuse à l'endroit de ce groupe et pour bien marquer la volonté de mettre un terme à une évolution jugée nocive. Autrement dit, la réaction tient ici davantage de la défense préventive que de la réponse à des situations vécues et l'on ne cherche pas d'accommodement ou de solution mitoyenne : c'est tout simplement le retour au *statu quo ante*, à la norme qui est exigé.

Cet exemple exceptionnel, certes, devrait inciter à la réflexion car il met en évidence des différences importantes de schémas culturels et de situations objectives entre certains groupes récemment immigrés et les groupes dominants dans la société d'accueil, sur le plan des relations à l'intérieur de la famille et des obligations qui en découlent. Au cours de notre enquête, nous avons rencontré plusieurs cas de grands-parents qui, pour leurs petits-enfants, représentaient pratiquement la seule ressource familiale disponible, les parents étant décédés ou «disparus» soit au Québec soit dans le pays d'origine. Ces situations sont particulièrement susceptibles de se présenter parmi les groupes issus de pays déchirés par des conflits violents. Est-il acceptable de chasser du HLM (pour personnes âgées, car c'est là que le problème se pose) la grand-mère qui prend ses petits-enfants en charge ? Comment assurer qu'elle obtienne un logement de taille adéquate ? Voilà quelques-unes des questions sur lesquelles il conviendrait de se pencher.

Pour l'instant, ces questions ne sont pas abordées et il faut reconnaître qu'aussi bien les transformations clandestines que l'affectation à des familles de logements initialement destinés à des personnes âgées, qui se pratique dans certains tours, sont plutôt mal accueillies. Les justifications de ces réticences sont toujours les mêmes : bruits, cris, bousculades, graffiti et autres traces indésirables, insécurité face aux adolescents... La référence aux différences ethnoculturelles est rarement directe; elle n'en est pas moins inscrite, en filigrane, dans la mesure où les «envahisseurs» familiaux sont invariablement ou presque issus de l'immigration.

L'âge, une variable clé dans la réaction aux différences interculturelles

S'il est un constat convergent d'un terrain d'observation à l'autre et d'un témoin à l'autre, c'est bien celui de la différence de l'ouverture à l'«étranger» en fonction de l'âge des personnes. Partout les enfants d'âge préscolaire jouent ensemble indistinctement du groupe d'origine des parents alors qu'à l'autre extrême de la pyramide des âges, les personnes âgées font le plus souvent grand cas des différences ethniques ou raciales et n'ont tendance à voisiner qu'à l'intérieur de leur groupe d'appartenance. Ces constats tiennent sans doute de la lapalissade et on n'apprendra sûrement rien à personne en alléguant que les préjugés et la perception

des différences sont appris, construits au travers du processus de socialisation et que, dans ce domaine comme dans d'autres, les schémas se figent avec l'âge.

Cependant, la réalité n'est pas tout à fait linéaire et il importe d'apporter certaines nuances et d'identifier les moments charnière ou les points de retournement dans l'évolution des rapports interculturels selon l'étape de la vie.

De façon typique, on rapporte que les tout jeunes enfants, qu'ils soient sur le terrain de l'ensemble d'habitations, au parc ou à la garderie, ne font aucun cas des différences. Leurs parents, par contre, échangent peu et auront généralement tendance à adopter une position de réserve silencieuse s'ils se retrouvent, par exemple, sur un banc de parc à surveiller leur progéniture. Il n'en demeure pas moins que la présence d'enfants de cet âge (trois à six ans en particulier) et leur interaction au niveau des jeux est dans nombre de cas le facteur le plus susceptible d'amorcer des rapprochements entre parents appartenant à diverses communautés. De petits échanges liés au gardiennage ou à la surveillance temporaire des enfants dans les aires de jeu ont été signalés dans plusieurs des ensembles étudiés. On peut donc considérer que les parents d'enfants de moins de six ans se trouvent davantage dans une période d'exposition et d'ouverture aux différences que d'autres adultes. De même, les aires de jeu destinées aux tout-petits constitueraient des lieux propices à la cohabitation harmonieuse, ce qui est moins le cas des activités des enfants plus grands ou des adolescents, qui suscitent souvent des réactions négatives des adultes et, par ricochet, des conflits entre parents.

En ce qui concerne les enfants du niveau primaire, relativement peu de commentaires ont été émis sur les modalités de la coexistence interculturelle. Dans un cas, on fait état de bousculades et de bagarres sur le chemin de l'école entre enfants de familles québécoises «de vieille souche» et enfants d'origine asiatique, dans un milieu par ailleurs très homogène. Ces comportements suscitent, semble-t-il, un grand émoi dans le HLM, d'autant plus que certains parents refusent de discuter du problème. Un tel émoi cache fort probablement des tensions implicites et des inquiétudes sur l'évolution de la cohabitation interculturelle, dont on a tendance à monter en épingle les difficultés dans ce milieu.

Dans deux ou trois autres cas, on rapporte que les enfants ont tendance à se moquer de certains groupes ethnoculturels ou à leur adresser des quolibets (ces propos existent dans les deux sens : de la part des Québécois de vieille souche envers les nouveaux arrivés — qui seront par exemple appelés les «chocolat» — et de ces derniers envers les premiers, qu'ils baptisent les «pogos de lait»). Pourtant ces enfants jouent ensemble, ce qui indique bien la distinction qu'il faut faire entre l'interaction et la perception : l'interaction harmonieuse ou pacifique n'est pas nécessairement synonyme d'absence de stéréotype ni de représentation négative.

Même s'il subsiste des situations de contacts interculturels et, dans certains cas, des bandes de caractère multiculturel, l'adolescence marque un tournant vers la segmentation des rapports. À partir de l'âge de 10 ans, on note des clivages entre groupes, plus particulièrement dans les milieux durs, où il se forme des bandes rivales qui se livrent à de l'intimidation ou à certaines formes de criminalité et de vandalisme. Mais le repli sur son propre groupe n'est pas exclusif à ce genre de milieu. C'est l'âge de l'autonomie et des relations fondées davantage sur les affinités que sur une base territoriale (à laquelle sont confinés les enfants plus jeunes). De plus, dès la pré-adolescence, les parents ont souvent tendance à décourager les relations interraciales ou interethniques entre les deux sexes, ce qui renforce la tendance à la sélection à l'intérieur du groupe.

La présence de clivages importants entre groupes d'adolescents a surtout été notée dans les grands ensembles HLM où cohabitent Noirs et Blancs. Un des ensembles représente pratiquement un cas de figure de ségrégation entre jeunes. Alors que la population du HLM est majoritairement d'origine haïtienne — très fortement en ce qui concerne le groupe des adolescents —, la maison de jeunes qui existe sur le site n'est fréquentée pratiquement que par des Blancs; les jeunes Noirs, eux, fréquentent une autre maison de jeunes, qui leur est en pratique «réservée», ailleurs dans le quartier. Certaines tentatives de rapprochement, notamment des activités communes, tentées par les organisateurs des maisons de jeunes ont abouti à des demi-succès ou à des échecs : très faible participation des jeunes Noirs, batailles de boules de neige qui tournent mal, etc. L'existence d'un «gang» qui fait régner un climat de violence et d'intimidation et une histoire récente

d'actes criminels perpétrés dans le HLM avivent très fortement les tensions et ne cessent d'alimenter les stéréotypes dans ce cas.

Ailleurs, dans un ensemble où les jeunes d'origine haïtienne sont largement majoritaires, on parle de l'acculturation d'un certain nombre de jeunes Blancs, qui se mettent à parler créole et à jouer au basketball. Effet de nombre peut-être, ce phénomène est sans doute exceptionnel et appelé à disparaître faute de joueurs si l'exode des familles blanches, déjà très prononcé, est poussé à son terme. Dans l'état actuel des choses, les rapports difficiles entre les adolescents (essentiellement noirs) de cet ensemble et les personnes âgées (à majorité blanche) de la tour sont «gérés», ici aussi, par des intervenants communautaires qui oeuvrent auprès des jeunes dans la rue et vont même jusqu'à «policer» leurs jeux sur le site (nous parlerons plus loin, à cet égard, d'une controverse à propos des ballons de basket). Enfin, dans un autre cas, on relève aussi l'existence de bandes séparées de jeunes, d'origine haïtienne et d'origine latino-américaine notamment. Le centre de jeunes, d'abord identifié aux jeunes d'origine haïtienne et approprié par eux, à l'exclusion des autres, s'est donné pour mission d'être une courroie de transmission d'attitudes de tolérance et d'ouverture dont l'influence déborde largement le cercle des jeunes. Avec le temps, en effet, il a étendu ses activités en direction d'autres clientèles, dont les parents, en particulier les mères seules.

Cette diversité des évolutions dans des situations apparemment semblables montre que tout n'est pas joué à l'avance et surtout que les interventions d'animateurs éclairés peuvent réussir à provoquer des déblocages et à alléger les tensions. Il ne s'agit pas de nier ni de vouloir effacer les regroupements ou les choix d'activités différentiels : dans le parc faisant face aux Habitations du Square, par exemple, les adolescents ou les jeunes adultes noirs se regroupent essentiellement autour des paniers de basketball alors que le baseball n'attire pratiquement que des Blancs. Il n'y a cependant pas d'exclusive dans ces regroupements et le partage de l'espace se fait dans la coexistence pacifique. Autrement dit, le succès des interventions en matière de cohabitation interculturelle ou interracial ne doit pas se mesurer par l'indifférenciation des pratiques de jeu ou de sociabilité; c'est l'exclusion et le renforcement des exclusions par l'intimidation et la violence physique qu'il importe de contrer.

Quant aux adultes, nous avons vu maintes fois au travers des études de cas que leurs rapports de sociabilité avaient le plus souvent tendance à se dérouler à l'intérieur de leur propre groupe d'appartenance. Cette règle est particulièrement affirmée — tout comme dans le cas des divisions étanches entre groupes d'adolescents, d'ailleurs — lorsque l'on a affaire à deux blocs dont les rapports majorité-minorité ont été inversés ou sont en voie de l'être. Par contre, là où la multiethnicité est plus étendue ou diffuse et surtout lorsqu'il s'agit d'une caractéristique de départ, comme dans un certain nombre de coopératives, les contacts interculturels sont plus courants et plus faciles. Il faut ajouter aussi que, dans le cas des coopératives, la multiethnicité peut faire partie du projet collectif des résidants alors que dans le HLM elle est imposée et parfois même non prévue.

Statut de minoritaires et désappropriation du milieu de vie

Avant de clore cette section, il importe d'attirer l'attention sur la situation particulière de certains ensembles, datant le plus souvent de la première vague des HLM, soumis à une transformation marquée de leur peuplement sur le plan ethnique et surtout racial.

Au fil des interviews, sans que ce thème soit abordé par nous, des locataires québécois de vieille souche de plusieurs de ces ensembles HLM ont exprimé leurs inquiétudes devant l'arrivée croissante de ménages appartenant à d'autres groupes raciaux. Certains se diront envahis, d'autres exprimeront, dans leurs termes à eux, le sentiment d'être désappropriés de leur milieu de vie. Ce sentiment de «minorisation» est vécu dans des ensembles où les Québécois de vieille souche ne forment plus qu'une minorité de ménages mais aussi, de manière surprenante, dans des immeubles où la présence des immigrants est, somme toute, encore faible.

Il est à signaler que ces craintes face à «l'envahissement» par telle ou telle fraction de résidants provenant du Tiers Monde ne sont pas exprimées exclusivement par des Québécois de vieille souche mais aussi par des locataires issus de vagues d'immigration plus anciennes.

Dans les ensembles où les locataires québécois de vieille souche forment maintenant une minorité et où un autre groupe racial est fortement présent, on évoquera avec nostalgie le temps, où peu nombreux, les Noirs se mêlaient aux Blancs alors que maintenant, ils ne le font plus. Un intervenant va jusqu'à formuler l'idée qu'il y aurait une inversion des rapports dans le HLM où il est impliqué quotidiennement : habituellement, ce sont les immigrants qui doivent s'intégrer, ici ce sont les Québécois de vieille souche qui, selon lui, doivent faire des efforts pour «s'intégrer» à la majorité qui réside sur le site. À propos de ce même HLM, une locataire dira que si on lui demandait son avis, elle enjoindrait l'Office de réintroduire des Blancs dans son ensemble, pour éviter que les Québécois de vieille souche «se sentent à part». Cette proposition a aussi été formulée dans d'autres HLM placés dans des situations analogues.

L'évolution présente de la clientèle de ces HLM tend à nourrir, chez les locataires «blancs de souche», le sentiment d'envahissement et de perte de contrôle sur leur milieu de vie. Leur statut de minoritaires semble appelé à se consolider dans un proche avenir puisque, en raison des critères de sélection définis par la SHQ, qui tiennent compte avant tout des revenus et du nombre d'enfants, les logements libérés sont presque exclusivement alloués à des ménages de l'autre groupe. Leur déclin leur semble de plus en plus inexorable. Quelques locataires québécois de vieille souche, peu nombreux toutefois, iront jusqu'à évoquer l'image du ghetto pour décrire leur ensemble.

Des sentiments semblables de désappropriation de leur milieu de vie animent des résidents de rares ensembles où les ménages issus de la «nouvelle immigration» ne forment qu'environ 10 % à 15 % des locataires. Il importe de signaler, d'entrée de jeu, que ces ensembles sont situés dans des municipalités très homogènes (à très forte majorité de Québécois francophones de vieille souche) où il n'y a pas de tradition d'accueil des immigrants. Afin de sauvegarder un équilibre qu'ils jugent fragile, plusieurs locataires insistent sur la nécessité de freiner l'arrivée des ménages immigrants. Un locataire ira même jusqu'à accuser les autorités de l'Office de ne pas être suffisamment sensibles à leur réalité quotidienne. Il rappellera qu'il ne faudrait pas beaucoup plus d'immigrants pour voir la situation basculer : *«on est là vingt-quatre heures par jour. C'est pour cela que l'on voudrait rester comme*

on est. Il y en a assez là. Ils commencent à s'intégrer, c'est pas le temps de nous ôter cela. Moi, je calcule que s'ils en envoyaient d'autres ce serait fini». Dans ce cas particulier, encore que ce ne soit pas exprimé ouvertement, la présence des ménages d'une autre origine est associée à une dévalorisation du HLM.

La question de la «minorisation» est indissociable de celle de l'intégration. Les défis de l'intégration semblent, sur la base des perceptions des acteurs en présence, se poser avec une acuité particulière dans les milieux fortement polarisés, c'est-à-dire là où il y a deux camps... Dans ces situations, l'existence de pratiques différenciées (relations de voisinage, contrôle et éducation des enfants, pratiques culinaires, entretien des espaces communs, etc.) engendre des tensions importantes et la négociation d'un mode de vie acceptable pour tous les résidents de l'ensemble ne semble pas possible. D'une part, les Québécois de vieille souche, devenus minoritaires, n'admettent pas de se conformer aux pratiques d'habiter du groupe majoritaire et les ménages de ce dernier groupe refusent de se plier aux normes de la minorité. La situation prend alors le plus souvent des allures d'affrontement et des volontés ségrégatives s'expriment. Des demandes sont parfois clairement formulées au cours des interviews pour que l'on ramène un certain équilibre dans la composition ethnique ou encore que l'on opte pour une gestion ségrégative des HLM (un bâtiment blanc, un autre noir ou encore un HLM blanc, un HLM noir). Ailleurs, on nous a rapporté que des demandes répétées sont exprimées par des Québécois de vieille souche pour obtenir un logement profitant du supplément au loyer afin d'éviter de vivre dans un ensemble où ils occupent une position de minoritaires. D'autres locataires demanderont à vivre au sein de montées homogènes (les logements d'une même cage d'escalier seraient occupés par des ménages d'une même origine), ou à être relocalisés dans un autre ensemble. Devant le refus d'acquiescer à leur demande, certains quitteront l'habitat social.

Dans quelques ensembles, le sentiment de devenir minoritaires est entretenu sinon attisé par certaines actions. Dans un HLM, on a voulu former une association de locataires sur une base raciale en excluant les autres résidents. Dans un autre ensemble, des résidents appartenant au groupe qui domine au plan des effectifs inviteront ouvertement les Québécois de vieille souche à *«s'en aller dans leur pays»*, parce qu'ils *«ne sont pas chez eux»* dans l'ensemble.

Ces situations nous amènent à formuler une question de fond. Comment reconnaître le droit à la différence sans faire des ensembles d'habitat social des lieux de conflits qui, à terme, risquent de devenir des ghettos si les différences trop aiguës provoquent le départ des ménages différents ? Doit-on privilégier les actions intégratrices qui provoquent le nivellement des différences culturelles et à l'adoption par les immigrés des modèles d'habiter et de consommer du groupe dominant, ce qui implique une négation des systèmes de représentations et des pratiques des ménages immigrés ? Doit-on plutôt opter pour l'approche opposée qui se fonde sur la spécificité culturelle et qui sous-entendrait la constitution de milieux de vie homogènes ? Entre ces deux extrêmes, peut-on envisager une position mitoyenne qui chercherait à concilier les différences et ferait place à la négociation et aux compromis à l'intérieur de chaque milieu de vie (petit immeuble ou même cage d'escalier), c'est-à-dire à une échelle fine ?

LA GESTION DES ENSEMBLES

La gestion des ensembles d'habitation sociale obéit à des règles et à des logiques fort différentes selon que l'on considère les coopératives ou les HLM. Nous les traiterons donc séparément.

La gestion dans les coopératives

Dans les coopératives, la gestion relève du conseil d'administration (CA) qui, en général, forme divers comités auxquels sont confiées des responsabilités précises (comités de sélection, d'entretien, etc.). Différents aspects de la gestion suscitent des tensions entre les locataires des ensembles coopératifs⁴⁸. Celles-ci se rapportent soit au style de gestion préconisé par les membres du CA et le plus

⁴⁸ Il faut rappeler ici que tous les locataires ne sont pas nécessairement membres de la coopérative, certains peuvent s'être vu retirer leur statut de membre.

souvent par le président, soit au processus de sélection des membres ou encore au partage des tâches entre les membres.

Le partage des tâches

Dans les interviews, l'absence de partage des tâches de la coopérative est le thème qui est apparu le plus souvent. Dans tous les immeubles, un informateur au moins avait à se plaindre du manque d'implication de certains locataires. Ces remarques prennent toutefois rarement une dimension ethnique. D'ailleurs, il s'agit d'une récrimination qui est pratiquement inhérente au mode de fonctionnement coopératif : on la retrouve dans toutes les coopératives d'habitation, quel que soit leur recrutement, tout comme dans les autres organisations de type coopératif.

Les frustrations sont encore plus vives quand les tâches qui sont perçues comme ingrates et peu valorisantes (par exemple, les tâches d'entretien) reviennent toujours aux mêmes personnes. Dans certains cas où le climat est à la confrontation et où se constituent des blocs opposés, il arrive qu'un des blocs refuse de participer aux tâches communes; l'autre groupe se retrouve alors avec toutes les responsabilités et relativement mal armé pour redresser la situation. En effet, pour contraindre les membres ou les locataires qui refusent de participer aux tâches, les coopératives disposent de peu de moyens. Le seul recours consiste à priver le locataire en défaut de son statut de membre, ce qui n'a pas de conséquences pratiques, notamment en ce qui a trait au loyer (la législation empêchant toute augmentation de loyer reliée au retrait du statut de membre).

La sélection des membres

Un deuxième aspect de la gestion, la sélection des membres, représente une source de tensions assez vives dans de nombreuses coopératives. Il n'est pas rare qu'un ou plusieurs membres unis par des liens de parenté tentent de faire allouer un logement qui se libère à un autre membre de leur famille. Si cette pratique traduit une solidarité familiale forte, elle n'en génère pas moins des conflits. Dans une coopérative, on nous a rapporté des gestes d'intimidation à l'égard d'un

nouveau membre parce que certains auraient préféré que le logement qui lui avait été attribué soit réservé à un membre de leur famille.

La présence de plusieurs locataires d'une même famille peut mener à une prise de contrôle de la coopérative par le groupe familial. De manière plus générale, dans la mesure où la cooptation est le principe qui régit la sélection des membres, il est assez facile pour une famille ou un groupe ethnique ou encore un clan politique de prendre le contrôle d'une coopérative. Un locataire a formulé la suggestion que l'on définisse des quotas pour fixer le nombre maximal de ménages apparentés qui pourraient habiter un même ensemble. Selon ce locataire, si les membres d'une même famille composent le tiers des ménages de la coopérative, il leur est possible d'en prendre le contrôle. La voie est alors ouverte à diverses formes de favoritisme : tolérance à l'égard des retards dans les loyers, améliorations sélectives des logements, etc. De telles situations nous ont été rapportées dans deux des cinq coopératives étudiées. Le climat de confrontation devient parfois tel entre les ménages qui composent la famille élargie et les autres ménages que l'un des blocs réclame et obtient une mise en tutelle.

Dans une des coopératives étudiées où l'on souhaitait conserver le caractère multiethnique initial, on a établi des règles de sélection précises : chaque membre partant doit être remplacé par un ménage de la même origine ethnique ou nationale. Cette décision, qui garantit la stabilité multiethnique, n'a pas été bien reçue par les membres d'une des fractions de la coopérative, qui faisaient valoir que la demande provenant de leur communauté pour les logements coopératifs subventionnés était particulièrement urgente et forte.

La sélection des membres devient presque inévitablement une affaire «ethnique». Par exemple, dans une autre coopérative, on nous a rapporté qu'avant la tutelle, un groupe composé de membres fondateurs québécois de vieille souche bloquait l'accès de la coopérative à certains autres groupes (notamment les Asiatiques et les Noirs). Ailleurs, dans une coopérative monoethnique, le recrutement de nouveaux membres se fait par le biais des réseaux communautaires, ce qui empêche une diversification des ménages au plan de l'origine ethnique. Comme la gestion et la vie courante s'y déroulent dans une autre langue que le français et

l'anglais, nos informateurs nous ont confié qu'ils voyaient mal comment ils pourraient admettre des membres d'autres origines que la leur.

L'exercice du «pouvoir»

Enfin, il existe un troisième élément autour duquel se nouent les tensions dans les coopératives et qui n'est pas sans lien avec les prises de contrôle par des groupes familiaux auxquelles nous avons fait allusion plus haut. Il semble que, dans plusieurs cas, les postes de président et de trésorier soient mal compris et qu'il y ait des situations relativement fréquentes d'abus d'autorité. Il faut rappeler ici que comme la plupart des coopératives étudiées sont généreusement subventionnées, les motivations des occupants sont avant tout économiques; elles ont peu à voir, au départ, avec l'adhésion à la «culture coopérative». Les responsabilités, les règles d'exercice et les limites des pouvoirs associés à certaines fonctions au sein des coopératives sont mal comprises et cela suscite des tensions. Aux yeux de certains, les membres du CA ont tous les pouvoirs. De plus, certaines décisions favorisent des membres précis de la coopérative au détriment des autres : par exemple, des améliorations seront apportées seulement aux logements de ceux qui sont bien vus des membres du CA.

Des irrégularités de gestion dénotent aussi une incompréhension des règles de fonctionnement des coopératives. Par exemple, dans le passé, une coopérative ne tenait plus d'assemblée de ses membres. On s'y refusait aussi à divulguer les informations et on a tenté de garder le contrôle exclusif sur les finances. Bref, dans certaines coopératives, c'est le règne de l'arbitraire, de l'autoritarisme : les règles de gestion ne sont pas connues ou, à tout le moins, pas respectées.

Avant de conclure, il importe de signaler que bien que les réseaux familiaux soient habituellement composés de ménages d'une même origine, nos informateurs n'ont pas tendance à vivre d'abord ces situations comme des conflits interethniques. Ils les voient plutôt comme des conflits qui opposent une famille élargie aux autres ménages de la coopérative, y compris parfois des ménages de la même origine nationale ou ethnique que les ménages de la famille élargie. D'ailleurs, nos observations dans une coopérative monoethnique tendent à confirmer l'importance de la dynamique familiale dans l'émergence des conflits, indiquant bien que

l'homogénéité ethnique n'est nullement garante de l'harmonie des rapports. Dans cette coopérative, le climat est à la confrontation entre deux clans dont le premier est constitué de membres d'une même famille, l'autre de ménages sans lien de parenté.

La gestion dans les HLM

Aborder la question de la gestion dans les HLM, c'est faire référence à deux grandes dimensions : la gestion des immeubles (entretien au jour le jour, réparations, grands travaux de remise en état) et la gestion des milieux de vie (relations entre les locataires, vie communautaire, respect des règlements, accueil, etc.).

Des styles de gestion variables : du paternalisme au laisser-faire

Dans les différents offices municipaux que nous avons visités, soit au moment de la sélection des ensembles soit lors du travail de terrain proprement dit, nous avons rencontré deux types de gestion qui sont plus ou moins directement reliés à la taille du parc de HLM administré par chaque office. Dans les OMH qui gèrent un nombre restreint de logements, la gestion peut être qualifiée le plus souvent de rapprochée, voire de personnalisée. Le directeur connaît les locataires personnellement; il visite les lieux assez régulièrement (son bureau est parfois installé dans un HLM) et il lui arrive souvent d'intervenir directement lorsque certains problèmes se présentent avec un locataire (détériorations, relations difficiles avec le voisinage, petite délinquance des enfants, etc.). Cette gestion rapprochée est tantôt plutôt autoritaire — ceux qui ne se conforment pas aux normes sont vite rappelés à l'ordre et de manière très ferme — tantôt plutôt paternaliste : on tentera alors, en optant pour une approche conciliante, de trouver des solutions souples, au cas par cas.

Quant aux OMH qui gèrent un parc de logements important, on peut qualifier globalement leur gestion de distante même si certains services comme le service de relations avec les locataires comptent des intervenants sociaux qui traitent directement avec les locataires d'ensembles précis. Dans ces grands OMH, la gestion présente donc souvent un caractère hybride («dual») mais la distance et

l'impersonnalité bureaucratique demeurent les traits dominants. Par exemple, un des OMH couverts par l'enquête préconise une gestion assez ferme et serrée : dans certains ensembles, on emploie des moyens tels que la télésurveillance afin de contrer des problèmes comme le trafic de drogues et autres délits criminels ou des moyens tels que la visite régulière des logements pour repérer les logements en voie de détérioration. Ce même OMH privilégie, parallèlement, une approche «milieu», en organisant par exemple un colloque afin de susciter un dialogue entre les locataires d'origine étrangère et les Québécois de vieille souche (pour plus de détails, voir la section consacrée aux initiatives ponctuelles et à leur portée réelle).

Dans un autre OMH qui gère un parc important de logements, on peut qualifier la gestion de distante. Mais ici encore, des interventions modelées en fonction des problèmes particuliers vécus dans chaque ensemble sont menées par des agents de relations avec les clientèles. Leurs effectifs sont toutefois trop faibles, vu l'ampleur des besoins, pour assurer une présence suivie et la prise en compte de toutes les situations susceptibles de dégénérer en crise aiguë.

Quel que soit le type de gestion qui prévaut, certaines lacunes ou carences dans l'intervention présentent un caractère suffisamment généralisé pour qu'on les considère comme des entraves à l'établissement de relations saines à l'intérieur des HLM voire comme des facteurs susceptibles de favoriser l'émergence de tensions interethniques. Le manque d'information et d'encadrement quant aux règles et attentes liées à la vie en HLM et les carences dans l'intervention sur le cadre physique constituent ici des irritants majeurs.

Des attentes mal explicitées et des règles floues

On peut affirmer que, de façon générale, les règles de vie dans les HLM ne sont pas présentées clairement aux occupants, que ce soit à leur arrivée ou plus tard. Le règlement d'immeuble, qui fait partie intégrante du bail, est très peu connu et il faut bien admettre que l'écrit ne peut pas, sans support additionnel, constituer un médium approprié pour des populations peu ou pas scolarisées. L'absence quasi généralisée de dispositif d'accueil est certainement à mettre au compte de cette tendance à l'opacité des attentes. À l'exception d'un OMH où l'on soigne un peu plus l'accueil et où on distribue un document qui décrit les différents services de

l'Office ainsi que les droits et obligations de chaque locataire (encore faut-il être en mesure de le lire), l'accueil est généralement réduit à la visite du logement avant la location et parfois à une tournée rapide des lieux avec le concierge ou la locataire surveillante. Dans aucun ensemble, on ne prend la peine d'expliquer aux nouveaux locataires les règles d'usage dans leur nouveau milieu de vie ou de les présenter à leurs nouveaux voisins.

Il n'est guère étonnant, dans ces conditions, de relever de nombreux cas de comportements mal adaptés ou d'usages inappropriés du logement et de l'immeuble. Ainsi, dans plusieurs immeubles où les locataires se voient confier l'entretien de leur palier, bon nombre se défilent devant cette responsabilité et ceux qui persistent à faire leur part développent des sentiments de frustration : de là à accuser en bloc tel ou tel groupe ethnoculturel de manquer à ses obligations, le saut est parfois rapide. Si des suggestions ou des consignes précises étaient fournies relativement à l'exécution de tâches partagées comme celles-là, les situations risqueraient moins de s'envenimer et d'aboutir au laisser-aller de tous.

Au flou des règles correspond le plus souvent une tolérance excessive des autorités à l'endroit des petites dégradations ou des mauvais usages de la part de certains locataires. Par exemple, lorsqu'un locataire quitte les lieux, il n'est pas tenu responsable de rendre son logement dans l'état dans lequel il lui a été livré. Dans un souci de prévention, dans certains HLM, on a instauré depuis peu ou on se propose d'instaurer une nouvelle mesure : on visite les logements régulièrement (une fois par année ou un peu moins souvent) dans le but de repérer les problèmes de détérioration ou de mauvais usages avant que les dégradations soient trop avancées. Mais dans l'ensemble, l'attitude est encore au laisser-faire. On note, toutefois, deux exceptions. Dans un petit OMH, dans les cas de demandes d'interventions répétées où le problème est attribuable à la négligence de l'occupant ⁴⁹, on a décidé d'imposer un «ticket modérateur» (facturation d'une somme pouvant aller jusqu'à 50 \$ pour chaque intervention) afin de responsabiliser les locataires. Dans un autre OMH où les bris étaient monnaie

⁴⁹ Par exemple, dans cet immeuble, il était très fréquent que les locataires réclament de nouvelles clés de la porte d'entrée ou de leur logement. Une locataire demandait aussi régulièrement l'intervention des concierges pour déboucher le renvoi des toilettes.

courante dans la salle de lavage, il a été décidé que les réparations seraient facturées à l'ensemble des utilisateurs. La mise en place de ces mesures a, semble-t-il, induit des modifications de comportement assez radicales dans les ensembles visés.

Quelques locataires, d'origines diverses, ont exprimé le souhait que la gestion soit plus serrée sur plusieurs plans : dégradations, déchets domestiques, bris, etc. Un locataire a même suggéré que l'on sévisse contre les locataires qui ne font pas leur part dans les tâches d'entretien des espaces communs ou qui abîment les logements. Dans deux HLM, des locataires d'origines autres que québécoise de vieille souche nous ont déclaré que les autorités sont trop permissives et qu'elles devraient rendre les ménages davantage responsables des détériorations de toutes sortes qui leur sont attribuables. Ces personnes se sont dites indignées des sommes gaspillées suite à l'incurie des autorités ⁵⁰.

Les interventions sur le cadre physique : source de nombreuses frustrations

Aussi bien l'entretien courant que les réparations jugées urgentes ou nécessaires par les locataires suscitent des commentaires peu flatteurs à l'égard des OMH. De façon quasi unanime, sans distinction d'origine ethnique ou nationale, les locataires que nous avons rencontrés se sont plaints de la lenteur des réparations ⁵¹. On note toutefois deux exceptions et elles mettent en cause de petits OMH. Cette lenteur, en plus de susciter du mécontentement, agit indirectement sur les relations interethniques. Dans les immeubles où les actes de vandalisme ou les détériorations, attribués à tort ou à raison à un groupe ethnique ou national particulier, prennent plusieurs mois, voire des années, à disparaître, la lenteur des interventions ne peut que contribuer à nourrir les récriminations à l'égard de certains groupes. En outre, la plupart des locataires nous ont confié qu'ils étaient mal reçus lorsqu'ils formulaient des plaintes ou avisaient l'Office de réparations, urgentes ou

⁵⁰ Dans les deux cas, ces personnes s'efforçaient de se soumettre aux normes d'entretien de la société d'accueil. Elles trouvaient donc injuste que l'on tolère ceux qui se préoccupent peu d'entretenir leur logement. En fait, rien ne vient encourager leurs efforts.

⁵¹ Par exemple, une locataire nous a dit avoir été privée de l'usage de sa baignoire durant deux semaines.

non, à faire. Certaines attitudes du personnel affecté à l'enregistrement des plaintes sont empreintes de racisme ou, à tout le moins, de mépris selon des locataires. On rapporte également que les plaintes doivent être formulées de nombreuses fois avant que le problème soit résolu.

Dans certains ensembles, des Québécois francophones de souche ont déploré le fait que leurs voisins d'autres origines négligeaient souvent d'aviser l'Office ou se montraient lents à le faire (en raison des attitudes racistes du personnel ou d'une plus grande tolérance de leur part face aux pannes ou autres défauts de fonctionnement ?). Seuls à se plaindre, ils ont le sentiment qu'ils apparaissent aux yeux du personnel de l'Office comme des «*fatigants qui n'arrêtent pas de se plaindre*»⁵². Cette situation est d'autant plus frustrante qu'ils sont mal reçus et qu'on leur renvoie une image négative. Dans d'autres ensembles, au contraire, ce sont plutôt les ménages appartenant à certaines minorités ethniques qui ont la réputation d'être de perpétuels mécontents.

Dans le présent contexte de resserrement budgétaire, des OMH ont dû réduire leur personnel d'entretien, si bien que la propreté des espaces communs laisse souvent à désirer. Dans le cas de grands ensembles, un concierge qui, dans le passé, avait la responsabilité d'un seul projet doit maintenant assurer l'entretien de deux ou trois ensembles. Aussi, les locataires ne se plaignent pas tant du personnel en place que du manque de personnel. Ce relâchement au niveau de l'entretien contribue sans doute à nourrir les tensions. Si un voisin d'un groupe particulier ne se débarrasse pas de ses déchets domestiques selon les règles, les inconvénients seront accrus et vécus plus longuement puisque l'intervention du personnel d'entretien se fera attendre.

Quant aux travaux plus importants de réaménagement ou de remise en état des logements, souvent réclamés avec insistance, ils ne sont cependant pas toujours bien reçus. Dans quelques ensembles, des locataires d'origines diverses se sont plaints de ne pas être suffisamment informés préalablement aux travaux de remise en état de leur logement ou encore du fait que les consultations ne mènent jamais à

⁵² Par exemple, en cas de panne d'eau chaude, de réparations des portes extérieures de l'immeuble, des sonnettes, etc.

rien de bon. Par exemple, des ouvriers se présentent sans avertissement pour changer les fenêtres d'un logement. Cette façon de faire est perçue comme un manque de respect de la part des autorités envers les occupants. Ailleurs, même si on a été consulté préalablement à certains travaux, on a l'impression que les choses importantes n'ont pas été débattues : on se rend compte après la consultation que les aménagements réalisés sont mal conçus.

La gestion des plaintes concernant les autres résidents

Il faut d'abord préciser que, dans de nombreux OMH, les plaintes portant sur les résidents doivent être formulées par écrit et transmises à l'Office. Cette façon de faire n'a-t-elle pas pour effet de décourager de nombreuses personnes (celles qui maîtrisent mal le français ou l'anglais écrit) ⁵³ ?

Il est facile de constater que l'on a réparé le chauffe-eau de l'immeuble et l'on s'inquiète peu de savoir qui a formulé la plainte pour que la réparation soit faite. Quand il s'agit de plaintes dénonçant certains comportements, la dimension relationnelle prend beaucoup plus d'importance. De manière générale, un agent de relations ou, plus rarement, un concierge examinera le bien-fondé de la plainte et, le cas échéant, l'Office avertira la personne en défaut ou fera paraître un avis à tous rappelant les règles en vigueur. Dans les cas de cheminement individualisé, plusieurs locataires s'interrogent sur le suivi des plaintes : est-on effectivement intervenu auprès du locataire ou s'est-on contenté de jeter la lettre au panier ? La personne mise en cause pourra, de son côté, s'interroger sur l'identité de la ou des personnes qui ont effectué des dénonciations, non fondées à ses yeux.

N'y a-t-il pas lieu de s'interroger sur ce mode de gestion des plaintes ? Les deux exemples suivants sont assez éloquentes. Dans un ensemble, une locataire québécoise de vieille souche nous a raconté qu'elle avait eu à se plaindre du bruit de ses voisins québécois qui n'«*étaient pas parlables*» selon ses propres termes. Ceux-ci ont été remplacés par un ménage d'origine haïtienne qui s'est avéré également bruyant mais la situation semble maintenant plus tolérable à la

⁵³ Il arrive, dans certains cas, que des agents de relations avec les locataires ou des intervenants sociaux aident les locataires à formuler leur plainte par écrit.

locataire du fait qu'elle peut discuter avec le ménage en question. Chacun, semble-t-il, fait son bout de chemin pour ajuster ses comportements et arriver à un *modus vivendi*. Dans un autre ensemble, suite à de nombreuses plaintes, une locataire, voyant que l'Office n'arrivait pas à faire cesser le bruit, a décidé d'aller chez sa voisine pour tenter de régler le problème. Depuis ce jour, elles sont devenues amies et elles se rendent de petits services.

Ces deux exemples nous amènent à nous interroger sur la meilleure façon de gérer les litiges entre voisins. N'y aurait-il pas lieu de commencer par la médiation pour ensuite, dans les cas où le problème persiste, opter pour une gestion plus bureaucratique des conflits ? Une telle suggestion ne recevrait sans doute pas l'approbation unanime des personnes interviewées, certaines soulignant qu'il n'appartient pas aux locataires de régler entre eux des problèmes liés, par exemple, aux défauts criants d'insonorisation des logements : la responsabilité d'informer correctement les aspirants à un logement sur les nuisances et les conduites attendues reviendrait, dans cette perspective, d'abord et avant tout à l'Office. De la même manière, des conflits rendus pratiquement inévitables par certaines erreurs ou de fausses économies dans la conception des bâtiments — sur lesquelles nous reviendrons plus loin — se prêtent difficilement à la médiation et appellent plutôt des solutions d'ordre physique (cloisonnement, réaffectation des espaces, etc.).

Le rôle des acteurs de première ligne

De manière générale, les intervenants de première ligne des OMH — intervenants sociaux, locataires surveillants, concierges — sont bien perçus par l'ensemble des locataires des HLM sans distinction d'origine. Les intervenants sociaux, appelés aussi agents de relations avec la clientèle, sont dans l'ensemble bien connus dans les HLM malgré le fait qu'ils doivent, dans la plupart des cas, oeuvrer dans plusieurs ensembles simultanément. Ils occupent une place cruciale dans la gestion des relations interethniques puisqu'ils ont à intervenir dans l'organisation des activités et dans la gestion des dossiers délicats comme la santé mentale ou la criminalité. Il incombe le plus souvent à eux seuls de dénouer les situations conflictuelles afin d'empêcher qu'elles se cristallisent. Sans leur présence, dans les

grands OMH, les HLM apparaîtraient le plus souvent aux yeux de leurs occupants comme des milieux impersonnels gérés par une bureaucratie lointaine et peu soucieuse de la qualité des milieux de vie. Ils sont appelés de plus à épauler les associations de locataires. Bref, ce sont des acteurs clés.

Quant aux locataires surveillants, leur présence est dans l'ensemble appréciée et personne ne remet en cause leur contribution. Signalons que, dans plusieurs cas, les locataires surveillants sont d'une autre origine que québécoise de vieille souche et que personne ne s'est plaint de cet état de fait. Leur implication peut être assez étendue : on peut citer plusieurs cas de locataires surveillants qui servent de liens avec l'Office, Urgences santé, le CLSC, etc., tout en effectuant diverses tâches de dépannage et d'assistance individuelle. Par ailleurs, les locataires surveillants, de leur propre aveu, trouvent leur pouvoir d'intervention assez limité. L'un d'eux nous confiera que dans une situation qu'il jugeait urgente il a eu un poids à peine plus grand que les simples locataires. S'ils peuvent être considérés comme les yeux et les oreilles de l'OMH sur chaque site, ce qui contribuerait à rapprocher l'administration des locataires, leur faible reconnaissance au sein de l'Office réduit leur capacité d'intervention.

Pour ce qui est des concierges, il faut d'abord dire que leur rôle ou leurs attitudes au sein des HLM suscitent peu de commentaires de la part des locataires interviewés. Dans un seul immeuble s'est-on plaint de la présence passée d'un concierge ouvertement raciste. Lors des interviews avec des concierges, nous avons pu constater qu'ils ont une assez bonne connaissance des modes d'habiter des différents groupes; certains formulent à ce propos des jugements sévères, parfois teintés de racisme, alors que d'autres nuancent leurs appréciations. La plupart des concierges, toutefois, semblent se limiter strictement à leur définition de tâches et éviter tout rapport étroit avec les résidents. Un concierge à l'emploi d'un petit OMH fait un peu figure d'exception. Il nous a confié que lorsque des problèmes ou des conflits entre locataires se présentent, il essaie d'intervenir informellement en faisant appel à leur bon sens plutôt qu'au règlement. Autrement dit, il a développé une attitude «proactive», essayant de clarifier et d'aplanir les situations avant qu'elles deviennent critiques...

Comme dans le cas des locataires surveillants, il arrive que des concierges se plaignent de la faible reconnaissance dont ils sont l'objet au sein de l'appareil bureaucratique : on ne les consulte pas alors que leur présence régulière sur les lieux leur permet de bien connaître le milieu et les problèmes reliés à l'aménagement physique (environnement intérieur et extérieur). Le manque de préparation à la composante «gestion des relations humaines» de leur fonction est également évoqué par quelques-uns.

Des initiatives ponctuelles et leur portée réelle

Dans plusieurs HLM, on a développé des initiatives ponctuelles afin de répondre à des situations particulières. Nous rapportons ici ces initiatives et les jugements que les locataires ont portés sur elles.

Dans un HLM où le passé récent est marqué par des actes de violence et où les tensions interethniques sont fortes, on a décidé de faire appel à des gardiens de sécurité qui sont présents sur le site le jour durant l'été, saison la plus «animée». Selon les résidants, cette présence ne permet pas un contrôle réel du site parce que les gardiens ne sont présents que le jour : on n'a qu'à attendre la nuit pour agir. L'efficacité de cette mesure paraît donc assez faible à leurs yeux. Par contre, dans ce même ensemble, la plupart des informateurs se sont dits satisfaits de l'installation d'un nouveau système d'éclairage de la cour centrale, qui renforce le sentiment de sécurité.

Ailleurs, dans un HLM de taille importante, on a mis sur pied une équipe de jeunes qui voient à l'entretien des lieux. Il semble que cette initiative, en plus de donner du travail à des jeunes, a eu pour effet de rendre les jeunes plus respectueux de la propreté des lieux.

Dans quelques ensembles, des fleurs et des arbustes ont été fournis gratuitement aux résidants, qui ont procédé à leur plantation dans le cadre d'activités organisées par le personnel de l'OMH ou de la municipalité. Les commentaires des locataires sont généralement très positifs. L'amélioration du cadre physique, en effet, contribue à une revalorisation de l'ensemble résidentiel qui, à son tour, rejaille sur ses résidants. Ces activités de plantation sont souvent accompagnées d'un

repas ou autre fête communautaire qui malheureusement, loin de rassembler et de rapprocher les résidants, deviennent en certaines occasions des révélateurs des tensions ou des clivages ethnoculturels au sein du HLM (voir ci-dessous les commentaires sur les activités organisées par les associations de locataires).

Dans une municipalité homogène où l'arrivée dans le HLM de ménages d'origine asiatique a entraîné des tensions et des difficultés de cohabitation, l'OMH a décidé de mettre sur pied deux activités. La première a consisté à organiser un colloque où chaque groupe d'immigrants et les Québécois de souche ont pu exprimer leurs difficultés et leurs doléances, isolément puis en plénière. De plus, les immigrants (surtout des réfugiés) ont été amenés à raconter leur passé. Globalement, il semble que l'expérience s'est révélée assez positive. Les tensions ne sont pas disparues mais le fait que les Québécois de souche aient été sensibilisés aux trajectoires parfois fort singulières des immigrants a, semble-t-il, contribué à créer certaines ouvertures propices au dialogue entre les diverses communautés en présence.

Ce même OMH a organisé, à l'intention de son personnel, une activité où des immigrants venaient raconter leur aventure migratoire et leurs difficultés. De l'avis des intervenants rencontrés, cette activité a été très appréciée par les employés et elle aurait modifié les attitudes et les représentations de certains.

Ailleurs, afin d'éviter la concentration de certains groupes à l'intérieur d'un HLM particulier ou encore afin de diversifier le bassin de recrutement d'un HLM, on a défini de nouvelles règles de recrutement des locataires. Dans un OMH, on a encouragé les ménages d'origine étrangère, fortement concentrés dans un secteur précis de la ville, à s'inscrire sur la liste des requérants dans d'autres secteurs que celui de leur lieu de résidence. Dans un autre OMH, on a ouvert l'accès d'un important ensemble HLM aux habitants d'un vaste bassin géographique afin de diversifier la clientèle et de contrer l'homogénéisation provoquée par les pratiques antérieures de recrutement.

Les associations de locataires : des véhicules de participation à la gestion ?

Devant les carences constatées dans la gestion des ensembles de logements sociaux, des observateurs qui sont parfois éloignés des réalités quotidiennes de la vie en HLM ont tendance à voir dans la délégation de responsabilités aux associations de locataires une solution à la plupart des malaises et des difficultés rencontrés. En tentant de poser un diagnostic sur la présence et l'efficacité réelles des associations qui existent dans les ensembles multiethniques touchés par notre enquête, nous serons peut-être en mesure de préciser les conditions d'un nouveau partage de responsabilités entre les OMH et les associations de locataires ou, à tout le moins, d'une participation plus étroite de ces dernières aux décisions des gestionnaires.

Les associations ou comités de locataires ne sont pas présents dans tous les HLM. Ils existent de façon relativement systématique dans les HLM pour personnes âgées, essentiellement à des fins d'organisation des loisirs : bingo, soupers communautaires à l'occasion de Noël ou d'autres fêtes, excursions, etc. Dans un certain nombre d'ensembles mixtes regroupant des habitations pour les personnes âgées (ou pré-retraitées) et des habitations pour les familles, nous avons remarqué que seules les premières avaient des associations de locataires. Dans la durée, il est assez fréquent de voir naître, disparaître, puis renaître quelques années plus tard l'association des locataires d'un HLM. Cela reflète probablement le fait que l'existence et le dynamisme de ces associations reposent sur un petit noyau et le plus souvent sur les épaules d'une seule personne, disponible et motivée, pour qui l'association est pratiquement un projet de vie. Lorsque cette personne abandonne son poste, l'association survit difficilement à son départ.

Ces conditions, en particulier la disponibilité, semblent plus difficiles à réunir dans un HLM pour familles. Les mères de famille monoparentale qui constituent la majorité de la clientèle n'ont, en effet, souvent guère de temps disponible pour s'occuper des affaires de l'association. Il est également possible que l'hétérogénéité ethnoculturelle généralement plus prononcée des HLM pour familles que nous avons étudiés explique la difficulté plus grande d'y maintenir une association vivante. Un élément qui va dans le sens de cette explication, et qui

est valable tant pour les familles que pour les personnes âgées, est le fait constaté à maintes reprises que les personnes actives dans des associations ont davantage tendance à s'impliquer dans les organisations de leur propre communauté culturelle, en dehors du HLM, qu'au sein de leur comité de locataires. Autrement dit le sentiment du « nous » développé à partir du lieu de résidence demeure faible par rapport à d'autres appartenances : ce constat ne nous étonnera pas, s'appliquant à des milieux où l'on a vu, par ailleurs, que les échanges intercommunautaires ou interculturels restent généralement à un niveau minimal.

Le flou des objectifs des associations de locataires n'est pas étranger à tout cela. Elles sont censées représenter les locataires auprès de l'Office en ce qui a trait à leurs intérêts communs et organiser des activités susceptibles de faire naître cette conscience et ces intérêts communs. Or, en ce qui concerne les activités, si l'on peut facilement imaginer pouvoir répondre aux besoins d'une population peu mobile comme celle des personnes âgées, les dédoublements avec les activités offertes dans le voisinage semblent inopportuns dans le cas des autres clientèles ou groupes d'âge. C'est plutôt la participation aux activités offertes dans le milieu environnant et les échanges avec ce milieu qui constituent, à notre avis, des signes d'intégration et de santé de l'ensemble HLM. Si la perception des intérêts communs n'est pas évidente dans la quotidienneté, on constate par ailleurs que les associations de locataires sont souvent créées ou ressuscitées dans des situations de crise qui mettent en péril le bien-être collectif : c'est le cas, par exemple, de deux associations réactivées dans des opérations de lutte contre le « crack », où la solidarité agissante des habitants constitue une condition de réussite déterminante.

Tout compte fait, les associations de locataires sont dans la plupart des cas créées et maintenues en vie grâce au soutien des OHM. La participation à leurs activités, dont le taux est généralement élevé en ce qui concerne les activités festives, est souvent révélatrice des clivages et des tensions qui caractérisent la vie sociale de l'ensemble HLM. Ainsi a-t-on noté, dans des ensembles fortement segmentés ethniquement, que les repas communautaires réunissaient les gens à des tables distinctes selon l'origine nationale ou encore que certains groupes venaient chercher la nourriture offerte lors d'une fête champêtre pour la consommer

dans leur logement. Dans un ensemble formé dans des proportions à peu près équivalentes de ménages blancs et de ménages noirs et où les stratégies des uns et des autres favorisent l'homogénéisation raciale des montées d'escaliers, la volonté de former des associations distinctes de locataires s'est également manifestée.

Il s'agit sans doute là de formes extrêmes de clivages ethnoculturels, mais il faut préciser que les associations se préoccupent rarement de relations interculturelles. Les interrogations sur la représentativité des comités en termes de communautés culturelles ne sont pas chose commune. D'ailleurs, la composition des comités reflète le plus souvent une situation antérieure à la composition présente des ensembles. Quand les associations s'avisent de «redresser» la situation pour refléter plus fidèlement cette composition nouvelle et agir sur le mélange et l'interaction entre les groupes, elles ne le font pas toujours de façon très adroite. On peut citer à cet égard les tentatives d'intégration d'un président d'association de locataires, lui-même Québécois francophone de vieille souche. Il «recrute» pour son comité de locataires des membres des communautés nouvellement installées, en leur confiant des mandats précis : modification des comportements en termes de propreté, comité de parents chargé de résoudre les conflits entre bandes de jeunes, etc. Quand il leur demande des comptes et que les résultats s'avèrent insuffisants à ses yeux, il les invite à démissionner. Il reproche également à certaines communautés leur absentéisme des réunions de l'association et quand on lui demande la salle communautaire pour une fête spécifique à l'une de ces communautés, il refuse sous prétexte de ne pas entériner les comportements ségrégatifs ou de repli de cette communauté. Là comme ailleurs, des Québécois de souche s'offusquent lorsque des personnes de certains groupes ethniques viennent aux réunions et ne prennent pas la parole ou encore parlent leur langue entre elles, excluant de ce fait les francophones.

Que les connotations ethnoculturelles soient présentes ou non, le problème de l'implication réelle des personnes qui font partie des comités de locataires est général. Plusieurs personnes clés de ces comités ont fait état du peu d'appui-dont elles disposent, des luttes intestines auxquelles elles se heurtent et surtout de l'inertie de la plupart des membres élus. Il y a sans doute là une question de

formation à prévoir, à la fois au plan des relations interculturelles et, plus fondamentalement, des principes et rouages de la gestion participative. Dans l'état actuel des choses, l'anémie relative et la xénophobie qui entachent le fonctionnement de plusieurs associations ou comités de locataires ne permettent guère de voir dans d'éventuels transferts de responsabilités une solution miracle.

L'intervention d'autres organismes dans les ensembles HLM

Quelques institutions interviennent dans les HLM : CLSC, corps policiers, unités locales de «Villes et villages en santé», centres de jeunes.

Dans plusieurs HLM, les CLSC sont présents et leurs interventions prennent diverses formes. Par exemple, dans un OMH où l'arrivée de certains ménages immigrants a été associée à un problème de blattes, l'Office demande dorénavant l'intervention d'une auxiliaire familiale lors de l'installation d'un ménage appartenant à l'un des groupes que l'on considère «à risque». Son rôle est d'initier le ménage aux normes d'entretien et de conservation des aliments en vigueur ici. On déplore toutefois que le suivi soit un peu trop bref. Dans ce même OMH, jusqu'à récemment, un travailleur du CLSC participait, avec le concours d'un organisme de parrainage, à l'accueil des nouveaux immigrants. Dans un autre HLM situé dans une autre municipalité, le CLSC est parfois appelé à jouer le rôle de médiateur dans certains conflits ethniques.

Les CLSC interviennent aussi dans les HLM, de façon courante, auprès des locataires qui ont besoin d'une aide individuelle (problèmes de santé mentale, etc.). Ils organisent aussi des activités socio-culturelles ou des excursions auxquelles participent des ménages résidant en HLM. Ces activités qui mettent en présence des membres d'origines ethniques diverses contribuent sans doute à l'intégration des ménages nouvellement arrivés. Dans une autre municipalité, le CLSC a délégué des animateurs sur le site d'un HLM pour qu'ils encadrent les activités des jeunes. Les interventions des CLSC dans les HLM sont donc variées et plusieurs sont reliées de près ou de loin au thème de la cohabitation interethnique. On ne peut que déplorer le fait que certaines interventions ne se poursuivent pas dans le temps. Cela réduit l'efficacité de la présence des CLSC

sur les sites et en fait des partenaires des OMH moins importants qu'ils ne pourraient l'être compte tenu de leur mandat.

Les policiers, par le biais des opérations Tandem et de la police communautaire, interviennent également dans de nombreux HLM. Si les domaines de la lutte contre la drogue, la prostitution et la délinquance sont privilégiés, leurs activités ne se limitent pas à cela. Dans un complexe comprenant des HLM pour «familles» et pour «personnes âgées» et des coopératives, les policiers ont tenté de rapprocher personnes âgées et jeunes par le biais d'une activité de jumelage. Même si des tensions subsistent, il semble que l'expérience ait permis d'amorcer le dialogue entre ces deux groupes. Dans ce même complexe résidentiel, les policiers ont aussi contribué à la mise sur pied d'activités sportives et socio-culturelles et d'une radio communautaire. Dans un autre HLM, la police communautaire est très impliquée dans la restauration d'un milieu de vie sécuritaire. Les policiers tentent de nouer des relations de confiance avec les jeunes. Ailleurs, l'intervention policière reste timide et elle est parfois critiquée. Par exemple, dans un HLM où les relations interethniques sont très tendues, on nous a rapporté que les policiers tardent à se rendre sur les lieux lorsque l'on fait appel à eux et qu'ils refuseraient d'intervenir dans les relations de voisinage.

Certains groupes communautaires sont aussi impliqués dans les HLM : centres de jeunes, associations d'immigrants, etc. Dans une ville très homogène où il n'y a pas de tradition d'accueil, l'OMH fait souvent appel à une organisation bénévole oeuvrant auprès des immigrants et dont les intervenants sont eux-mêmes immigrants. Ce partenariat semble extrêmement précieux à l'OMH en question. Dans un autre HLM situé dans un milieu multiethnique difficile⁵⁴, où il y a une forte concentration d'immeubles d'habitat social et où l'on a connu ces dernières années de sérieux problèmes de drogue, des organismes ont uni leurs efforts pour redresser la situation. La Ville a fourni un travailleur de rue qui intervient auprès des jeunes et des adultes. Les résidents sont regroupés au sein d'une association; les propriétaires du secteur ont aussi la leur. Ces divers intervenants ont fait corps pour contrer le processus de détérioration sociale et assainir la rue.

⁵⁴ Une des coopératives étudiées se trouve aussi dans ce secteur.

Trois HLM ont dans leurs murs un centre de jeunes. Il y a, dans deux autres ensembles, des travailleurs de rue. Un autre HLM prévoyait, par l'entremise d'une entente avec un centre de jeunes, assurer la présence d'animateurs sur les lieux du HLM. Les trois maisons de jeunes sont situées dans de gros ensembles HLM qui regroupent un nombre important de jeunes Noirs. Dans deux cas, les thèmes de la tolérance et du rapprochement interethnique sont au cœur des axes d'intervention des maisons de jeunes. On remarque toutefois de nettes tendances ségrégatives chez les adolescents qui les fréquentent. Les maisons de jeunes sont l'objet de stratégies d'appropriation par certains groupes et de stratégies d'évitement par d'autres; aucune ne réussit à attirer une clientèle vraiment mixte au plan racial malgré les efforts faits dans ce sens. Si l'on peut faire un bilan assez positif de l'expérience des maisons de jeunes, il est clair qu'elles ne peuvent assurer seules tout le champ de l'intervention auprès des adolescents et des plus jeunes.

Dans un autre HLM interviennent plusieurs organismes communautaires. L'un d'eux supervise une cuisine collective qui met en présence des femmes d'origines diverses et qui fonctionne très bien, au dire de l'intervenant interrogé. Par contre, il semble qu'un autre organisme qui travaille en santé mentale ait du mal à rejoindre certaines clientèles chez les immigrants. Ces organismes se sont plaints du fait qu'ils ne sont pas appuyés financièrement par l'OMH alors qu'ils jugent que leur intervention est cruciale pour le milieu.

Enfin, l'organisation «Villes et villages en santé»⁵⁵ est présente dans de nombreux quartiers où se trouvent les HLM que nous avons étudiés. En accordant une voix à un ou plusieurs représentants du milieu HLM (agent de relations avec la clientèle, locataires, etc.), les rassemblements que constituent les «Villes et villages en santé» semblent aptes à favoriser à la fois l'intégration du HLM dans le milieu local et la sensibilisation du milieu aux besoins particuliers du HLM.

⁵⁵ Au Québec, il existe un réseau des villes et villages en santé auquel de nombreuses municipalités ont décidé d'adhérer. En 1988, année où les municipalités québécoises ont commencé à s'impliquer, l'objectif principal était de promouvoir et d'appuyer la collaboration régionale ou locale entre les intervenants des municipalités et ceux des DSC et des CLSC du réseau de la santé et des services sociaux (on peut consulter à ce sujet le numéro de juillet-août 1988 de la revue *Municipalité*).

LE CADRE PHYSIQUE : QUAND LA CONCEPTION ARCHITECTURALE ET LA CONSTRUCTION SE METTENT DE LA PARTIE...

Nombre de tensions entre voisins évoquées plus haut sont liées aux attributs physiques des ensembles. Avant de rappeler les éléments qui exacerbent les difficultés des rapports de voisinage, il faut dire un mot sur les facteurs de satisfaction qui ressortent le plus nettement. En ce qui concerne les logements familiaux, il est clair que les familles qui habitent des maisons en rangée ou des «maisonnettes» (auxquelles d'autres logements peuvent se superposer ou s'accoler dos à dos) jouissent d'une plus grande liberté de mouvement que les autres et s'estiment, en conséquence, nettement mieux logées. Le seul fait d'avoir un logement dont les pièces sont disposées sur deux niveaux est un gage de satisfaction. Dans le cas des habitations pour personnes âgées, la petite taille de l'ensemble, qui crée une impression d'«échelle humaine», est également un facteur de satisfaction. Autrement dit, l'habitat le plus apprécié est celui qui correspond du plus près au modèle de l'habitat standard, appropriable au plan individuel, et qui ne démarque pas négativement, ne déqualifie pas celui qui l'habite. Le modèle valorisé se situe aux antipodes du grand ensemble, qui est perçu — souvent davantage par l'oeil du voisin que par la personne qui l'habite — comme une «prison», un «ghetto».

En relation avec cette référence à l'habitat appropriable, on remarque que l'aménagement paysager joue également un rôle important : c'est, pour les résidents, un important facteur de valorisation du milieu où ils vivent et, indirectement, d'eux-mêmes. Aussi, si les espaces extérieurs sont souvent peu utilisés, ils n'en conservent pas moins une fonction symbolique essentielle. Le fait, par exemple, que les résidents participent aux plantations ou à des aménagements de jardinières démontre l'importance qu'ils accordent à l'apparence générale du site et à l'image qu'elle projette d'eux.

Quant aux éléments générateurs de litiges entre voisins, en particulier de litiges ou de critiques qui se prêtent à l'ethnisation, nous avons constaté que ce sont les défauts d'insonorisation qui occupent le premier rang. Les bruits constituent des

sources de plaintes dans pratiquement tous les immeubles de type «walk-up» à charpente de bois, qu'ils soient neufs ou anciens. Les nuisances évoquées proviennent tant des appartements que des escaliers ou corridors aux étages. En ce sens, les immeubles caractérisés par de longs corridors (plutôt que par des paliers que se partagent deux appartements) sont les pires, car la circulation des personnes, tout comme celle des bruits et des odeurs, affecte un plus grand nombre de logements. Les plaintes relatives aux bruits sont souvent associées aux habitudes culturelles (grands rassemblements familiaux, genre de musique, etc.) ou aux façons particulières d'élever les enfants que l'on prête à certaines communautés. Compte tenu de tout cela, l'attribution à des familles nombreuses ou ayant de jeunes enfants d'un logement situé aux étages supérieurs (plutôt qu'au rez-de-chaussée) est évidemment considérée comme une erreur que les gestionnaires cherchent à éviter dans la mesure du possible.

D'autres critiques concernant l'insonorisation sont plus neutres ou indépendantes des comportements : il s'agit, par exemple, des bruits relatifs à la tuyauterie (robinets, renvois), qui gênent l'utilisation des salles de bains. De même, les plaintes relatives aux défauts du système de chauffage ou à l'isolation insuffisante (contre le froid), que l'on retrouve surtout dans les bâtiments rénovés des coopératives ou dans les ensembles HLM les plus anciens, n'ont pas de connotations en termes de cohabitation interculturelle.

Par contre, en ce qui concerne les cuisines, l'absence ou l'insuffisance de la ventilation est signalée comme un problème en relation avec les pratiques culinaires de certains groupes culturels : l'habitude des plats longuement mijotés crée des problèmes de condensation qui entraînent une dégradation rapide des plâtres et des peintures. Dans ces conditions, l'évacuation des odeurs de cuisine est également un problème pour les résidents et une source de remarques négatives à propos des voisins.

Plusieurs autres sujets de plaintes ne mettent pas en cause la conception ou les techniques constructives mais plutôt les pratiques d'entretien et la qualité des travaux de rénovation ou de réparation. Lorsqu'on parle des bris de portes d'entrée, de serrures, de boutons d'intercom ou de boîtes à lettres, ce sont à la fois les comportements de certains résidents et la lenteur des OMH à remédier à la

situation qui sont incriminés. Il en va de même de la saleté des escaliers et des paliers, notamment dans les immeubles où l'entretien de ces espaces est laissé à l'initiative des résidents.

Enfin, les locaux ou équipements communs de même que les espaces extérieurs donnent lieu à des tensions, voire à des conflits d'appropriation, lorsqu'ils ne sont pas conçus pour répondre aux besoins des diverses clientèles en termes d'âge ou d'activités. Cela soulève des problèmes de gestion des espaces polyvalents et des problèmes de découpage et d'affectation des espaces extérieurs à des fins ou à des clientèles précises. Il s'agit là de consignes de «design» bien connues mais qui sont trop souvent négligées dans les ensembles que nous avons observés. Nous examinons plus en détail ci-dessous les tensions soulevées par l'aménagement de ces espaces et équipements communs.

Les espaces et équipements communautaires

Salle communautaire

Qu'il s'agisse des HLM ou des coopératives, l'équipement commun le plus répandu est la salle communautaire polyvalente. Sa présence est généralisée dans les HLM pour personnes âgées tandis que dans les bâtiments ou ensembles destinés aux familles, il arrive assez souvent qu'on ne trouve pas de salle communautaire. Cela s'explique par la configuration des bâtiments (maisons en rangée ou autres ensembles horizontaux ou petits collectifs de six ou huit logements) et par les problèmes de contrôle et de gestion que posent de telles salles. Pour éviter ces problèmes, certains OMH préfèrent éliminer les salles au profit de centres ou maisons de jeunes ouverts à la population du quartier et animés par des intervenants qui ne relèvent pas de l'OMH.

Lorsqu'elles existent, les salles communautaires servent aux réunions de la coopérative ou de l'association des locataires, selon le cas. Elle servent également aux activités récréatives organisées (bingo, par exemple) ou à des activités plus informelles tel le jeu de cartes, en particulier dans les ensembles pour personnes âgées. À plusieurs reprises, dans les études de cas, nous avons été à même de

constater que lorsqu'il était question de prêt ou de location de la salle à un groupe particulier du point de vue de l'origine nationale, cela faisait naître des soupçons de favoritisme, de traitement inégal des différents groupes et peut-être même de dilapidation des fonds de l'association. Les risques de vol ou de bris d'équipement appartenant à la collectivité sont également évoqués pour justifier un contrôle strict de l'accès à ces locaux, voire des horaires d'ouverture très contraignants. Dans certains cas, chacun des locataires a une clé d'accès à la salle. Cela ne signifie pas, et de loin, que tous la fréquentent : la plupart du temps, la salle n'est un lieu de rencontre que pour une minorité des résidants. Certains s'en sentent exclus parce qu'un groupe — d'une origine nationale donnée, ou les « fumeurs joueurs de cartes » dans un des HLM pour personnes retraitées, par exemple — a fait de la salle son domaine semi-privé ou parce qu'ils se perçoivent comme faisant partie d'une minorité rejetée.

Pour affirmer l'ouverture symbolique de la salle à tous, on en arrive parfois à refuser tout signe d'appropriation. Par exemple, on n'y verra aucune décoration de Noël ou, à tout le moins, on évitera la crèche dans le but de ne pas froisser les susceptibilités religieuses diverses des résidants. On se privera de fêter collectivement Noël pour les mêmes raisons. Ces situations ne sont pas généralisées mais elles illustrent les questions délicates que soulève, en contexte multiculturel, l'allocation de la salle communautaire à divers groupes ou activités. Toutefois, la salle communautaire est vue comme une condition nécessaire à l'établissement d'échanges entre les résidants. Les ensembles familiaux qui n'en ont pas et qui n'arrivent pas non plus à se donner d'association de locataires établissent un lien entre la carence organisationnelle et l'absence de lieu propice. Pourtant, il existe des associations actives sans salle communautaire et de belles et grandes salles sans association.

En ce qui concerne les dimensions et la qualité des locaux, il faut souligner que les salles communautaires de la plupart des coopératives analysées, quand elles existent, sont tout à fait minimales. Les contraintes associées aux plafonds de coûts de réalisation et à la nécessité de maintenir au plus bas les coûts d'exploitation expliquent cet état de fait. C'est ainsi qu'une des coopératives étudiées se voit obligée de tenir ses réunions dans le garage : parce qu'on ne

peut se priver des revenus de location du garage, on fait sortir les véhicules pour y faire entrer tables et chaises le temps d'une réunion !

Avant d'examiner les équipements plus spécialisés que constituent les «maisons de jeunes», un mot sur les salles de lavage, qui suscitent divers types de problèmes. Il y a des cas de localisation trop proche de certains logements, dont les occupants sont susceptibles d'être dérangés par le bruit des appareils ou de considérer l'accès à la salle comme une intrusion dans leur espace personnel. Dans d'autres cas, c'est l'utilisation des appareils qui est source de frictions : l'un ou l'autre résidant néglige de retirer son linge à temps, ignore le mode d'emploi correct («*met trois fois trop de linge*»), laisse les lieux sales, etc. L'identification de ces comportements à des groupes d'immigrés particuliers est fréquente.

Maison de jeunes

Les OMH mettent des locaux à la disposition d'organismes communautaires qui s'adressent à une clientèle particulière du HLM. Il peut s'agir d'organismes qui s'adressent aux femmes (cuisines collectives, par exemple) ou aux parents (garderie), mais les plus populaires, semble-t-il, sont les «maisons de jeunes», dont les activités débordent d'ailleurs parfois cette seule catégorie. Ces maisons de jeunes, comme on l'a vu plus haut, servent à contrer le vandalisme et les comportements «anti-sociaux» et parfois à faciliter l'intégration des jeunes au quartier environnant par des actions d'accompagnement et de médiation. Dans certains cas, le service existe sous la seule forme de l'«animation de rue», sans contribution de local de la part de l'OMH. S'il n'y a pas d'autre centre ou local communautaire dans la proximité immédiate du HLM, cette situation est déplorée d'autant plus que les intervenants considèrent qu'en freinant le vandalisme, ils contribuent à une baisse des coûts d'entretien et de réparation de l'ensemble HLM.

Quant aux résidants, s'ils se montrent pratiquement toujours favorables à l'existence de ces centres, ils n'en soulignent pas moins certaines difficultés matérielles de cohabitation. Tout va bien lorsque la maison de jeunes occupe un local indépendant mais lorsqu'il s'agit d'un logement inséré dans un petit immeuble multifamilial, les bruits en provenance du local et surtout les débordements dans les escaliers, à la sortie de la «maison de jeunes», constituent des nuisances pour

les voisins. Lorsque les jeunes s'attardent, crient ou boivent dans les escaliers, on aimerait bien que le centre soit localisé dans un autre immeuble que le sien. Par contre, il faut admettre que ces mouvements sont sans doute plus contrôlables que les attroupements purement spontanés d'adolescents en l'absence d'une maison de jeunes; il y a au moins un organisme ou un responsable à qui on peut adresser ses doléances...

Espaces extérieurs

Deux sujets de litiges dominent la question des espaces extérieurs. Il y a d'abord le problème, auquel nous avons fait allusion précédemment, de la délimitation d'aires distinctes pour les activités des personnes âgées et celles des jeunes dans les ensembles mixtes.

Le second problème est lié à ce que l'on pourrait appeler les effets pervers de la fourniture de certains équipements récréatifs. S'il n'y a aucun équipement de jeu, les espaces extérieurs seront vraisemblablement très peu utilisés. Par contre, la fourniture d'équipements traduit un choix en faveur de certains groupes ou activités et leur localisation met toujours en jeu les intérêts des utilisateurs et ceux des résidents qui veulent jouir paisiblement de leur espace personnel. Ainsi, dans pratiquement tous les ensembles (HLM ou coopératives) où existent des paniers de basketball, des locataires expriment des plaintes sur les attroupements tardifs et bruyants d'adolescents et de jeunes gens que suscite cet équipement. Dans un cas, en particulier, on en est arrivé à confier à un intervenant extérieur au HLM le contrôle des horaires de jeu et il en résulte une certaine animosité qui n'est pas dénuée de soupçons de racisme à l'endroit des autorités et des locataires qui avaient formulé des plaintes et fait venir la police à diverses reprises. D'ailleurs, compte tenu du fait qu'il s'agit d'un sport particulièrement prisé des jeunes Noirs, on peut se demander si cette mise en accusation généralisée du basketball n'est pas une expression camouflée d'attitudes racistes; pour cerner de plus près cette question, il faudrait disposer d'observations sur des ensembles où le rapport Blancs-Noirs ne se pose pas.

Les autres types d'équipements récréatifs, essentiellement des bacs à sable et des structures de jeu pour les enfants, suscitent rarement des réticences. On ne

rapporte qu'un cas d'usage «non conforme» : un tas de sable transporté dans les couloirs d'un immeuble depuis le mini-parc en cours d'aménagement. Dans un autre cas, c'est la laideur de la structure de jeu qui est critiquée par certains voisins. Mais il s'agit là de critiques exceptionnelles et sans doute ponctuelles dans le temps. En fait, c'est surtout l'absence de ce type d'équipement ou d'aire définie pour les jeux de balle, par exemple, qui est soulignée dans les interviews, avec les problèmes ainsi suscités : les enfants traînent dans les rues ou encore jouent dans des lieux qui ne leur sont pas destinés, ce qui aboutit à des carreaux brisés ou à d'autres formes de dégradation.

Il ne faut pas oublier, toutefois, dans toute cette discussion, le fait que les ensembles de logements sociaux ne constituent pas des mondes clos et que l'accès à des équipements publics à proximité peut parfaitement venir compenser l'absence ou les carences d'équipements sur le site même.

L'INTÉGRATION AU MILIEU ENVIRONNANT

La question de l'intégration au milieu environnant est double : elle vise à la fois le rapport social avec la communauté environnante et l'insertion physico-spatiale dans un certain type de tissu urbain, caractérisé par un accès à une gamme plus ou moins étendue de services privés et d'équipements communautaires.

Sur le plan social — mis à part quelques cas de localisation marginale où le rapport avec le voisinage ne se pose pas parce qu'il n'y a pas d'autre habitation — la plupart des ensembles étudiés se situent dans un environnement qui leur ressemble en termes de niveau socio-économique. La ressemblance cependant s'arrête parfois là, excluant la composition ethnique, qui, elle, crée une nette distinction par rapport au milieu d'accueil. Dans notre étude, de telles situations retiennent peu l'attention des personnes interrogées, sauf dans le cas d'une coopérative composée exclusivement de ménages originaires d'un même pays d'Amérique latine. Les personnes interrogées font état de relations malaisées, au moment de leur implantation, dans un voisinage jusque-là fort homogène et où les propriétaires et

les concierges des immeubles voisins ne voyaient pas d'un très bon oeil l'arrivée en bloc d'un groupe d'immigrés. Ces appréhensions se sont cependant dissipées avec le temps sous l'effet conjugué des contacts des résidants de la coopérative avec les voisins et de l'évolution du quartier vers une multiethnicité accrue.

Attardons-nous aux cas où le rapport à l'environnement suscite de nombreux commentaires et où l'on observe une certaine stigmatisation ou encore une gestion particulièrement attentive des rapports avec la communauté environnante, visant justement à éviter et à atténuer la stigmatisation. Il s'agit d'ensembles situés dans des quartiers périphériques, où le HLM ou la coopérative se trouve inséré dans une zone de classe moyenne et de composition ethnique et raciale différente de la sienne. On a affaire là au syndrome typique du «pas dans ma cour», qui s'exprime dans les craintes des propriétaires des habitations environnantes quant à la perte de valeur de leur maison, dans les tactiques plus ou moins subtiles des parents pour éviter les contacts entre enfants, dans les plaintes sur les problèmes de stationnement causés par l'«envahissement» des rues par les voitures des résidants du HLM, etc. Dans un HLM où cette cohabitation avec le milieu environnant est particulièrement problématique, les tentatives d'établissement de ponts avec le voisinage (ex. journée «portes ouvertes» organisée par le centre de jeunes installé dans le HLM) se sont révélées infructueuses. Le HLM est explicitement stigmatisé en tant que «ghetto»; beaucoup de parents du voisinage refusent que leur enfant du niveau primaire participe à l'atelier de devoirs du centre de jeunes installé dans le HLM ou menacent de retirer leur enfant du camp de jour offert dans le quartier parce que les enfants noirs du HLM constituent à leur avis une fraction trop importante de la clientèle. Enfin, de la part du voisinage, les plaintes à la police concernant le bruit ou les attroupements de jeunes ou encore les récriminations sur les amoncellements d'ordures sont des choses courantes.

Pour éviter un tel ressac, une coopérative également située dans un environnement de ménages de couches moyennes réticents à l'établissement d'un «ghetto de pauvres» à leur porte, s'est donné une série de garde-fous pour éviter les tensions. On veille plus particulièrement à une utilisation très «contrôlée» des espaces extérieurs pour soigner l'image de la coopérative par diverses mesures : interdiction d'accumuler des objets ou de faire sécher le linge sur les balcons, mise

en place de clôtures pour «contenir» les enfants qui jouent sur le terrain et éviter leurs débordements dans les copropriétés voisines, etc.

Ailleurs, l'interface avec l'environnement, sur le plan social, présente des cas de figure variés. Il y a le cas du HLM implanté dans un quartier central mal famé où les problèmes de délinquance, d'itinérance et de prostitution représentent d'importants facteurs d'insécurité qui incitent les résidents à vivre repliés sur leur logement. Il y a d'autres HLM et une coopérative situés dans des voisinages qui sont actuellement l'objet d'opérations majeures de reprise en main par les résidents, en concertation avec divers intervenants communautaires et publics, après une période de domination par le trafic de la drogue alliée à la décrépitude de l'habitat. Il y a aussi et surtout de nombreux cas de contraste social minimal en même temps que d'interaction minimale avec le milieu environnant : autrement dit, on vit des relations de coexistence «normales» ou, en tout cas, habituelles en milieu urbain. Si l'on met de côté les cas exceptionnels dont nous avons parlé, tous situés en périphérie dans des milieux formés très majoritairement de propriétaires occupants, les locataires rencontrés ne font pas état de sentiments de rejet ou de malaise par rapport au milieu ambiant. De même, très peu se plaignent du caractère dévalorisant ou menaçant du milieu environnant.

En ce qui concerne l'intégration au milieu environnant du point de vue des équipements et services, il faut signaler que plusieurs des ensembles étudiés sont situés dans des localisations marginales, aux limites des quartiers ou des municipalités, dans des zones en développement ou à proximité de secteurs voués à des fins non résidentielles (friche industrielle, entreposage, etc.). Exceptionnellement, ce type de localisation peut se traduire par un bon accès aux commerces et services et, d'autre part, par une mauvaise intégration du point de vue des équipements collectifs para-résidentiels. La plupart du temps l'isolement relatif joue sur plusieurs tableaux à la fois. Dans le cas des habitations pour personnes âgées, en particulier, ces situations sont fortement ressenties (une marche forcée de 15 minutes à pied représente en hiver une barrière considérable) et elles appellent des solutions sur le plan des transports : navette spéciale faisant la liaison avec le centre commercial ou modification d'un circuit d'autobus pour mieux desservir le HLM. Nous avons également remarqué que les personnes âgées les mieux inté-

grées à l'espace communautaire local étaient celles qui faisaient partie de groupes ethniques dominants dans leur quartier, pour lesquels des activités assorties de moyens de transport spéciaux étaient mises sur pied. Quant aux autres groupes d'âge, les carences de services dans l'environnement immédiat sont compensées par divers moyens, dont le transport scolaire en ce qui concerne les enfants ou la possession d'une automobile (qui se prête aux menus services entre voisins : la personne qui possède l'automobile peut offrir à d'autres de l'accompagner au supermarché...) si bien que peu de personnes font état de telles carences.

Les échanges avec le milieu, soit par la fréquentation d'équipements et d'activités du quartier par la population de l'ensemble de logement social soit par l'hébergement au sein de celui-ci d'équipements et d'activités s'adressant à tout le quartier, sont plus ou moins riches selon le degré d'encadrement ou d'animation de ces échanges à partir du site lui-même, tout au moins en ce qui concerne les HLM, semble-t-il. L'existence de relais tels que les centres de jeunes ou les maisons de quartier au sein des HLM pour familles ou d'associations de locataires dynamiques chez les personnes âgées facilite l'établissement de relations avec les organismes environnants et la fréquentation par les résidents du HLM des activités offertes dans le milieu. De tels relais ne constituent pas des conditions *sine qua non* ni des garants de la réussite de tels rapports. Nous avons observé des cas de rejet des ouvertures et des invitations lancées à la population environnante depuis le HLM et, à l'inverse, des cas de fréquentation aisée sans médiation. Mais l'opportunité des relais relève d'un constat assez répandu pour qu'on en fasse une hypothèse susceptible de vérifications plus serrées.

Par ailleurs, il faut souligner que la grande majorité des locataires ne sont pas des consommateurs d'activités communautaires ou de loisirs organisés. Comme le dit une personne interviewée dans un quartier où il existe un grand nombre d'activités de toutes sortes, ce riche tissu communautaire ne signifie pas qu'il y ait un grand nombre de participants. C'est, d'après elle, le même petit cercle de personnes que l'on retrouve partout, ce qui est bien, parce que les réseaux d'interconnaissance et d'interaction créent des liens qui ancrent le sentiment d'appartenance de ces personnes, mais ne fait pas pour autant de l'ensemble un milieu intégré.

*EN GUISE DE CONCLUSION : RETOUR SUR LES
PRINCIPAUX CONSTATS ET PISTES
D'INTERVENTION POSSIBLES*

Tout au long des analyses qui précèdent, il est apparu que les coopératives et les ensembles HLM⁵⁶ constituent des univers certes fort différenciés de manière interne mais néanmoins distincts. Il importe donc, en fin de parcours, de continuer à les traiter séparément.

LES COOPÉRATIVES

Les problèmes majeurs de cohabitation relevés dans les coopératives étudiées sont focalisés autour de la gestion et cela n'a rien d'étonnant puisque le trait le plus distinctif qui démarque les coopératives PSBLP des HLM est précisément l'autogestion. Ces problèmes — faible participation aux tâches, abus de pouvoir et conflits entourant la sélection des membres — dénotent une méconnaissance des règles de fonctionnement des coopératives. Une meilleure formation de base des membres avant leur entrée dans la coopérative, comportant une explication des principes et des modalités de gestion et la présentation claire des obligations et droits des ménages membres, permettrait sans doute de diminuer les frictions. Une formation plus poussée pourrait aussi être offerte aux personnes qui accèdent à des postes au conseil d'administration; elle contribuerait à la qualité de la gestion et au respect des principes démocratiques. Ces différents niveaux de formation devraient s'étendre à l'ensemble des coopératives, quelle que soit l'origine des membres, les problèmes de gestion ne se limitant pas de toute évidence aux coopératives où résident des ménages immigrants.

Même si dans les coopératives étudiées les tensions semblent se tisser d'abord entre un groupe familial et les autres locataires, dans la mesure où le groupe familial est identifié à un groupe ethnique ou national particulier, il serait peut-être opportun d'inclure dans la formation un volet sur la question des rapports interethniques.

⁵⁶ Notre échantillon ne comprenait qu'un projet géré par un OSBL. Nous ne nous sentons pas en mesure de formuler des recommandations pour les OSBL sur la base d'une seule étude de cas. Cela n'exclut pas que certaines recommandations concernant les HLM ou les coopératives puissent être pertinentes pour les OSBL.

Certains groupes de ressources techniques montréalais sont particulièrement au fait de ces questions en raison de leur spécialisation voulue (le ROMEL, par exemple) ou *de facto* auprès des clientèles «ethniques». Leur expertise pourrait être partagée et servir à sensibiliser d'autres GRT aux particularités de l'intervention auprès des coopératives multiethniques.

En second lieu, compte tenu des problèmes liés à la concentration au sein de coopératives de ménages ayant des liens de parenté — prise de contrôle, favoritisme, etc. —, il importe de s'interroger sur la pertinence et la faisabilité (respect des deux chartes ⁵⁷) d'une intervention au niveau des règles de sélection des membres. Y aurait-il lieu de modifier les règles de cooptation afin d'éviter que les coopératives soient appropriées par les membres d'une même famille ?

Enfin, dans plusieurs coopératives, on s'est plaint de l'absence de recours contre un membre qui refuse de participer aux tâches collectives. Au dire de nos informateurs, en vertu des lois, les conseils d'administration des coopératives sont dans l'incapacité d'augmenter les loyers des ménages qui sont privés de leur statut de membre parce qu'ils ne s'acquittent pas de leurs obligations. Il serait également difficile d'évincer un locataire indésirable. Dans un tel contexte, les motivations des membres à remplir leurs obligations tiennent à peu de choses. Y aurait-il lieu de prévoir un dispositif quelconque qui récompenserait les membres qui s'impliquent activement dans la coopérative ? De leur côté, ceux qui acceptent des responsabilités au sein du conseil d'administration ou qui ont été les fondateurs de la coopérative en arrivent tôt ou tard à un essoufflement. Comment assurer leur ressourcement et, à terme, la relève par d'autres volontaires qui exerceront un certain leadership ? Ce sont là des défis qui se posent à tous les projets coopératifs; ils se posent aussi dans certains HLM où l'on observe une prise en charge du milieu par lui-même, notamment grâce aux initiatives des associations de locataires. Nous y reviendrons plus loin.

⁵⁷ La Charte des droits et libertés de la personne du Québec et la Charte canadienne des droits et libertés.

LES HLM

La problématique et la gestion des ensembles HLM varient sensiblement d'une municipalité à l'autre. On peut toutefois dégager un certain nombre d'interventions susceptibles d'aplanir les difficultés de cohabitation, interventions qui pourraient être envisagées dans chaque OMH suivant des modalités adaptables d'un milieu à l'autre. On peut ramener à deux grands principes les orientations sous-jacentes aux pistes suggérées. Il convient, avant tout, de corriger ou d'éviter les situations génératrices de conflits de cohabitation, qu'il s'agisse de problèmes d'organisation physique (défauts d'insonorisation, juxtaposition de logements de tailles diverses) ou de problèmes liés au manque d'information et à l'imprécision des règles, qui eux relèvent de la gestion. En second lieu, il faut miser sur des expériences concrètes pour créer des situations d'apprentissage propres à développer des solidarités entre résidents sur la base de leur situation de parents, femmes ou jeunes, au-delà des frontières d'origines nationales ou ethniques, ou encore pour développer l'autonomie et la responsabilité chez les différents groupes de locataires. La restauration du sentiment de sécurité pourra également être une retombée du développement des solidarités et des responsabilités collectives dans les ensembles. Bien entendu, les formes plus traditionnelles de formation ne sont pas à négliger et peuvent profiter tant au personnel des OMH qu'aux locataires, mais d'autres avenues d'intervention qui semblent prometteuses devraient être expérimentées. Ces points sont développés ci-dessous sous les rubriques de la gestion puis des améliorations du cadre physique. Une attention spéciale est, enfin, accordée à l'épineux problème de l'attribution des logements, car ce mécanisme peut renforcer la diversité des clientèles ou, au contraire, favoriser l'homogénéité au nom de la compatibilité des modes d'habiter. Finalement, quelques expériences pilote sont suggérées pour le dénouement des situations critiques.

La gestion des ensembles

Certaines améliorations au niveau de la gestion s'adressent aux gestionnaires eux-mêmes et aux diverses catégories de personnel des OMH; d'autres visent

plus directement les résidants des ensembles. Parmi les premières, il faut considérer les besoins particuliers de formation du personnel, la nécessité d'agents spécialisés pour assurer une gestion rapprochée des milieux de vie ainsi que les améliorations à apporter à la diffusion de l'information et à l'accueil des nouveaux résidants. Quant aux interventions visant directement les résidants, elles concernent les diverses formes de leur implication dans la définition et l'amélioration de leur cadre de vie et les apprentissages sur le mode du parrainage ou du partenariat.

La formation du personnel

L'arrivée d'immigrants en provenance de diverses régions du monde introduit dans les rapports entre le personnel des offices municipaux d'habitation et les locataires une nouvelle dimension à laquelle les préposés à l'enregistrement des plaintes, les concierges et les intervenants sociaux se trouvent confrontés.

Une formation à l'interculturel paraît donc souhaitable pour l'ensemble du personnel qui entre en contact avec les locataires⁵⁸. Elle les préparerait à mieux comprendre les expressions culturelles liées aux différentes «ethnies» et à intervenir face à des situations ou à des problèmes spécifiques à certains groupes. Ceux qui oeuvrent sur les sites seraient ainsi mieux préparés à gérer les conflits attribuables à la composition multiethnique des clientèles. La formation offerte pourrait toutefois varier en fonction de la catégorie d'employés. Par exemple, les intervenants sociaux (travailleurs sociaux, agents de relations avec les locataires) à l'emploi des OMH sont souvent davantage sensibilisés et préparés à cette dimension par leur formation professionnelle. Il se peut toutefois qu'ils ressentent la nécessité d'une formation «plus pointue» sur des questions précises ou, à tout le moins, le besoin d'échanger sur les solutions tentées dans des situations vécues.

La Société d'habitation du Québec pourrait offrir une formation à l'interculturel qui pourrait prendre notamment la forme d'études de cas, de simulations de résolution de problèmes. Cette formule nous semble particulièrement intéressante pour les

⁵⁸ Une formation pourrait aussi être offerte aux divers intervenants qui oeuvrent dans les coopératives et OSBL multiethniques.

petits OMH qui reçoivent peu d'immigrants. Signalons, à ce propos, qu'interrogés sur la pertinence d'avoir une formation, deux concierges ont manifesté leur méfiance à l'égard d'une formation trop théorique qui serait donnée par une personne peu familiarisée avec la réalité des HLM. La rencontre de sensibilisation du personnel d'un OMH aux trajectoires de vie des immigrants, signalée précédemment, pourrait servir ici d'exemple. Au dire d'un concierge présent, la perception que de nombreux employés avaient des immigrants aurait été profondément transformée par cette rencontre. Ce type d'activités n'est toutefois pas suffisant; il devrait être complété par une formation plus générale qui, au-delà des témoignages ou de l'expérience vécue, préparerait plus globalement à l'interculturalité et à la gestion des conflits de valeurs.

Une gestion plus rapprochée des milieux de vie

Dans les municipalités où le parc de logements sociaux atteint une certaine taille, la gestion des relations sociales dans les ensembles HLM revient aux intervenants sociaux présents sur le terrain. Les effectifs affectés à la gestion de ces milieux de vie complexes sont toutefois trop faibles. Un certain nombre d'ensembles considérés comme des «cas lourds» (criminalité importante, problèmes aigus de santé mentale, conflits entre locataires, problèmes avec les jeunes) mériteraient presque une personne à eux seuls. L'idéal serait de mettre en place une gestion décentralisée. Un responsable délégué de l'Office réglerait directement sur le terrain les problèmes de relations et de comportements humains et servirait d'agent de première ligne pour la solution de problèmes d'entretien ou de réparations; cette personne aurait également son mot à dire, dans la mesure où le règlement le permettrait, dans le processus d'attribution des logements et veillerait, grâce à sa connaissance personnelle des résidants, à éviter les voisinages trop explosifs. On est très loin d'un mode de fonctionnement de ce type mais il faut reconnaître que pour améliorer les choses il ne suffit pas d'investir dans la brique; il faut ensuite garantir un minimum de qualité de vie aux résidants des ensembles.

Des partenariats avec les organismes du milieu

Une gestion plus rapprochée des milieux de vie devrait tirer parti au maximum de la collaboration avec les organismes oeuvrant dans les quartiers. De nombreux organismes interviennent déjà auprès des résidants des HLM : CLSC, centres de jeunes, organismes communautaires sectoriels ou ethniques, etc. Si les interventions des CLSC, qui prennent des formes variées, semblent répondre à des besoins évidents, elles sont nettement insuffisantes et elles présentent un caractère souvent éphémère. Rappelons ici qu'en France, on a souligné la nécessité de maintenir les interventions dans la durée (environ cinq ans) pour obtenir des résultats tangibles dans les quartiers fragilisés.

Les centres de jeunes que l'on retrouve sur les sites des grands HLM jouent un rôle important auprès de ces derniers mais ils ne sont pas la clé à la solution des problèmes interethniques puisque la plupart d'entre eux desservent une clientèle homogène au plan de l'appartenance ethnique, voire raciale. Enfin, d'autres acteurs interviennent dans les HLM : associations ethniques ou spécialisées (femmes, santé mentale, etc.). Leur rôle dans la gestion des rapports interethniques paraît difficile à cerner.

Par ailleurs, il y a lieu de s'interroger sur l'existence d'un vrai partenariat entre les OMH et ces organismes. Existe-t-il une réelle coordination des interventions ? En l'absence de responsables locaux des OMH, de conseils d'administration ou de comités consultatifs qui, à l'échelle de l'ensemble, feraient place tant aux locataires qu'aux organismes du milieu, une telle coordination paraît difficile à assurer. Faut-il suivre l'exemple français où des efforts importants ont été consentis pour coordonner les actions menées au plan local avec le programme de développement social des quartiers et maintenant avec les contrats de ville ? Pour cela, il faudrait investir davantage de ressources humaines dans le volet «gestion des milieux de vie» (augmenter le nombre d'agents de relations avec les locataires ou de travailleurs sociaux), car cette coordination des interventions est très énergivore. Il faudrait aussi s'assurer de pouvoir maintenir les actions dans la durée.

Le programme «Villes et villages en santé» et sa version montréalaise «Vivre Montréal en santé» sont des pas dans cette direction. Dans le cas des quartiers

montréalais, la présence active des agents de relations de l'OMH dans les organisations de quartier de «Vivre Montréal en santé» assure sans doute une meilleure insertion des HLM dans leurs quartiers respectifs. Il y a tout lieu de croire que la présence de ces agents favorise une meilleure prise en compte de la réalité des HLM du territoire dans les interventions des acteurs impliqués dans ces regroupements. Cela devrait permettre, à terme, une meilleure intégration des occupants de ces logements dans le quartier. Par contre, les entités locales de «Vivre Montréal en santé» offrent-elles des canaux efficaces de coordination des interventions des divers organismes du milieu dans les HLM ? La question mérite d'être posée.

L'accueil des nouveaux locataires et la diffusion de l'information

L'une des principales sources de conflits entre les locataires des HLM se trouve dans le flou des règles et le manque d'information à leur propos. Des règles claires concernant l'usage et l'entretien des espaces communs, les lieux où déposer les ordures et les horaires de collecte, l'utilisation des salles de lessive, etc. minimiseraient les risques d'éclosion des stéréotypes et des frictions interethniques qui souvent empoisonnent la vie quotidienne. Certaines de ces règles pourraient d'ailleurs être établies en concertation avec les habitants : le fait qu'elles soient ainsi discutées serait de nature à favoriser leur compréhension et leur application. Par exemple, les bruits qui accompagnent les fêtes et rassemblements familiaux dont sont friands les membres de certaines communautés — et qui suscitent les critiques d'autres résidants — seraient moins susceptibles d'aggraver les tensions si on s'entendait sur les heures à respecter, sur les façons de prévenir les voisins de la tenue de ces événements et sur l'allocation éventuelle de la salle communautaire à de telles fêtes.

Les interviews nous ont montré dans la plupart des cas que la connaissance des règles élémentaires de la vie en HLM faisait défaut. Nous avons constaté plus particulièrement que l'accueil des nouveaux locataires était réduit à sa plus simple expression : on fait visiter le logement (l'agent de location ou le concierge s'en charge) et l'on présume connues les obligations du locataire découlant du règlement d'immeuble suite à la simple lecture et signature du bail.

En France, on a mis en place des dispositifs d'accueil prévoyant certaines opérations : explication des règles communes, présentation des voisins à l'arrivée, initiation à la vie dans le milieu. De telles mesures, si elles étaient reprises ici, éviteraient bien des difficultés ultérieures. Il y aurait aussi lieu de s'interroger sur la pertinence de développer des outils d'information audiovisuels (notamment film vidéo) traduits dans plusieurs langues. Ceux-ci seraient mis à la disposition des OMH par la SHQ. Le règlement d'immeuble, certaines règles élémentaires de vie en HLM et certaines règles d'entretien des logements et des espaces communs pourraient y être explicités. Chaque nouveau résident adulte, quelle que soit son origine, serait invité à visionner ce document d'initiation à la vie en HLM. Ce type de support à l'information paraît mieux adapté pour une partie de la clientèle, celle qui maîtrise mal l'écrit.

Dans le cas de nouveaux immigrants récemment arrivés au Québec, certaines formes d'accompagnement individualisé pourraient aussi être envisagées. Par exemple, lors de l'installation dans le logement, comme cela se fait déjà dans certains ensembles, une auxiliaire familiale pourrait initier les occupants à l'utilisation correcte des installations et appareils ménagers; cela éviterait les cas de mauvaise utilisation des équipements ou de pratiques d'entretien déficientes qui nous ont été rapportés dans l'enquête. On devrait aussi faire un rappel des règles de conservation des aliments pour éviter la propagation d'odeurs et surtout la prolifération des blattes, sujet délicat qui grève les relations interethniques dans plusieurs ensembles. Les visites régulières ou préventives des exterminateurs, pratiquées dans plusieurs ensembles, permettent toutefois de mieux circonscrire ce problème et conséquemment de réduire les conflits qu'il engendre.

L'auxiliaire familiale pourrait aussi accompagner les nouveaux locataires dans certaines démarches (école, services sociaux, etc.) et les renseigner sur les divers commerces et sur les équipements collectifs et communautaires du quartier afin de faciliter leur intégration. Cet accompagnement inciterait peut-être les occupants à profiter davantage des équipements collectifs et des ressources communautaires de leur milieu, notre enquête ayant démontré que les résidents des HLM les utilisent peu. Signalons aussi qu'à l'instar de ce qui se pratique dans certains pays

comme les Pays-Bas ou la Suède ⁵⁹, des bénévoles pourraient faire office de parrains du nouvel arrivant au cours de cette période d'initiation. Ces parrains pourraient très bien être des locataires du même HLM et prendre ainsi en charge l'initiation de nouveaux résidants à la vie sociale de l'ensemble, au mode d'emploi du logement et à celui du quartier ⁶⁰. Serait-il opportun d'envisager de rémunérer les personnes qui rendent de tels services, comme d'ailleurs celles qui se chargent de l'entretien des espaces communs, ainsi que l'ont suggéré certains des locataires interrogés ?

L'implication des habitants dans la gestion des ensembles

Quel rôle peut-on accorder aux locataires dans la gestion de leur milieu de vie ? Les avis sont partagés sur cette question. Pour certains, la participation des habitants à la gestion de leur milieu de vie est un élément fondamental de la reprise en main des milieux d'habitat social. On préconise la consultation et le transfert direct de certaines responsabilités de gestion aux comités de locataires. Le morcellement des grands ensembles et leur transformation en petites coopératives autogérées ont également été proposés. Pour d'autres, la participation présente de sérieuses limites dans la mesure où les ressorts et les formes de la sociabilité observée dans les ensembles HLM n'ont pas grand-chose à voir avec les types de relations sociales et de solidarités qu'à tort ou à raison on a l'habitude d'associer aux quartiers populaires traditionnels, vus comme des terrains d'élection pour l'apparition de dynamiques participatives. En fait, les clientèles des ensembles HLM ont, dans la plupart des cas, tendance à former des milieux segmentés. Les résidants ont avoué entretenir peu de relations avec les autres habitants sauf dans des immeubles réservés aux personnes âgées; ces derniers, par ailleurs, se caractérisent par des clivages assez marqués en contexte multiethnique. La difficulté de former des associations de locataires qui durent dans les immeubles

⁵⁹ Ces expériences de parrainage ne sont pas limitées aux habitations sociales.

⁶⁰ Dans les cas d'immigrants qui ne comprennent pas le français ou l'anglais, il pourrait s'agir de membres plus anciennement installés de la même communauté culturelle, si la chose est possible.

familiaux est sans doute un autre signe de la faible volonté d'implication des locataires dans les ensembles.

Au strict plan de la gestion des rapports interethniques, les associations de locataires ne semblent pas aptes à devenir, à court terme du moins, des acteurs de premier plan. D'une part, les locataires membres des exécutifs des associations ne sont pas toujours des exemples de tolérance. D'autre part, même dans les immeubles où la présence de Québécois de diverses origines est importante, les associations demeurent le fief de Québécois de vieille souche. Dans certaines associations, souvent à cause de l'insistance des intervenants des OMH, on a fait une place aux immigrants mais le plus souvent ces derniers se sont vite désistés. En toute justice, il importe cependant de signaler que lors des interviews individuelles, il nous a été donné de rencontrer des locataires, membres ou anciens membres d'une association de locataires, qui faisaient preuve d'une grande ouverture d'esprit envers les locataires d'une autre origine que la leur. Ces personnes pourraient jouer un rôle important de médiateurs pour dénouer les tensions liées à la cohabitation interethnique, mais plusieurs ont exprimé leur épuisement ou ont mentionné le fait que les situations atteignent parfois une telle complexité qu'il faut des intervenants professionnels qui s'y consacrent à plein temps pour les gérer.

Afin de dynamiser la participation des locataires dans les HLM, il y aurait sans doute lieu de prévoir — comme nous l'avons proposé pour les coopératives — certains outils de formation : l'un, destiné aux exécutifs des associations de locataires, porterait sur les relations interethniques dans l'habitat; l'autre, de portée plus générale, expliquerait le mode de fonctionnement des associations et de leurs exécutifs ou comités de direction (règles de procédures, mode de nomination, mandat, description des responsabilités associées à chaque fonction, etc.). Le ressourcement et le renouvellement des leaders, auxquels nous avons fait allusion précédemment, devraient se trouver favorisés par ces différents niveaux de formation. Pourquoi ne pas organiser pour ces leaders des symposiums où ils pourraient échanger sur les expériences tentées et les «bons coups» réalisés localement? Ces échanges seraient des occasions d'apprentissage et de gratification non négligeables.

Mais c'est surtout par le «faire» qu'il faut envisager l'implication directe des locataires dans la gestion de leur milieu de vie et dans l'aplanissement des difficultés de la cohabitation interethnique. Nous pensons ici à des formes d'implication plus sectorielles ou catégorielles. La mise sur pied de garderies ou de cuisines collectives, par exemple, crée des occasions privilégiées de contacts et de formation de liens de solidarité susceptibles de faire tomber les préjugés. Ces initiatives permettent également de rompre l'isolement et de développer à la fois la sociabilité et les compétences des personnes, bref de renforcer l'autonomie. Rien ne garantit que de telles initiatives ne seront pas ou ne deviendront pas le fief de certains groupes ethniques, à l'exclusion des autres, ou des lieux d'exacerbation des différences : cela s'est notamment produit dans le cas de certaines cuisines collectives, mais il ne s'agit nullement d'un «pattern» prédominant.

Rappelons ici les bilans positifs dressés, au cours de notre enquête, sur des expériences ponctuelles faisant appel à l'implication des habitants : le «colloque interculturel» mettant en scène les diverses communautés présentes dans un HLM ou encore l'embauche de jeunes pour faire des travaux d'entretien dans leur HLM. Cette dernière expérience a contribué à l'insertion des participants dans le marché du travail et a modifié les comportements de l'ensemble des jeunes. Pourquoi ne pas développer davantage l'implication des jeunes en favorisant la création d'associations et de centres d'activités gérés par eux, avec, bien sûr, un certain encadrement ? De telles associations peuvent servir au dialogue avec les autorités de l'Office et socialiser les jeunes aux normes minimales de la démocratie locale et à la pratique d'un certain égalitarisme entre garçons et filles et entre individus d'origines différentes.

Pour ce qui est des adultes, le fait d'embaucher des résidents de l'ensemble résidentiel pour effectuer des travaux d'entretien ou de petites réparations pourrait très bien avoir les mêmes effets bénéfiques que pour les jeunes.

À bien des égards, les initiatives évoquées ici ou relevées dans notre enquête rejoignent des expériences menées en France par les régies de quartier. L'idée de fond est de développer les activités et les services dits de proximité en misant sur le développement des solidarités et de l'autonomie des populations qui habitent les milieux fragiles.

Pour encourager de telles expérimentations, serait-il opportun de prévoir une enveloppe budgétaire réservée aux OMH qui logent une population multiethnique ? À ce stade et compte tenu de la diversité des situations, il pourrait être plus pertinent d'encourager des expériences ponctuelles qui se modèleraient sur les besoins précis de chaque OMH, voire de chaque immeuble, que de suggérer la mise en place d'un programme d'interventions standardisées.

Des améliorations au cadre physique

L'enquête a révélé que les caractéristiques physiques des immeubles sont parfois cause des tensions observées entre les locataires. Aussi, certaines améliorations pourraient être apportées à la qualité de la construction et des aménagements si l'on pense à diminuer les tensions liées au bruit, l'amélioration de l'insonorisation vient immédiatement à l'esprit : dans les bâtiments existants, la correction de ce genre de défaut n'est envisageable qu'à l'occasion de travaux majeurs de remodelage. Par ailleurs, on devrait éviter certaines erreurs comme la juxtaposition des logements d'une chambre à coucher avec ceux de trois, quatre ou cinq chambres, les familles qui comptent plusieurs enfants étant plus bruyantes généralement que les ménages de personnes seules ou les couples, quelle que soit l'origine des ménages. Il faudrait aussi éviter de situer les grands logements au-dessus des petits, les bruits d'impact étant plus audibles quand ils proviennent des étages supérieurs (bruits de pas, de ballon, d'objets qui tombent, etc.). Bien entendu, dans cette discussion, il ne faut pas oublier l'aspect gestion des différences de styles de vie, notamment entre les ménages de personnes âgées et les familles avec enfants, soulignées tout au long de notre enquête : ces différences sont en fait au coeur des récriminations sur le bruit. Autrement dit, la prévention des tensions par le maintien à distance les unes des autres des catégories trop contrastées de profils familiaux constitue ici la meilleure indication à suivre.

Les odeurs, quant à elles, sont plus susceptibles de se propager et d'indisposer un grand nombre de résidents quand les immeubles comportent de vastes corridors donnant accès à plusieurs logements. De plus, les corridors devraient être suffisamment ventilés pour que les odeurs soient évacuées rapidement. Une

meilleure ventilation des cuisines pourrait également réduire les dégradations liées à certaines méthodes de préparation des aliments.

Nous avons signalé quelques cas de destruction d'équipements de jeu par des jeunes et l'on soupçonne en certains endroits que des adultes exaspérés ont détruit les accessoires nécessaires à la pratique du basketball. En consultant les jeunes et les adultes avant de fixer le choix des équipements de jeu, on éliminerait sans doute une partie des actes de vandalisme. On pourrait profiter de l'opération pour négocier avec les jeunes certaines règles de conduite concernant les jeux (horaire, niveau de bruit acceptable, etc.). En France, de telles initiatives ont été prises et le bilan est positif.

En ce qui concerne les opérations de remise en état des logements et des ensembles immobiliers, dans quelques HLM, les habitants ont manifesté le désir d'être non seulement avertis à l'avance des travaux mais aussi consultés. Sur ce dernier point, il est important que la consultation propose des choix tangibles, bien expliqués, et dont les habitants saisissent clairement les conséquences pour leur vécu.

Enfin, les activités d'embellissement (plantation de fleurs et distribution de bacs à fleurs) organisées par les OMH devraient être maintenues : elles sont bien perçues par les habitants et elles contribuent à modifier l'image négative accolée aux HLM. Par contre, il faut éviter les efforts de requalification des ensembles qui ne viseraient que des améliorations de façade (que les extérieurs, les entrées) sans améliorer le confort de l'intérieur des logements : ces interventions risquent fort d'être mal perçues et de se retourner contre leurs auteurs en incitant au vandalisme.

Les modalités d'attribution des logements HLM

Certaines réclamations en faveur de projets homogènes sur le plan racial, les demandes insistantes de résidents tantôt blancs, tantôt noirs qui souhaitent quitter des logements donnant sur des montées d'escalier mixtes et s'installer dans des montées homogènes, les demandes de relocalisation de résidents québécois de vieille souche quand ils sont mis en minorité dans leur ensemble nous obligent à nous interroger sur les mécanismes d'attribution des logements. La question de

fond soulevée ici est celle de savoir dans quelle mesure la ségrégation ou la «surconcentration» des populations sur des bases ethniques ou raciales est un mal plus ou moins grand que la cohabitation forcée des différences. Notre but dans la discussion qui suit n'est pas de montrer la direction à prendre mais davantage de faire état des diverses formules de gestion des attributions développées dans d'autres pays.

La «gestion adaptée» à la française

En France, il y a une dizaine d'années, la désaffection à l'égard d'une partie du parc manifestée par les Français, les hauts taux de vacance et de loyers impayés, la concentration de populations «à problèmes» et les conflits de cohabitation ont amené la mise en place d'un dispositif de gestion dite «adaptée» des ensembles d'habitat social, c'est-à-dire de nouvelles modalités d'attribution des logements.

Le dispositif fait appel à l'expertise de terrain des régisseurs, des gardiens d'immeubles et des travailleurs sociaux et autres animateurs des milieux⁶¹. Il peut incorporer un diagnostic relativement élaboré sur les caractéristiques physiques et sociales du milieu d'accueil : état des bâtiments, capacité d'accueil, taux de rotation, composition socio-démographique et ethnique, degré d'endettement des familles, problèmes de comportement connus, etc. Selon que le bilan de santé du milieu est positif ou négatif, l'équilibre constaté sera maintenu ou l'on cherchera à redresser la situation en suspendant tout recrutement extérieur qui risquerait de l'aggraver.

Le choix du futur locataire repose sur une entrevue en profondeur avec les candidats à l'attribution permettant de juger de la compatibilité des modes de vie entre locataires en place et candidats⁶². Ces derniers seront évalués notamment en termes de risques d'insertion, mesurés à partir de renseignements sur l'équilibre familial, le suivi des enfants, les logements occupés antérieurement, la proximité des centres d'intérêt par rapport au logement demandé, etc. Dans certains cas,

⁶¹ Dans certains cas, les habitants sont conviés à participer, il s'agit alors d'une expérience participative qui mise en partie sur la cooptation.

⁶² Cette même approche inspire certaines initiatives aux Pays-Bas

mais pas toujours, le candidat sera informé de la mission d'équilibre à laquelle sa demande est appelée à contribuer ⁶³.

Avec le recul du temps, en France, des interrogations sont émises. Comment concilier des objectifs de diversité sociale et le souci des équilibres de cohabitation par unité de voisinage, équilibres qui reposent en bonne partie sur le principe de l'homogénéité ? Pour certains, la solution des difficultés de cohabitation passe moins par le rééquilibrage de la composition sociale ou ethnoculturelle que par des actions de requalification urbaine des ensembles (apport de services et amélioration des équipements communautaires).

Favoriser la mobilité des uns et des autres, à l'américaine

Aux États-Unis, depuis deux décennies, devant la concentration des populations noires et d'autres minorités visibles dans les ensembles de logements sociaux des villes-centres alors que les locataires de logements sociaux des banlieues sont surtout des ménages âgés de race blanche, on a pris diverses initiatives pour contraindre et, plus souvent, inciter à une meilleure intégration : ordonnances de désagrégation, marketing sélectif, incitations financières auprès des ménages blancs acceptant de déménager dans des ensembles à majorité noire et inversement.

Au Québec, les critères de sélection des résidants sont tels que, de l'avis de nombreux observateurs, ils mèneront à plus ou moins court terme à la constitution de « ghettos » à caractère racial. Ces échéances sont précipitées par le fait que dans certains ensembles le nombre de départs des Québécois de vieille souche monte en flèche quand ils deviennent minoritaires. Doit-on maintenir les critères et accepter la formation d'ensembles réservés à une population noire ? Cette éventualité est perçue avec un certain soulagement par certains informateurs issus des OMH en raison de la compatibilité attendue des modes de vie. Mais appartenir à un même groupe racial ne signifie pas pour autant avoir les mêmes

⁶³ Dans les cas les plus difficiles de cohabitation, des gestionnaires en viennent à offrir aux ménages jugés « à problèmes » un logement dans une maison unifamiliale ou un logement dit « adapté » dans le parc ancien. C'est la stratégie de la dispersion.

modes de vie ni les mêmes «origines». Les différences de styles de vie et les conflits de valeurs ou de pouvoir entre populations de même «couleur» ou issues du même continent, voire du même pays, sont fortement mis en évidence dans certains des ensembles que nous avons observés. En outre, ces HLM homogènes au plan racial ne risqueraient-ils pas de devenir des lieux d'exclusion et de marginalisation accrue ?

Doit-on au contraire opter pour un rééquilibrage des ensembles afin d'assurer une diversité ethnique ? Dans le contexte québécois, où le parc de logements sociaux est insuffisant pour répondre à la demande, faut-il faire passer des objectifs de mixité sociale ou ethnique avant la réponse aux besoins de logement les plus aigus ? Ces questions difficiles à trancher devraient faire l'objet d'un débat public car elles mettent en cause des valeurs fondamentales comme la justice ou le pluralisme.

Plus concrètement, cependant, on peut envisager des dispositifs de négociation des conditions de vie entre habitants, à l'échelle de l'ensemble dans le cas des petits projets, de l'immeuble dans le cas de projets plus imposants. De telles négociations impliquant aussi bien les jeunes que les adultes devraient permettre d'établir un *modus vivendi* concernant les règles de vie dans l'immeuble mais aussi, le cas échéant, d'effectuer des attributions différentes, des échanges de logements pour faciliter ce *modus vivendi*.

Pour dénouer des situations critiques : des expériences pilotes

Certains sites présentent des situations de polarisation raciale ou ethnoculturelle que l'on peut qualifier de critiques; d'autres ont été des lieux de tensions et d'insécurité très sérieuses liées, en partie, à la problématique interethnique. Comment dénouer de telles situations ? À cette étape, la seule piste à suivre nous semble celle de l'expérimentation.

Aussi proposons-nous à la Société d'habitation du Québec, en terminant, d'engager une «recherche-action» qui, sur un nombre très limité de sites présentant des problèmes assez aigus, mettrait en oeuvre diverses innovations dont on verrait à évaluer systématiquement les résultats. Ces expériences seraient menées en

partenariat avec les OMH, plus particulièrement avec les intervenants de terrain qui ont une connaissance étroite des problèmes de chaque milieu. Les expérimentations pourraient viser 1) la pédagogie des relations interethniques (formation); 2) l'encadrement à l'arrivée des nouveaux locataires (dispositif d'accueil); 3) la négociation d'ententes entre résidants, notamment en ce qui concerne les modes de vie, aux diverses échelles pertinentes de l'ensemble résidentiel; et 4) la mise sur pied ou l'amélioration de services particuliers sur la base de l'identification des besoins par les résidants et les intervenants (au niveau de l'entretien, et d'activités culturelles ou autres, comme les cuisines collectives, par exemple). Des interventions destinées plus particulièrement aux jeunes devraient aussi être envisagées en raison de l'importance de ce groupe dans la dynamique des rapports au sein des ensembles étudiés. Certaines expériences menées en France auprès des jeunes ont donné des résultats tangibles et pourraient nous servir de guide dans la mise au point d'un dispositif d'intervention sur un ou deux sites où les jeunes semblent des acteurs importants des conflits.

Un document faisant état des aspects réussis mais aussi des difficultés rencontrées pourrait ensuite être préparé ⁶⁴ pour les offices qui voudraient s'en inspirer pour intervenir à leur tour dans leurs ensembles résidentiels.

Ici se termine ce tour d'horizon des pistes d'intervention possibles au sein des ensembles multiethniques d'habitat social. Des expériences menées dans d'autres pays montrent qu'il est possible d'obtenir des résultats tangibles, mais qu'il faut généralement y mettre le temps et y consacrer les ressources humaines et matérielles nécessaires.

⁶⁴ On pourrait aussi envisager d'organiser un colloque et de convier les OMH concernés par ces problématiques à y présenter les expériences qui ont été menées dans les ensembles relevant de leur juridiction.

