

# RAPPORT DE RECHERCHE

## Programme de subventions de recherche



La transformation de HLM pour personnes âgées en ensembles d'habitation mixtes



## LA SCHL : AU CŒUR DE L'HABITATION

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada, et ce depuis plus de 60 ans.

En collaboration avec d'autres intervenants du secteur de l'habitation, elle contribue à faire en sorte que le Canada continue de posséder l'un des meilleurs systèmes de logement du monde. La SCHL veille à ce que les Canadiens aient accès à un large éventail de logements de qualité, à coût abordable, et elle favorise la création de collectivités et de villes dynamiques et saines partout au pays.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web de la SCHL à l'adresse suivante :  
**[www.schl.ca](http://www.schl.ca)**

Vous pouvez aussi communiquer avec nous par téléphone :  
1-800-668-2642 ou par télécopieur : 1-800-245-9274.

De l'extérieur du Canada : 613-748-2003; télécopieur : 613-748-2016.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement souscrit à la politique du gouvernement fédéral sur l'accès des personnes handicapées à l'information. Si vous désirez obtenir la présente publication sur des supports de substitution, composez le 1-800-668-2642.

**LA TRANSFORMATION DE  
HLM POUR PERSONNES  
AGÉES EN ENSEMBLES  
D'HABITATION  
MIXTES**

par: Francine Dansereau  
Jaël Mongeau

juillet 1997

Agent du projet à la SCHL: Claude Lepage

Ce projet a été réalisé grâce à une contribution financière de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, dans le cadre du Programme de subventions de recherche (Dossier n° 6585-D038-1 de la SCHL). Les idées exprimées sont celles de l'auteur et ne représentent pas le point de vue officiel de la SCHL.

*LA TRANSFORMATION DE HLM POUR PERSONNES ÂGÉES EN  
ENSEMBLES D'HABITATION MIXTES*

Francine DANSEREAU et Jaël MONGEAU  
INRS-Urbanisation

***Ce projet a été réalisé grâce à une contribution financière de la Société canadienne d'hypothèques et de logement, dans le cadre du Programme de subventions de recherche. Les idées exprimées sont celles des auteurs et ne représentent pas le point de vue officiel de la SCHL.***

Juillet 1997

*LA TRANSFORMATION DE HLM POUR PERSONNES  
ÂGÉES EN ENSEMBLES D'HABITATION MIXTES*

Francine DANSEREAU et Jaël MONGEAU

INRS-Urbanisation

**SOMMAIRE**

La transformation de HLM pour personnes âgées en habitations accessibles à des familles ou à des personnes à faible revenu âgées de moins de 55 ans correspond à une double évolution. Elle constitue une réponse au fléchissement de la demande de la part des personnes âgées dans certains quartiers et à l'accroissement des besoins en logements sociaux de la part de personnes plus jeunes ayant des problèmes d'insertion sociale et économique. Le contexte créé par la fin des subventions à la construction de nouvelles unités a amené les autorités montréalaises à envisager, en 1994, la transformation d'une quinzaine d'ensembles d'habitations à loyer modique auparavant réservées aux personnes âgées de 55 ans et plus en habitations mixtes. Cette intention, annoncée par l'Office d'habitation de Montréal en 1994, a suscité des réactions tumultueuses dans la plupart des ensembles d'habitations visés. Il a donc semblé opportun d'entreprendre une recherche en vue de mieux cerner les enjeux d'une ouverture d'ensembles d'habitations pour personnes âgées à des clientèles plus jeunes.

La recherche, effectuée par l'INRS-Urbanisation en 1996, vise à examiner les impacts d'une telle transformation pour les personnes âgées établies dans les ensembles touchés. Elle a été menée dans trois quartiers de Montréal, en comparant les perceptions des résidants et le climat social d'ensembles où le processus de transformation était déjà largement entamé avec ceux d'ensembles homogènes, réservés exclusivement aux personnes âgées.

Certains résultats se dégagent nettement de l'analyse comparative des données de l'enquête effectuée auprès des personnes âgées habitant ces deux types de milieu de vie différents.

En premier lieu, l'un des résultats les plus probants concerne la vie sociale organisée sur place. Aucune association de locataires, et conséquemment aucune activité organisée, ne subsiste dans les HLM transformés en ensembles mixtes. La fragmentation, les différences d'intérêts et de styles de vie semblent aller à l'encontre d'une vie sociale organisée. Cependant le maintien de relations informelles, plus particulièrement de relations d'amitié et d'entraide entre personnes âgées, semble peu affecté par la mixité des clientèles.

Les sentiments de congruence par rapport aux autres résidants sont également influencés par le degré de mixité. En effet, la perception des différences est nettement plus forte dans les HLM mixtes; elle se traduit notamment par un sentiment qu'il «y a des gens qui n'ont pas leur place ici» beaucoup plus répandu dans les HLM mixtes (55 %) que dans les ensembles homogènes (28 %). Cette perception quant aux «éléments indésirables» est fortement associée aux

problèmes liés à l'alcoolisme et à la maladie mentale; la présence d'enfants est également jugée indésirable par la plupart des personnes enquêtées.

Il faut préciser que l'opposition à un mélange accru des groupes d'âge est pratiquement généralisée et que les motifs le plus souvent invoqués pour justifier cette opposition renvoient aux perturbations engendrées par la présence d'enfants et de personnes souffrant de troubles mentaux.

En ce qui concerne la satisfaction globale exprimée par les personnes âgées à l'égard de leur situation d'habitat, les résultats sont aussi probants. La proportion de personnes qui se disent satisfaites de leur situation passe de 71 % dans les HLM homogènes à 40 % dans les ensembles mixtes. Les écarts concernant les intentions de rester sur place sont du même ordre: 87 % des personnes interrogées dans les HLM homogènes souhaitent «rester le plus longtemps possible» alors que la proportion correspondante n'est que de 48% dans les ensembles mixtes. D'ailleurs, l'examen des taux de roulement effectifs montre que, dans l'ensemble, le nombre de départs et de demandes de transfert au cours des trois dernières années est nettement plus élevé dans les HLM mixtes que dans les HLM homogènes. Il faut donc considérer que des taux de mobilité élevés sont partie intégrante du processus de transformation d'habitations pour personnes âgées en HLM mixtes. Enfin, quand on demande aux personnes interrogées si elles recommanderaient l'ensemble où elles habitent à des proches ou encore à quel rang elles le situent par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées dans leur quartier, la faveur dont jouissent les HLM homogènes est fortement mise en relief.

Pour ce qui est des sentiments relatifs à la sécurité, très peu de différences ressortent entre les HLM mixtes et les HLM homogènes. Les craintes ressenties dans les environs de l'immeuble le soir, qui font que la plupart des personnes âgées ne s'y aventurent pas, sont généralisées. Quant à l'insécurité ressentie dans les espaces communs de certains immeubles, il semble qu'elle soit davantage associée à l'absence d'un gardien ou locataire-surveillant qu'à la mixité en soi. Si le risque de croiser dans les espaces communs des personnes jugées peu rassurantes ne peut être imputé directement à la mixité, par contre, les insatisfactions exprimées à propos du bruit causé par les voisins et des négligences des résidents concernant la propreté des espaces communs peuvent plus directement être reliées à la mixité des clientèles. Ces ennuis sont signalés nettement plus souvent dans les ensembles mixtes.

Tout compte fait, il est clair que la mixité ou l'homogénéité des clientèles sur le plan de la composition par âge crée des différences en ce qui a trait à la satisfaction résidentielle des personnes âgées et à la vie sociale des ensembles

d'habitation. Cette mixité, en outre, recouvre non seulement des différences d'âge mais des contrastes plus profonds en termes de modes de vie, de trajectoires et de positions sociales.

En fin de parcours, la recherche s'interroge sur les conditions propices à une gestion harmonieuse des transitions si l'on estime que la diversification des clientèles est bel et bien souhaitable ou, à tout le moins, inévitable compte tenu des évolutions de la demande et des enveloppes budgétaires dévolues à l'habitation sociale.

Le premier principe à mettre de l'avant est sans doute la limpidité du processus de transformation prévu. Les personnes âgées en place doivent être clairement informées des objectifs du processus et de ses impacts sur le propre situation. Le second principe a trait à la nécessité d'une gestion «au plus près» des transformations, en association étroite avec les résidants. Les intentions de convertir, annoncées par l'Office municipal d'habitation de Montréal en 1994, ont donné lieu à des consultations dans chacun des HLM visés. Ces consultations ont abouti à des décisions de sursis ou d'abrogation dans la plupart des ensembles initialement visés. Pour la suite, dans les cas où l'on déciderait de procéder, il conviendrait d'adopter un processus de dialogue et de négociation souple avec les résidants. Les discussions pourraient porter, par exemple, sur la question du seuil d'âge à retenir ou sur le fait de procéder par étapes. Au plan des modalités, la mise en place d'un programme de «monitoring» des effets des processus de transformation en cours devrait s'imposer comme un outil de gestion indispensable. Des ressources particulières, internes et externes à l'Office municipal d'habitation, devraient également être consacrées à l'insertion des nouvelles clientèles pour assurer la cohésion des milieux de vie.

**THE CONVERSION OF LOW RENT HOUSING FOR  
SENIORS INTO MIXED AGE GROUP HOUSING**

**Francine Dansereau and Jaël Mongeau**

**INRS-Urbanisation**

**Executive Summary**

The conversion of low income housing (LIH) into housing accessible to families or low income individuals in the under 55 year old age category represents a double change. It is a response to a decreasing demand from seniors in certain communities and an increasing demand for social housing from younger age groups facing social integration and economic problems. When grants for new unit construction ended, the City of Montreal considered converting some 15 low rental housing projects originally built for persons over 55 into mixed age group housing in 1994. The announcement made by the Montreal Housing Commission (Office d'habitation de Montréal) that same year provoked an uproar in the projects that were targeted. A study seemed therefore timely, in order to identify the issues associated with opening up seniors housing projects to younger age groups.

The study undertaken by INRS-Urbanisation in 1996 was aimed at reviewing the effects of such a conversion on older people living in the targeted housing units. It was conducted in three Montreal neighbourhoods comparing residents' perceptions and the social climate in projects where conversions were well underway with those in housing projects not targeted for conversion and which continued to be inhabited exclusively by senior citizens. Some clear findings resulted from the comparative analysis of the data collected in the seniors survey in both types of living environments.

First, one of the most conclusive findings pertains to social activities. No tenant association, therefore no organized activities, has subsisted in the LIHs that were turned into mixed age group housing. Fragmentation, dissimilar interests and different lifestyles seem to discourage organized social activities. Nevertheless informal relations, i.e. friendship and mutual aid among seniors, seem unaffected by mixing groups.

Feelings of identification with other residents are also influenced by the mix. Their perception of differences is clearly stronger in mixed age group LIHs; statements such as "...some people don't belong here" are echoed more widely in mixed age group LIHs (55%) than in seniors only projects (28%). This perception of "undesirables" is closely associated with alcohol and mental illness problems; children are also considered undesirable by the people who were surveyed.

It should be noted that opposition to mixing age groups is commonplace and the reasons that came up most frequently to explain this are related to disruptions caused by children and people with mental problems.

As to the general satisfaction expressed by seniors for their living environments, the results are just as conclusive. The percentage of people who say they are satisfied with their environment went from 71% in seniors only projects to 40% in mixed age group projects. The differences noted in their intention to stay were of the same order: 87% of the people interviewed in seniors only projects wanted to "stay as long as possible" whereas only 48% in the other group shared that view. In fact, a review of actual turnover rates has showed that overall the number of people who moved or requested a transfer over the last three years is much higher in mixed age group projects than in the seniors only projects. It should be noted that high mobility rates are to be

expected when seniors projects are converted into mixed age group housing. Finally, when people were asked if they would recommend their housing project to close relatives or friends, or how they would rank it in relation to other seniors LIHs in their area, single age group housing projects were strongly favoured.

In terms of personal safety, very few differences were noted between the two types of housing projects. The fear felt around the buildings at night was generalized, so much so that most seniors do not go out at night. As far as not feeling safe in common areas surrounding certain buildings is concerned, it seemed that this feeling was more associated with the lack of guards or of a tenant in charge of surveillance than the mix of age groups. However, if the danger of passing through common areas cannot be attributed to integrating age groups, dissatisfaction related to noise from neighbours and the lack of concern for the neatness in common areas can be correlated with a mix of age groups. These concerns were mentioned much more frequently in mixed age group projects.

Finally, it is obvious that mixing and not mixing age groups creates different levels of satisfaction among seniors in terms of their living environment and their social lives in housing projects. In addition, mixing age groups not only accentuates age differences but also deeper contrasts in terms of lifestyles, the direction their lives take and their social ranking.

In the last phase the study aimed to answer questions about the conditions that would make the transition more seamless if it is deemed that a diversification of population groups is desirable, or even unavoidable because of new demands and changes in the funding of social housing.

The first concept is the transparency of the proposed conversion process. Seniors in existing housing must be clearly advised of the objectives of the process and its impact on their lives. The second deals with a "hands-on" management style that should be used to work closely with residents. The conversion proposals announced by the Commission in 1994 were the subject of consultations in all the LIHs concerned. These consultations resulted in deferrals or cancellations in most of the projects that were originally targeted. As to the rest, if a decision were made to go ahead, a flexible dialogue and negotiation process should take place with the residents. For example, discussions could deal with the age threshold that should be set or an incremental process. As for the terms of the plan, an indispensable management tool would be the implementation of a monitoring program to evaluate the effects of the conversion process. Specific resources, both outside and inside the Commission, should also be dedicated to the integration of new age groups in order to ensure social harmony.



National Office	Bureau national
700 Montreal Road	700 chemin de Montréal
Ottawa ON K1A 0P7	Ottawa ON K1A 0P7
Telephone: (613) 748-2000	Téléphone : (613) 748-2000

Since a limited demand for this research document has been anticipated, only a summary of its contents has been translated

By completing and returning this form you will help us to determine if there is a significant demand for this report in English. Mail the completed form to:

Canadian Housing Information Centre  
Canada Mortgage and Housing Corporation  
CI-200  
700 Montreal Road  
Ottawa, Ontario  
K1A 0P7

Report Title: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

I would prefer to have this report made available in English.

Name \_\_\_\_\_

Address \_\_\_\_\_

Street \_\_\_\_\_ Apt. \_\_\_\_\_

City \_\_\_\_\_ Province \_\_\_\_\_ Postal Code \_\_\_\_\_

Telephone ( ) \_\_\_\_\_

## TABLE DES MATIÈRES

Liste des tableaux.....	ii..
Remerciements.....	v..
INTRODUCTION.....	1..
CHAPITRE 1 - LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE.....	3
CHAPITRE 2 - LE CADRE CONCEPTUEL.....	7.
CHAPITRE 3 - L'APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE.....	9
Les interviews en profondeur auprès des résidants.....	10
Les questionnaires aux résidants.....	10
CHAPITRE 4 - LE PORTRAIT DES HLM SÉLECTIONNÉES.....	15
Centre-sud.....	15
Rosemont.....	21.
Côte-des-Neiges.....	26
CHAPITRE 5 - LES RAISONS DU CHOIX D'HABITER UN HLM POUR PERSONNES ÂGÉES ET LE DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU LOGEMENT ACTUEL.....	33
Raisons du départ du logement précédent.....	33
Raisons du choix du logement actuel.....	35
Satisfaction dans le logement actuel.....	36
Ce qu'on aime le plus et ce qu'on aime le moins dans le HLM.....	43
Conclusion.....	44
CHAPITRE 6 - LA VIE SOCIALE ET LA PERCEPTION DES VOISINS.....	45
La vie sociale organisée sur place.....	45
Les activités sociales à l'extérieur du HLM.....	47
Les relations sociales informelles.....	48
Le sentiment de congruence par rapport aux voisins.....	52
Les souhaits concernant la mixité selon l'âge.....	55
CHAPITRE 7 - LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ.....	59
La sécurité dans les environs de l'immeuble : contraste entre le jour et le soir.....	59
La sécurité à l'intérieur de l'immeuble : l'appartement et les espaces communs.....	61
Conclusion.....	64

CHAPITRE 8 - LES PERCEPTIONS RELATIVES À LA GESTION DU HLM ET À SON ENTRETIEN.....	65
Les règlements concernant l'usage du logement.....	65
La gestion des plaintes concernant les autres résidents.....	68
Les réparations à l'intérieur du logement.....	69
La propreté et l'entretien de l'immeuble.....	71
Conclusion.....	73
CHAPITRE 9 - LA MOBILITÉ COMME INDICE DE SATISFACTION.....	74
La mobilité effective.....	74
Intentions de rester.....	75
« Recommanderiez-vous ces Habitations ? ».....	78
Classement du HLM.....	79
Conclusion.....	81
CONCLUSION.....	83
RÉFÉRENCES.....	87
ANNEXES.....	89

### Liste des tableaux

3. 1 - Résultats enquête terrain, par site.....	13
4. 1 - Portrait sommaire des HLM sélectionnées dans Centre-Sud.....	16
4. 2 - Accès aux services Habitations des Rosiers et Habitations de la Montagne.....	18
4. 3 - Portrait sommaire des HLM sélectionnées dans Rosemont.....	22
4. 4 - Accès aux services Habitations des Pensées et Habitations du Verger.....	24
4. 5 - Portrait sommaire des HLM sélectionnées dans Côte-des-Neiges.....	27
4. 6 - Accès aux services Habitations des Lilas et Habitations des Capucines.....	30
5. 1 – Raisons de quitter le logement précédent et de choisir le logement actuel.....	34
5. 2 – Réponses à la question « Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations... ? » par HLM.....	37
5. 3 – Satisfaction générale moyenne selon la raison de quitter le logement précédent et la raison du choix du logement actuel.....	37
5. 4 – Satisfaction moyenne par rapport à certains facteurs par HLM.....	38
5. 5 – Facteurs les plus appréciés et les moins appréciés par HLM.....	43

6. 1 – Degré de participation aux activités et opinions sur la vie sociale organisée dans le HLM.....	46
6. 2 – Participation à des activités sociales ou récréatives organisées à l'extérieur du HLM.....	47.
6. 3 – Relation entre la participation aux activités organisées dans le HLM et la participation aux activités organisées à l'extérieur.....	48
6. 4 – Connaissance des noms des personnes habitant le même étage, par HLM et par catégorie de HLM.....	49
6. 5 – Connaissance des noms des personnes habitant les autres étages, par HLM et par catégorie de HLM.....	49
6. 6 – Connaissance des noms des personnes habitant le même étage, selon la durée de résidence.....	50
6. 7 – Connaissance des noms des personnes habitant les autres étages, selon la durée de résidence.....	50
6. 8 – Fréquentation d'autres personnes dans l'immeuble.....	51
6. 9 – Personne à qui s'adresser pour une aide ou un petit service, par HLM et par catégorie de HLM.....	51
6. 10 – Opinions du répondant sur les autres résidents, selon la catégorie de HLM.....	52
6. 11 – Sentiment de congruence par rapport aux autres résidents et fréquentation des voisins.....	54
6. 12 – Souhaits concernant la mixité des groupes d'âge, par HLM et par catégorie de HLM.....	55
7. 1 – Sentiment de sécurité par HLM et catégorie de HLM (en pourcentage).....	60
7. 2 – Pourcentage de répondants éprouvant des sentiments de peur, selon le HLM et la catégorie de HLM.....	61
7. 3 – Réponses à la question « Est-ce que pour vous le fait de connaître les autres résidents de l'immeuble vous rassure ? », par HLM et catégorie de HLM.....	62
7. 4 – Satisfaction à l'égard des dispositions relatives à la sécurité dans l'immeuble, par HLM et catégorie de HLM.....	63
8. 1 – Satisfaction au sujet des règlements concernant ce qu'il est permis ou interdit de faire dans l'appartement.....	66
8. 2 – Jugement des répondants sur la sévérité de l'Office municipal d'habitation dans l'application des règlements du HLM.....	67
8. 3 – Appréciation moyenne de la gestion de l'Office municipal d'habitation en ce qui concerne la résolution des problèmes entre locataires par HLM.....	68
8. 4 – Appréciation moyenne de la gestion de l'Office municipal d'habitation en ce qui concerne les réparations à faire ou les problèmes à régler par HLM.....	70
8. 5 – « Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont le concierge entretient l'immeuble ? ».....	72
8. 6 - « Trouvez-vous que les résidents de l'immeuble font leur part pour garder cet immeuble propre et en bon état ? ».....	72
9. 1 – Satisfaction générale par durée d'occupation du logement et type de HLM.....	75

9. 2 – Intention de rester par type de HLM et satisfaction moyenne générale selon l'intention de rester.....	76
9. 3 – Intention de rester par groupe d'âge.....	77
9. 4 – Réponses à la question « Recommanderiez-vous ces Habitations à un ami ou parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre ? » par type de HLM.....	78
9. 5 – Réponses à la question « Recommanderiez-vous ces Habitations à un ami ou parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre ? » par HLM.....	79
9. 6 - « Comment classeriez-vous ce HLM par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées qui existent dans votre quartier ? » .....	80

## *REMERCIEMENTS*

Cette recherche a été réalisée grâce à une subvention de la Société canadienne d'hypothèques et de logement et grâce à un financement complémentaire de l'Office municipal d'habitation de Montréal. Nous tenons à remercier ces bailleurs de fonds.

Nos remerciements vont également à Madani Safar-Zitoun, qui a effectué une partie des interviews ainsi que l'entrée des données sur fichier informatisé. Magda Garcia-Lopez a, elle aussi, contribué à la réalisation des interviews. France Lamontagne a été chargée de la dactylographie des questionnaires et de la mise en forme du rapport de recherche. Nous félicitons et remercions chacune de ces personnes pour leur excellent travail.

Enfin, cette recherche n'aurait pas été possible sans la collaboration des nombreuses personnes qui ont bien voulu nous rencontrer dans le cadre des interviews. Nous pensons tout particulièrement ici aux locataires, aux locataires-surveillants et aux membres du personnel de l'Office municipal d'habitation de Montréal, notamment ceux chargés des relations avec les locataires. Tous et toutes ont fait preuve d'une grande disponibilité. Nous leur en sommes profondément reconnaissantes.

Francine Dansereau

Jaël Mongeau

## *INTRODUCTION*

La qualité des milieux de vie résulte d'une chimie fort complexe. L'introduction de nouveaux éléments dans un ensemble résidentiel qui a ses habitudes et ses codes de cohabitation élaborés au fil des ans, provoque nécessairement des perturbations. La recherche présentée ici relate l'expérience d'ensembles HLM pour personnes âgées transformés en ensembles d'habitation mixtes, ouverts aux familles ou aux personnes à faibles revenus de moins de 55 ans. Pour saisir les impacts de cette transformation, les ensembles mixtes ont été comparés à des ensembles s'adressant exclusivement aux personnes âgées, situés dans les mêmes quartiers.

L'enquête, effectuée auprès des personnes âgées des deux types de HLM dans trois quartiers de Montréal, s'est déroulée entre juin et novembre 1996. Les principales questions posées portent sur les perceptions des personnes âgées relativement au climat social de l'ensemble où elles vivent, aux relations sociales qu'elles y entretiennent, à leurs sentiments de sécurité et aux similitudes ou contrastes qu'elles perçoivent entre leur mode de vie et ceux des autres résidents. Un examen détaillé des facteurs de satisfaction résidentielle des personnes âgées est également présenté de même que des appréciations globales de satisfaction à l'égard de leur situation d'habitat et l'expression d'intentions de demeurer sur place ou non; ces deux derniers éléments constituent des indicateurs puissants de la satisfaction des personnes âgées à l'égard de leur milieu de vie.

L'analyse comparée des milieux de vie réservés aux personnes âgées et de ceux qui sont caractérisés par la mixité des clientèles révèle des différences significatives, qu'il importe de prendre en compte dans toute intervention visant à étendre ce genre d'expérience.

Le rapport présente, d'abord, le contexte et les objectifs de la recherche. Le cadre conceptuel ainsi que l'approche méthodologique sont ensuite décrits. La discussion des résultats aborde, successivement, le portrait des ensembles d'habitation sélectionnés, les raisons du choix d'habiter un HLM pour personnes âgées et le degré de satisfaction à l'égard du logement actuel, la vie sociale et la perception des voisins, le sentiment de sécurité, les perceptions relatives à la gestion du HLM et à son entretien et, enfin, la mobilité comme indice de satisfaction. La conclusion rappelle les principaux constats qui se dégagent de l'analyse et propose certains principes et modalités d'intervention.

Il importe de mentionner que, dans le texte qui suit, nous avons attribué des noms fictifs aux ensembles d'habitation étudiés afin d'assurer la confidentialité des données recueillies et l'anonymat de nos informateurs.

## *CHAPITRE 1 - LE CONTEXTE ET LES OBJECTIFS DE LA RECHERCHE*

Cette recherche vise à examiner les impacts de transformations d'habitations à loyers modiques (HLM) pour personnes âgées en habitations mixtes destinées à accueillir également des familles ou des personnes à faibles revenus de moins de 55 ans.

Au cours des dernières années, à Montréal, la demande de logements HLM de la part des personnes âgées a considérablement fléchi alors que gonflait la demande en provenance des familles et des personnes seules à faibles revenus. Dans le contexte créé par la fin des subventions à la construction de nouvelles unités, cette situation a amené les autorités municipales à envisager la transformation d'un certain nombre de HLM pour personnes âgées en HLM mixtes. L'Office municipal d'habitation de Montréal, qui gère 115 HLM pour personnes âgées, proposait d'en transformer 15 en habitations mixtes. Une telle décision supposait l'arrêt de l'admission de personnes âgées de 55 ans et plus, les logements devenant vacants étant par définition réservés à des attributaires plus jeunes.

Cette intention, annoncée à l'été 1994, a suscité des réactions tumultueuses dans la plupart des ensembles visés. Ces réactions mettent en cause à la fois les motifs de choix résidentiel et de satisfaction des locataires âgés et les pratiques de gestion de ces ensembles. Dans plusieurs cas, des doutes ont également été émis par les intervenants locaux sur la réalité du fléchissement de la demande à l'endroit des HLM de la part des personnes âgées de leur quartier.

Les discussions et consultations qui ont suivi l'annonce de 1994 ont amené l'Office municipal d'habitation de Montréal à abroger la décision de conversion pour trois des ensembles visés, à la suspendre jusqu'au début de 1996 pour sept autres alors que l'on a décidé de procéder dans cinq des ensembles identifiés. Les suspensions avaient principalement pour but de vérifier l'état de la demande, c'est-à-dire de s'assurer que toutes les personnes âgées désireuses d'habiter un HLM et éligibles à le faire soient inscrites sur les listes d'attente. Elles avaient également pour but de préciser et, éventuellement, de réviser les modalités d'application du changement de vocation dans les ensembles où des sentiments particulièrement vifs d'insécurité et d'inquiétude à l'égard du changement proposé étaient exprimés par les locataires. Ces modalités pouvaient viser, par exemple, l'octroi aux personnes désireuses de déménager d'une priorité pour l'obtention d'un logement dans un autre HLM réservé aux personnes âgées, des indemnités de déménagement pour ces personnes, un abaissement de l'âge d'accès n'allant pas au-dessous de 40 ans pour éviter les contrastes trop frappants des modes et rythmes de vie, etc.

Par ailleurs, l'Office municipal avait déjà procédé à des conversions de fait dans d'autres ensembles et cela depuis plus de trois ans. Ces derniers ensembles pouvaient ainsi constituer des terrains d'observation sur lesquels nous pouvions entreprendre une démarche de recherche qualitative, susceptible de dégager des enseignements utiles à la définition de modalités

propres à une gestion harmonieuse des processus de changement de vocation sur une plus grande échelle.

Il fut ainsi convenu de retenir pour notre recherche des ensembles où le processus de transformation était déjà bien entamé et d'y comparer les perceptions des résidents et le climat social avec ceux d'ensembles homogènes, occupés exclusivement par des personnes âgées, situés dans les mêmes quartiers et qui pouvaient ainsi nous servir de groupes-témoins.

Il est important d'attirer l'attention ici sur deux caractéristiques de notre démarche de recherche. En premier lieu, il faut préciser que cette démarche est centrée sur les impacts du changement de vocation pour les personnes âgées déjà établies dans les ensembles visés. Les considérations plus générales sur la place à ménager dans le dispositif de l'habitation sociale aux personnes à faibles revenus plus jeunes et sur la dynamique de leur insertion dans des ensembles existants, appréciée de *leur* point de vue, n'entrent pas dans le propos de cette recherche. La question du rétrécissement éventuel de l'offre de logements destinés aux personnes âgées désireuses d'accéder au logement social n'entre pas non plus dans le cadre de la présente recherche.

En second lieu, il convient d'indiquer qu'il s'agit d'une démarche exploratoire de type qualitatif. Cette recherche se veut une première étape dans l'évaluation des impacts des transformations d'habitations sociales pour les personnes âgées en habitations mixtes. Idéalement, pour procéder à une véritable évaluation, il faudrait développer des méthodes de « monitoring » sur une période d'environ cinq ans. Des indicateurs objectifs des changements (portant, par exemple, sur les plaintes ou les dépenses de réparations, le roulement des clientèles, les caractéristiques des sortants par rapport aux entrants, etc.) devraient, dans un tel cadre, s'ajouter aux enquêtes sur les perceptions et comportements des usagers effectuées à différents points dans le temps.

Compte tenu des contraintes budgétaires et de l'état d'avancement du processus de transformation - à ce jour seulement cinq ensembles HLM ont été convertis sur l'ensemble du territoire montréalais - nous nous en sommes tenus à une étape de recherche exploratoire, centrée sur un nombre très limité d'ensembles d'habitations. Cette première étape devrait toutefois nous permettre de formuler des hypothèses et de tester des méthodes de recherche à envisager dans une démarche d'évaluation plus élaborée.

En outre, les résultats de cette recherche devraient être utiles aux gestionnaires du logement social confrontés, à Montréal comme dans d'autres municipalités au Canada <sup>1</sup>, aux problèmes de transformation des clientèles examinés ici. Les balises et les recommandations qui découlent de notre étude s'adressent ainsi à tous les intervenants concernés par la gestion des processus

---

<sup>1</sup> Ce problème se pose également aux États-Unis où, pour des raisons de contraintes budgétaires, on a décidé à la fin des années 1980 d'étendre l'éligibilité aux habitations pour personnes âgées à des personnes plus jeunes souffrant de handicaps divers : ex-drogés et ex-alcooliques, victimes du sida, personnes atteintes de troubles mentaux chroniques. Il a été établi qu'à l'échelle nationale, en 1993, ces personnes plus jeunes représentaient 50 % des nouvelles admissions dans les ensembles de logements sociaux pour personnes âgées (Pynoos et Parrott, 1996).

de transformation et de rééquilibrage des clientèles et par les problèmes fort délicats de cohabitation qu'ils soulèvent.

Une fois posées ces balises, les objectifs de la recherche présentée ici peuvent s'énoncer comme suit :

1. évaluer les impacts, pour les personnes âgées résidant dans des HLM qui leur étaient auparavant réservées, de l'ouverture de ces habitations à des clientèles plus jeunes, formées de personnes seules ou de familles;
2. examiner, plus particulièrement, les impacts de cette transformation sur les perceptions des personnes âgées relativement au climat social de l'ensemble où elle vivent, aux relations sociales qu'elles y entretiennent et à leur sentiment de congruence par rapport aux autres résidents;
3. analyser la place relative de ces perceptions dans l'appréciation globale par les personnes âgées de leur situation d'habitat et, conséquemment, dans leurs intentions de demeurer ou non sur place; l'examen de la place relative de ces perceptions suppose évidemment que l'on examine un faisceau d'autres dimensions de la satisfaction résidentielle;
4. faire des recommandations sur les façons de gérer de telles transformations et d'en effectuer un suivi systématique de manière à pouvoir rectifier le tir au besoin.

## CHAPITRE 2 - LE CADRE CONCEPTUEL

Sur le plan conceptuel, cette recherche s'inspire du schéma d'évaluation de la satisfaction résidentielle proposé notamment par Francescato et al (1989). Ce schéma, basé sur de nombreuses études antérieures menées, entre autres, dans le contexte de l'habitation sociale, indique que la satisfaction résidentielle est fondée sur quatre grands vecteurs : la qualité fonctionnelle de l'habitat, la qualité esthétique, le type de gestion et les rapports avec les autres résidants. Nous avons donc développé des mesures se rapportant à chacun de ces grands vecteurs ou aspects de la satisfaction dans le cadre du présent projet. Nous avons attaché une importance particulière à la question des rapports avec les autres résidants puisqu'il s'agit là de l'aspect le plus sensible aux transformations dans la composition sociale des ensembles pour personnes âgées en ensembles mixtes.

Cet aspect réfère à la perception que les résidants ont de la congruence entre eux et leurs voisins, de l'image d'eux-mêmes que leur renvoie leur environnement social; il conditionne à la fois leur capacité de s'identifier au milieu, de s'y attacher et d'y développer des relations sociales.

Notre démarche s'inspire des résultats qui ressortent de la littérature existante sur les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction résidentielle des personnes âgées dans l'habitation sociale. Le résultat le plus saillant dans ce domaine a trait au rôle du sentiment de sécurité dans la satisfaction. Plusieurs études (Newman et Franck 1982; Devlin 1980) ont montré que si la qualité fonctionnelle de l'habitat et, plus particulièrement, certains dispositifs physico-spatiaux (hauteur et taille des bâtiments, localisation des espaces communs, longueur des corridors, etc.) avaient une influence sur le sentiment de sécurité, les relations sociales et le sentiment de congruence par rapport à l'environnement social avaient un impact beaucoup plus déterminant.

Contrairement aux idées reçues sur les effets néfastes de la ségrégation par âge, diverses études ont montré que celle-ci avait plutôt tendance à favoriser les interactions sociales et la participation aux activités communautaires et à générer chez les personnes âgées un meilleur moral et un sentiment de bien-être plus élevé que les ensembles résidentiels destinés à des clientèles mixtes (Henrichsen, 1985; Poulin, 1984; Teaf *et al.*, 1978). Le partage des mêmes valeurs et des expériences communes facilite les liens sociaux.

Or, ce que met en jeu la conversion en habitations mixtes, c'est justement cette confrontation à la différence et les sentiments de dissonance de même que le retrait qui peuvent en découler. Ces aspects ont été clairement mis en évidence par Newman et Franck (1982). Plus récemment, des chercheurs américains faisaient précisément valoir que l'entrée de personnes plus jeunes et souffrant de troubles mentaux dans les ensembles d'habitations pour personnes âgées avait pour effet de déstabiliser la sécurité, l'établissement de relations d'amitié et la vie communautaire de ces ensembles (Pynoos et Parrott, 1996).

En outre, dans une recherche récemment complétée sur la cohabitation interethnique dans l'habitation sociale (Dansereau et Séguin 1995), nous avons constaté qu'un des facteurs le plus susceptible de générer des tensions avait trait non pas tant aux différences ethnoculturelles en elles-mêmes mais aux différences entre groupes d'âge liées à la cohabitation entre personnes âgées seules et familles avec enfants, le plus souvent d'origines ethnoculturelles différentes des premières. Ces tensions sont relatives au bruit, aux horaires différents, au va-et-vient provoqué par des enfants ou des jeunes adultes qui amènent dans l'immeuble des « inconnus » aux allures et aux habitudes différentes.

À tort ou à raison, l'entrée des nouveaux arrivants, plus jeunes, est associée à un accroissement de la petite délinquance et à la confrontation à des comportements insécurisants liés à des troubles de santé mentale et à la consommation de drogue. En somme, on ne se reconnaît plus, on ne maîtrise plus son environnement. Des sentiments de perte d'identité et de contrôle sur son cadre de vie se développent.

Il est à noter que beaucoup de ces appréhensions sont, en fait, liées aux différences de statut socio-économique entre les résidants âgés et les nouvelles clientèles accueillies. En effet, ces dernières sont formées essentiellement de ménages vivant de l'aide sociale, de personnes ayant des difficultés d'insertion sociale et économique. À bien des égards, la mixité socio-démographique proposée par la transformation en HLM « mixte » recouvre, en réalité, une mixité sociale accrue et, dans certains cas, une mixité ethnique. C'est donc toute la question du rapport à l'autre, à ce qui est différent, étranger, voire étrange, qui est convoquée ici. La littérature sur la mixité sociale (Dansereau, 1992; Dansereau, Germain et Éveillard, 1996) montre que les récriminations à propos du bruit des voisins, du manque de contrôle des parents sur leurs enfants, etc., dans les situations de mixité sociale programmée ou imposée, recouvrent souvent des conflits de valeur et des volontés de distanciation par rapport à l'image dévalorisante que l'identification à un lieu peut donner de soi-même.

C'est en prenant appui sur ces différents constats issus de la littérature existante que nous avons accordé une attention particulière, dans notre exploration de la satisfaction résidentielle des personnes âgées, aux perceptions liées à la sécurité, à la congruence des valeurs et des modes de vie par rapport à ceux des autres résidants, aux relations de sociabilité et à la vie communautaire. Ces dimensions sont, par ailleurs replacées dans le cadre plus large des appréciations portées sur la qualité de l'habitat (dont l'aspect accessibilité) et sur la gestion des ensembles concernés.

## *CHAPITRE 3 - L'APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE*

L'approche méthodologique adoptée dans cette étude privilégie la mise en parallèle de données observées dans des ensembles homogènes et dans des ensembles mixtes sur le plan socio-démographique dans le but d'évaluer les conséquences de la transformation de HLM pour personnes âgées en ensembles mixtes. Il existe, bien sûr, des données contextuelles autres que la composition socio-démographique qui expliquent la satisfaction résidentielle des locataires de HLM et les relations sociales qu'ils entretiennent. Nous tenterons dans l'analyse de tenir compte de ces autres facteurs de différenciation. Cependant l'approche adoptée ici mise d'abord sur la comparaison relativement systématique entre les ensembles mixtes et les ensembles témoins dits « homogènes » retenus dans les mêmes quartiers.

Les informations prises en compte sont de divers ordres : témoignages de personnes-ressources, données chiffrées, opinions et témoignages de résidents obtenues par interview, données factuelles et opinions obtenues par questionnaires auprès des résidents. C'est la conjugaison de ces diverses sources de données qui assure la richesse et la fiabilité des informations recueillies et des analyses dégagées dans cette étude.

Au point de départ, les ensembles à étudier ont été sélectionnés en accord avec les informateurs de l'OMH de Montréal, responsables des relations avec les locataires. Nous avons rencontré les agents de l'OMH chargés des relations avec les locataires de chacun des ensembles concernés. Ces personnes nous ont exposé leurs perceptions du déroulement du processus de transformation en HLM à clientèle mixte et de l'évolution des relations entre locataires dans l'immeuble. Ils nous ont aussi indiqué des noms d'informateurs-clés à rencontrer : personnes actives dans le comité de locataires ou figurant parmi les résidents les plus anciens et, de ce fait, aptes à témoigner de l'histoire de l'ensemble et de ses transformations. L'OMH nous a également fourni les données pour dresser un profil statistique de chaque HLM et tirer les échantillons pour l'administration des questionnaires.

Nous avons également rencontré des agents de l'OMH affectés à la location. Ces personnes nous ont fourni des données chiffrées sur les départs et les demandes de transfert ainsi que des témoignages sur les représentations ou les préférences des clientèles à l'égard des différents HLM existant dans chacun des quartiers étudiés.

En ce qui concerne les résidents, deux outils principaux d'enquête ont été mis au point : un questionnaire et une grille d'interview en profondeur, structurée autour des mêmes thèmes que le questionnaire.

## **Les interviews en profondeur auprès des résidants**

---

Nous avons, dans chaque ensemble, commencé par les interviews en profondeur (voir la grille d'interview à l'annexe A) auprès des locataires sélectionnés comme informateurs clés. Les interviews en profondeur ont toutes été enregistrées puis transcrites intégralement. La plupart des interviews ont été réalisées individuellement mais nous avons aussi effectué des interviews de groupe lorsqu'une préférence dans ce sens était exprimée par les personnes contactées (par exemple, si la présidente du comité préférerait être interviewée avec la vice-présidente ou une autre personne du comité). Le nombre de résidants interviewés à titre d'informateur-clé varie de 3 à 7 selon le site.

Des interviews en profondeur ont aussi été réalisées avec les locataires surveillants, le plus souvent en couple. Ces locataires surveillants sont des personnes habitant l'immeuble et payées par l'OMH pour effectuer une surveillance de l'immeuble le soir et intervenir en cas d'urgence (urgence médicale, alerte incendie, bris de tuyauterie, etc.). Ils ont également un rôle social auprès des locataires, particulièrement lors de l'accueil des nouveaux arrivants et servent d'intermédiaires lors de l'organisation d'événements ou d'interventions dans l'immeuble d'organismes tels le CLSC, Tandem, etc.<sup>2</sup> Les thèmes des interviews avec les locataires surveillants étaient globalement les mêmes que ceux des interviews de locataires âgés avec, toutefois, une insistance plus grande sur la question de la mutation en HLM mixte lorsque cela était le cas; les locataires surveillants ont également joué un rôle dans le repérage d'autres informateurs clés à rencontrer.

## **Les questionnaires aux résidants**

---

Quelques remarques s'imposent ici sur la structure même du questionnaire, puis sur son administration, c'est-à-dire sur la confection de l'échantillon et les modalités de passation.

### **LA STRUCTURE DU QUESTIONNAIRE**

Nous ne voulions pas centrer le questionnaire auprès des locataires sur la seule question de la mixité des clientèles et de ses effets. Au contraire, nous cherchions plutôt, par la comparaison aux réponses à une série de questions très diverses, à saisir les domaines sur lesquels la mixité était le plus susceptible d'influencer les attentes et les perceptions. Nous ne voulions pas non plus amener les personnes interrogées sur ce terrain de manière trop explicite, de peur d'entraîner des réponses très stéréotypées.

Pour la formulation du questionnaire (voir copie à l'annexe B), nous nous sommes inspirés de questionnaires administrés lors d'autres enquêtes auprès de personnes âgées ou auprès des

---

<sup>2</sup> Les locataires-surveillants sont décrits informellement comme « les yeux et les oreilles de l'Office d'habitation » dans les HLM. Ils connaissent bien les résidants âgés et ces derniers font spontanément appel à eux pour toutes sortes de services qui ne sont pas prévus dans leurs tâches officielles : aide en cas de malaise physique ou s'il y a une défectuosité quelconque dans le logement, aide pour remplir des formulaires, ouvrir une bouteille de médicaments, etc.

ménages en général<sup>3</sup>. Les premières questions portent sur le logement précédent et les motifs ayant conduit à le quitter de même que sur les motifs de choix du HLM actuellement habité (Q. 1 à 7). Les questions suivantes servent à décrire le logement occupé et à exprimer le degré de satisfaction du locataire sur différents aspects de son logement et de l'immeuble qu'il habite (Q. 8 à 15). Celui-ci doit ensuite se prononcer sur la facilité d'accès à divers services dans son environnement (Q. 16). Le sentiment de sécurité dans différentes situations est sondé (Q. 17 à 21) et des questions sur la connaissance et la fréquentation des autres résidents de l'immeuble sont posées (Q. 22 à 28). C'est à la suite de ces questions que la personne interviewée est appelée à exprimer ses perceptions des voisins, ses opinions sur la compatibilité entre son style de vie et ceux des autres résidents et ses souhaits, entre autres, sur le degré de mixité à préconiser entre groupes d'âge (Q. 29). Les questions suivantes portent sur la participation de la personne à des activités sociales ou récréatives organisées dans le HLM et à l'extérieur (Q. 30 et 31), puis sur ses opinions concernant les pratiques de l'OMH visant les règlements, les réparations à faire ou la solution des litiges entre voisins de même que sur l'entretien de l'immeuble (Q. 31 à 37). Enfin, la dernière série de questions porte sur la satisfaction globale de la personne interviewée à l'égard de son habitat et sur ses intentions quant à l'avenir (Q. 38 à 46). Le questionnaire se termine sur des questions personnelles concernant, entre autres, la situation économique du ménage et l'appréciation par le répondant de son état de santé (Q. 47 à 52).

#### **L'ÉCHANTILLON : CONSTITUTION ET TAUX DE RÉPONSE**

Notre plan de recherche prévoyait l'administration des questionnaires à un échantillon de 25 % des ménages résidant dans chaque ensemble. Nous avons généralement dépassé cet objectif, si l'on tient compte des critères d'éligibilité retenus, soit le critère de l'âge (55 à 80 ans, sauf dans le cas de personnes faisant partie de la liste des informateurs clés et qui étaient souvent plus âgées) et la sélection d'une seule personne par ménage. À cause du nombre relativement réduit de personnes éligibles dans les ensembles en transition, nous avons dès le premier site décidé de nous fixer un objectif de 20 questionnaires complétés par cas plutôt que de viser un taux de réponse de 25 %. Pour constituer l'échantillon, nous avons procédé par vague, en contactant une première vague de 20 noms choisis au hasard parmi les personnes répondant à nos critères; nous ajoutons ensuite des noms, au fur et à mesure des besoins entraînés par des refus ou par le fait que nous n'arrivions pas à rejoindre la personne désirée après plusieurs tentatives.

Les personnes étaient d'abord abordées par une lettre leur annonçant la tenue de l'enquête et sollicitant leur collaboration (voir copie de la lettre à l'annexe C). Dans un second temps, un membre de l'équipe leur téléphonait pour obtenir leur participation à l'enquête, selon deux modalités possibles : rendez-vous individuel ou participation à une session de réponse au

---

<sup>3</sup> Nous avons consulté les questionnaires utilisés dans plusieurs études menées au Canada (voir bibliographie à la fin). Trois sources principales ont retenu notre attention pour la formulation des questions : McDowell (1983); Wexler (1988) et Ville de Montréal, SHDU (1988).

questionnaire en groupe. Dans les deux premiers quartiers, nous avons fait remplir la plupart des questionnaires selon cette deuxième modalité. Deux personnes de l'équipe participaient systématiquement à ces sessions, l'une donnant les explications générales sur le sens des questions et la façon d'y répondre et l'autre faisant de l'encadrement individuel auprès des personnes qui avaient des difficultés à lire, à écrire ou à comprendre le sens des questions. Nous nous sommes rendu compte à l'usage que cette procédure nous épargnait peu de temps. Nous l'avons abandonnée pour le troisième terrain d'autant plus qu'il était difficile de constituer des groupes de personnes parlant la même langue<sup>4</sup>. Quelques répondants ont préféré remplir le questionnaire seuls et le retourner par courrier.

Le tableau 3.1 présente les résultats de cette démarche d'enquête, par site. On y constate que le nombre de répondants est moins élevé dans le cas du HLM des Rosiers. Nous n'avons pas réussi, dans ce HLM, à atteindre l'objectif de 20 questionnaires complétés même en épuisant la liste des personnes éligibles. Les refus ont été particulièrement nombreux (10) et le nombre de personnes impossibles à rejoindre nettement plus élevé qu'ailleurs. Il est impossible de dire si ces difficultés sont attribuables à la saison, au fait que les personnes âgées de cet ensemble sont particulièrement insatisfaites du processus de transformation en cours ou aux tensions dans les relations entre locataires qui ont affecté ce HLM au cours des dernières années. Toutes ces causes ont sans doute joué.

Dans l'ensemble, toutefois, les résultats semblent satisfaisants; ils autorisent, à notre avis, des analyses statistiques fiables. Le fait que les interviews en profondeur viennent donner de la chair aux traitements statistiques et nous permettent de dresser des portraits imagés et sensibles des situations et des informateurs rencontrés constitue un apport important de la démarche de recherche adoptée ici.

Les données des questionnaires ont été entrées sur fichier informatique et les réponses ouvertes codées. Quant aux interviews, elles ont toutes été transcrites; des extraits sont présentés dans les chapitres qui suivent, pour illustrer et contextualiser les données chiffrées.

---

<sup>4</sup> En fait, la seule session de groupe dans ce cas a réuni des personnes de langue vietnamienne et la session s'est déroulée dans cette langue avec l'aide d'une interprète.

**Tableau 3. 1 - Résultats enquête terrain, par site**

	Questionnaires complétés	Ménages éligibles	Total ménages	% complétés/éligibles
Habitations des Rosiers (mix) <sup>1</sup>	18	42	84	0,43
Habitations de la Montagne (hom) <sup>2</sup>	20	83	90	0,24
Habitations des Pensées (mix)	20	35	71	0,59
Habitations du Verger (hom)	20	68	74	0,29
Habitations des Lilas (mix)	20	49	64	0,41
Habitations des Capucines (hom)	23	80	107	0,29

1. (mix) : habitation mixte sur le plan de l'âge.

2. (hom) : habitation homogène, réservé aux personnes âgées.

## *CHAPITRE 4 - LE PORTRAIT DES HLM SÉLECTIONNÉES*

La sélection des ensembles HLM à étudier devait permettre, dans chaque quartier, de comparer des ensembles de taille et de localisation relativement semblables, s'adressant en principe aux mêmes clientèles en termes d'appartenance géographique et sociale. En raison du faible nombre d'ensembles HLM convertis à ce jour (cinq au total sur l'ensemble du territoire de la ville de Montréal), la variété du point de vue du choix des quartiers était fort limitée. Il n'en reste pas moins que les trois milieux choisis constituent des milieux sociaux tout à fait distincts : 1) le Centre-sud, qui correspond de manière très typée au « bas de la ville » de l'Est de Montréal, 2) le quartier Rosemont, quartier francophone de classe modeste-moyenne, urbanisé essentiellement à partir de l'entre-deux guerres; 3) le quartier Côte-des-Neiges, urbanisé surtout après la deuxième Guerre Mondiale et qui constitue la première en importance des zones d'établissement de l'immigration internationale à Montréal depuis les années 1970. C'est le quartier multiethnique par excellence.

Les ensembles sélectionnés reflètent bien ces caractéristiques de leurs quartiers respectifs et si certains diffèrent passablement de leur « jumeau » supposé du point de vue des caractéristiques physiques des bâtiments (variations fortement associées à la date de construction), les parentés en termes de bassin de recrutement sont indéniables. D'ailleurs les déménagements et les intentions de déménager exprimées lors de l'enquête traduisent bien la réalité des liens entre les ensembles d'habitations que nous avons sélectionnés dans chacun des quartiers.

Chaque ensemble HLM présente un profil distinct du point de vue des caractéristiques physiques et de la composition de sa clientèle; la sociabilité informelle et les activités sociales organisées correspondent également à des modèles différents. Nous allons nous attacher à la description de ces différents aspects de chacun des ensembles retenus en procédant quartier par quartier.

### **Centre-sud**

---

Les deux ensembles HLM sélectionnés dans Centre-sud, les Habitations des Rosiers et les Habitations de la Montagne, diffèrent à la fois par l'âge des bâtiments et par la panoplie de services disponibles dans leur environnement immédiat. Le premier, qui est affecté par la conversion en HLM mixte, date de 1974 alors que le second, qui constitue notre HLM témoin, date de 1988 (tableau 4.1).

**Tableau 4. 1 - Portrait sommaire des HLM sélectionnées dans Centre-Sud**

	<b>Ensemble mixte Hab. des Rosiers <sup>1</sup></b>	<b>Ensemble témoin Hab. de la Montagne</b>
<b>Caractéristiques physiques</b>		
• Nombre de logements	68	91
• Nombre d'étages	10	8
• Date de construction	1974	1988
• % logements 2 chambres ou plus	55,9 %	7,6 %
<b>Caractéristiques sociales</b>		
• % des ménages d'une personne	54,4 %	87,9 %
• % femmes	63,9 %	69,9 %
• % de la population âgée de :		
➤ moins de 55 ans	50,9 %	4,9 %
➤ 55-64 ans	20,4 %	12,6 %
➤ 65-74 ans	15,7 %	34,9 %
➤ 75 ans ou plus	13,0 %	47,6 %

1. Toutes les données du tableau se rapportent exclusivement au bâtiment principal; les habitations familiales situées à l'arrière et qui ont une adresse distincte sont par conséquent exclues des calculs.

## **LES HABITATIONS DES ROSIERS**

La conversion des Habitations des Rosiers en HLM mixte constitue un retour à leur vocation d'origine. Elles ont, en effet, d'abord été construites pour abriter des familles. Puis, à la fin des années 1980, elles passèrent à la catégorie des personnes « pré-retraitées ». En réalité, ce sont surtout des personnes retraitées qui furent logées à partir de ce moment. En 1992, le HLM fut à nouveau ouvert aux familles avec enfants et la transformation s'est accélérée avec la décision prise en 1993 de limiter l'accès au HLM à des personnes âgées de moins de 55 ans. Au moment de notre enquête à l'été 1996, l'ensemble était habité à moitié par des personnes de moins de 55 ans. Les femmes y constituent une nette majorité : 63,9 % des résidents. Un peu plus de la moitié (54,4 %) des ménages sont formés d'une seule personne.

Une des caractéristiques particulières de ce HLM est de comporter des logements de 2 ou 3 chambres à coucher à tous les étages <sup>5</sup>; en fait ces logements constituent la majorité, leur proportion étant de 56 % sur l'ensemble. La vocation familiale de l'immeuble se trouve ainsi

<sup>5</sup> L'étage typique compte trois logements d'une chambre, deux de deux chambres et deux de trois chambres à coucher.

relativement généralisée; elle est, en outre, renforcée par la présence d'une quinzaine d'habitations réparties dans des bâtiments de faible hauteur sis sur le même terrain et qui, comptant entre 3 et 5 chambres à coucher, sont destinées à des familles nombreuses. Ces habitations ne sont cependant pas comptabilisées dans les données commentées ici, tirées du tableau 4.1.

Le HLM des Rosiers dispose d'une salle communautaire vaste et bien aménagée, qui donne sur un terrain gazonné agrémenté de quelques massifs de fleurs et d'une balançoire. Malheureusement la salle communautaire et le jardin ne sont pas accessibles aux locataires depuis que des conflits entre locataires ont conduit à la dissolution de l'association des locataires et à la décision de fermer la salle. À l'été 1996, la salle était mise à la disposition d'une association du voisinage chargée d'organiser des activités pour les enfants (une sorte de « camp de jour ») au cours de la période des vacances. Cette décision était plutôt mal accueillie par les personnes âgées rencontrées lors de notre enquête; non seulement se voyaient-elles ainsi privées de leur salle mais elles redoutaient de voir des enfants « de l'extérieur » se promener n'importe où dans l'immeuble, jouant dans l'ascenseur ou allant sonner aux portes des personnes âgées pour les déranger...

Le bâtiment dispose également d'une salle de lessive au rez-de-chaussée et d'un garage souterrain. Comme dans la plupart des HLM, plusieurs des places de stationnement sont louées à des gens de l'extérieur, ce qui fait dire aux locataires que des étrangers ont ainsi accès aux étages puisqu'ils peuvent depuis le garage accéder à l'ascenseur qui conduit aux étages. Cette situation est, bien sûr, jugée insécurisante.

Sur le plan des services, l'environnement du HLM des Rosiers est beaucoup moins favorisé que celui de notre HLM témoin, les Habitations de la Montagne sises juste à côté d'un centre commercial. Les résidants du HLM des Rosiers doivent d'ailleurs se rendre à ce centre commercial pour y trouver un supermarché. Les seuls services qui sont situés à proximité immédiate du HLM sont le dépanneur, en face, de même que la banque et la pharmacie à quelques minutes de marche. Le tableau 4.2 qui synthétise les réponses des personnes interrogées dans les deux HLM concernant l'accès aux services illustre bien les avantages relatifs de la situation du HLM de la Montagne par rapport au des Rosiers; la présence du supermarché et de restaurants, dans le premier cas, ressort particulièrement.

Du point de vue de la qualité de l'environnement, il faut noter la circulation intense et conséquemment le bruit qui affecte le site du HLM des Rosiers, bordé par une importante voie de circulation qui mène au pont Jacques-Cartier. Par contre, cette localisation à proximité du pont, combinée au fait qu'il s'agit d'un immeuble en hauteur, permet à plusieurs répondants de jouir d'un panorama impressionnant sur le fleuve et la ville et notamment de se trouver « aux premières loges » pour voir les feux d'artifice en été. Nous verrons, plus loin, qu'il s'agit là d'un élément qui joue fortement dans l'appréciation par les résidants de leur balcon.

**Tableau 4. 2 - Accès aux services  
Habitations des Rosiers et Habitations de la Montagne**

	Très facile		Plutôt facile		Ni facile, ni difficile		Très ou plutôt difficile		Ne sait pas	
	H.dR.	H.dM.	H.dR.	H.dM.	H.dR.	H.dM.	H.dR.	H.dM.	H.dR.	H.dM.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Dépanneur</b>	100	95	--	--	--	--	--	--	--	5
<b>Supermarché</b>	44	95	28	5	--	--	28	--	--	--
<b>Pharmacie</b>	67	80	22	15	6	5	6	--	--	--
<b>Banque</b>	83	75	17	20	--	5	--	--	--	--
<b>Restaurant</b>	24	75	35	10	6	10	30	--	6	5
<b>Parc</b>	35	40	18	10	29	15	12	25	6	10
<b>Médecin</b>	28	70	39	5	5	15	33	--	--	5
<b>Lieu de culte</b>	67	65	17	10	6	10	6	15	6	--
<b>Bureau de poste</b>	33	85	17	5	17	--	33	5	--	5
<b>Services sociaux (CLSC)</b>	24	40	35	15	12	20	18	10	12	15
<b>Loisirs/équipements récréatifs</b>	28	21	44	26	6	5	11	21	26	11
<b>Autobus ou métro</b>	89	90	11	5	--	--	--	--	--	5

HdR. Habitations des Rosiers

HdM. Habitations de la Montagne

La vie sociale au HLM des Rosiers est restée imprégnée par un conflit qui a éclaté entre quelques résidants - il s'agissait de personnes âgées - environ deux ans avant notre enquête. Ce conflit a donné lieu à un procès et à la constitution de camps dressés les uns contre les autres parmi les locataires. Le comité de locataires s'est désintégré et les nombreuses activités qui animaient la vie du HLM (bingos, fêtes, danses, sorties, activités socioculturelles, etc.) ont cessé. La crainte des ragots et des médisances, la méfiance des voisins règnent depuis lors. Cela ne signifie pas, bien sûr, qu'il n'y ait pas de relations de sociabilité ou d'entraide; nous avons, à plusieurs reprises, été témoins de manifestations de telles relations mais, aux dires de plusieurs personnes interviewées, le poids du soupçon alourdit souvent les relations. Le refus d'une invitation peut être perçu comme un indice que la personne se désintéresse et se tourne vers un autre clan; le regard des autres est souvent inquisiteur et le fait d'être vu avec telle ou telle personne suscite des commentaires indésirables. Bref, selon plusieurs personnes interviewées, le maintien d'une distance appréciable est la meilleure recette pour avoir la paix. Un certain nombre de personnes sont déménagées pour échapper à ce climat quelque peu étouffant et d'autres s'apprêtent à le faire.

Une informatrice, qui réside sur place depuis six ans, fait partie de ces dernières. Elle s'apprête à déménager aux Habitations de la Montagne, non pas tant à cause de l'arrivée d'enfants dans la tour mais surtout à cause de la localisation et parce que son appartement est devenu trop grand suite à la mort du parent avec qui elle habitait auparavant :

*En ce qui concerne les familles, cela ne me touche pas. Ils sont bien gentils nos voisins d'à côté même s'ils ont des enfants. C'est bien d'avoir un peu de jeunesse dans le HLM. Les familles ne me font pas peur. C'est un élément positif. Moi aussi j'en ai eu des enfants et je considère qu'ils doivent avoir leur place. Le problème c'est peut-être le fait que les enfants vont vieillir et là ils vont être plus difficiles à contrôler.*

*Avant, je n'avais pas de problèmes de santé et j'étais satisfaite de mon logement mais maintenant, depuis que j'ai ma scoliose (...), depuis que j'ai commencé à en souffrir en permanence, je n'apprécie plus la localisation du bâtiment. Je trouve les services, les magasins, etc. trop loin parce que je dois y aller à pied.*

En ce qui concerne la vie sociale dans le HLM, elle a une attitude plutôt réservée :

*Je ne fréquente pas trop les autres résidents de l'immeuble. J'ai une amie qui réside ici à qui je parle au téléphone régulièrement et avec laquelle je sors. C'est elle qui m'a incitée à suivre des cours de danse de ligne (...). À part cette personne je n'entretiens pas de relations avec les autres résidents. Quand je les rencontre, je les salue, j'échange éventuellement quelques phrases avec eux mais ça s'arrête là.*

À propos des activités organisées :

*Il y avait beaucoup d'activités organisées dans le temps : bingo deux fois par semaine, une personne qui venait du centre Poupard tous les lundis pour animer le jeu « fais-moi un dessin » et une séance de jeu de poches le mardi. Il y avait des fêtes, des danses, des voyages. Depuis deux ans il y a eu de la mésentente et il n'y a plus rien. (...) Tous les anciens du comité sont partis. La présidente est partie, la vice-présidente a déménagé elle aussi et c'est pour ça qu'il n'y a plus d'activités. Les activités ne se sont pas arrêtées tout de suite quand il y a eu les problèmes, elles ont continué mais moi j'avais arrêté d'y aller. J'étais sur le comité de locataires à titre de conseillère. Il y a eu un procès et j'ai été obligée de témoigner. Ça a créé des tensions, des camps opposés... Même si les activités reprenaient maintenant je n'irais pas.*

D'autres résidentes de l'immeuble ont une attitude plus ambivalente à l'égard des relations sociales. Ainsi une résidente, qui fait partie des pionniers arrivés il y a au-delà de 20 ans, est insérée dans un réseau relativement serré de relations de voisinage au point de se sentir parfois étouffée par les attentes des autres, atteinte par leurs réactions. Elle est très sollicitée, on lui téléphone constamment. Au moment de l'interview, certaines viennent frapper à sa porte, inquiètes de sa santé parce qu'elle a décidé de ne pas répondre au téléphone depuis trois jours. C'est sa façon d'avoir la paix. Tout le monde ici, à son avis, a un peu trop tendance à se mêler de la vie des autres, à leur dire quoi faire. Mais elle ne partira pas, elle ne voudrait pas se trouver transplantée dans un milieu où elle ne connaîtrait personne :

*Déménager, j'ai pas l'énergie. Je ne veux pas changer mes habitudes. Si on arrive ailleurs, on connaît personne, on est tout hébété, on se fait regarder comme si on arrivait du Pôle Nord. Je suis plutôt timide. Je connais tout le monde et tout le monde se préoccupe de moi. Autrement dit je vais rester ici jusqu'à ma mort.*

Les départs du HLM des Rosiers se sont accélérés fortement depuis 1994, atteignant 20 % des logements de la tour en 1996. De plus, les demandes de transfert vers des habitations pour personnes âgées demeurent très élevées à l'hiver 1997, particulièrement chez les personnes de 70 ans ou plus (12 cas sur un total de 30 demandes) si bien que l'on peut entrevoir la disparition de la catégorie des personnes retraitées à brève échéance. La plupart des requérants demandent un transfert vers le HLM de la Montagne.

#### LES HABITATIONS DE LA MONTAGNE

Ouvert en 1988, le HLM de la Montagne est un bâtiment de qualité nettement supérieure à celui des Habitations des Rosiers. Il s'agit d'une tour de 8 étages comportant 91 logements. Ces logements n'ont presque tous qu'une seule chambre à coucher (92,4 % des logements) et conséquemment s'adressent essentiellement à des ménages d'une seule personne (87,9 % des ménages). Les femmes constituent une forte majorité avec 70 % des effectifs. L'ensemble est habité presque exclusivement par des personnes de 55 ans ou plus; la plupart des locataires se trouvent dans la catégorie des 65 ans ou plus (82,5 %) et on en dénombre même près de la moitié qui ont 75 ans ou plus.

La localisation du HLM de la Montagne est privilégiée du point de vue de l'accès aux services. Il est adjacent à une Maison de la Culture dotée d'une bibliothèque publique. Le métro est à deux pas de même qu'un centre commercial où, aux dires des résidents, on trouve tout : supermarché, pharmacie, restaurants, etc. Dans l'ensemble, les avantages de localisation des Habitations de la Montagne ressortent du tableau qui compare leur situation à celle des Habitations des Rosiers.

À l'intérieur de l'édifice se trouvent deux salles communautaires : l'une au rez-de-chaussée et l'autre au quatrième étage; cette dernière est attenante à la salle de lessive. Les salles communautaires sont des lieux d'activités organisées et d'activités plus informelles. Parmi les premières, les plus populaires sont les fêtes, les repas communautaires et le bingo tandis que les parties de cartes informelles ou les tournois de jeux de poches sont le lot de quelques habitués. Le comité de locataires était très actif au cours des premières années d'existence du HLM; il est actuellement en veilleuse et les activités, en conséquence, se sont faites rares. L'une des salles sert maintenant strictement à des séances de prière hebdomadaires et à une messe une fois par mois.

La mobilité a été relativement importante au cours des dernières années, touchant au total 22 % des logements de 1994 à 1996. Cette mobilité cause certains remous d'autant plus qu'il se trouve parmi les nouveaux arrivants des personnes qui, selon les vieux résidents, viennent déranger les habitudes et cherchent à imposer leurs propres règles :

*Il y a beaucoup de nouveaux, beaucoup. Il y en a qui sont partis, d'autres qui sont décédés. Alors tous ces gens qui sont arrivés, disons qu'il y en a plusieurs qui viennent (du HLM) des Rosiers. Mais, moi, mon opinion c'est que quand on arrive dans une maison, il faut s'adapter aux règlements de la maison et non pas pouvoir garder le règlement qu'on avait avant.*

*Moi j'ai mon idée là-dessus. Je considère que les gens qui demeurent ici c'est comme un village. Et puis les personnes qui sont là depuis longtemps, elles ont gardé leurs habitudes. Les nouvelles leur font des remontrances.*

Ces petites frictions mises à part, le climat social aux Habitations de la Montagne paraît plutôt bon. Les gens se connaissent et y entretiennent des liens d'amitié dans près de la moitié des cas.

Le seul point noir évoqué par plusieurs est le manque de sécurité de l'entrée. L'entrée de l'immeuble, en effet, est encaissée et située entre deux rues relativement passantes :

*Je trouve personnellement que c'était une erreur fondamentale de faire une entrée entre deux rues qui sont passablement achalandées. Souvent il y a des gens qui s'arrêtent, des jeunes qui viennent se réfugier entre les deux portes (...). C'est des jeunes qui viennent traîner là l'hiver. C'est compréhensible, ils viennent attendre l'autobus et à 2 heures du matin c'est comme à 2 heures de l'après-midi. Alors ils viennent là et ils attendent. Moi, je reçois mon journal tous les matins et puis je le trouve tout déchiré, on a fait un feu de joie avec. (...) Je ne sais pas ce qu'il faudrait faire pour ne plus avoir de gens qui viennent là la nuit. Ici, on est comme dans le creux, alors si la police passe sur la rue X ou la rue Y elle ne voit pas.*

À ce problème s'ajoute le fait que plusieurs résidents ne contrôlent pas correctement les entrées. Ils ouvrent à n'importe qui sans avoir demandé au visiteur de s'identifier, de sorte que certains actes de vandalisme ont été commis dans les espaces communs.

Enfin, le fait que l'entrée débouche sur un jardin public est aussi un facteur d'insécurité : des gens viennent s'asseoir pour manger leur « fast food » acheté au restaurant voisin et surtout des jeunes viennent pratiquer leurs acrobaties à bicyclette ou avec leurs patins à roues alignées, risquant de bousculer des personnes âgées à leur sortie de l'immeuble.

En d'autres mots, l'immeuble jouit d'une localisation éminemment accessible mais cela joue dans les deux sens.

## **Rosemont**

---

Comme dans Centre-sud, les deux tours d'habitation sélectionnées dans le quartier Rosemont diffèrent par l'âge du bâtiment (tableau 4.3). Les Habitations des Pensées, qui constituent notre ensemble mixte, datent de 1974 alors que la construction de l'ensemble témoin du Verger remonte à 1985. Les deux ensembles sont situés sur des rues résidentielles dans un quartier tranquille quoique bien desservi.

### **LES HABITATIONS DES PENSÉES**

La particularité des Habitations des Pensées est de compter une proportion non négligeable (un peu plus de 20 %) de studios n'offrant pas de chambre à coucher séparée. Ces studios ont toujours été loués à des personnes pré-retraitées de sorte qu'un certain degré de mixité avec les personnes âgées a toujours prévalu. À la différence du HLM des Rosiers qui s'ouvre aux familles, c'est aux personnes seules à faibles revenus que le HLM des Pensées s'ouvre depuis

le début des années 1990. Cette décision s'explique par la faiblesse de la demande pour ce HLM dans Rosemont et pour les studios en général et par la nécessité de loger des personnes plus jeunes ayant des problèmes de revenus et d'insertion socio-professionnelle.

**Tableau 4. 3 - Portrait sommaire des HLM sélectionnées dans Rosemont**

	<b>Ensemble mixte Hab. des Pensées<sup>1</sup></b>	<b>Ensemble témoin Hab. du Verger</b>
<b>Caractéristiques physiques</b>		
• Nombre de logements	71	74
• Nombre d'étages	6	5
• Date de construction	1974	1985
• % logements 2 chambres ou plus	5,6 %	8,1 %
<b>Caractéristiques sociales</b>		
• % des ménages d'une personne	93,0 %	89,2 %
• % femmes	65,4 %	82,9 %
• % de la population âgée de :		
➤ moins de 55 ans	48,7 %	3,6 %
➤ 55-64 ans	17,9 %	12,2 %
➤ 65-74 ans	16,7 %	35,4 %
➤ 75 ans ou plus	16,7 %	48,8 %

1. Toutes les données du tableau se rapportent exclusivement au bâtiment principal; les habitations familiales situées au rez-de-chaussée et qui ont pour la plupart une adresse distincte sont par conséquent exclues des calculs.

Le bâtiment, qui comporte essentiellement des studios et des logements d'une chambre, s'élève toutefois au-dessus de logements plus grands (au nombre de 6) destinés à des familles. Ces derniers ont leur propre adresse et il n'y a aucun espace de circulation commun avec les étages de la tour. Il semble que cette coexistence avec les logements familiaux n'ait jamais suscité de problème notable.

Compte tenu de la typologie de logements offerts, l'immeuble est habité presque exclusivement par des personnes seules. Deux résidents sur trois sont des femmes et les personnes âgées de moins de 55 ans comptent pour près de la moitié des effectifs. Le profil par sexe et par âge de la population logée est très proche de celui du HLM des Rosiers et, comme dans ce dernier cas, les personnes âgées ont l'impression d'appartenir à une catégorie qui régresse à toute vitesse. De tous les HLM étudiés, c'est aux Habitations des Pensées que le nombre de départs a été le plus élevé au cours des trois dernières années (40 départs sur 74 logements, de janvier 1994 à

décembre 1996). Les demandes de transfert sont encore nombreuses à l'hiver 1997 : on dénombre 14 demandes dont 8 provenant de personnes âgées de 70 ans ou plus.

La régression du nombre des personnes retraitées s'est accompagnée de la disparition des activités organisées : ce sont là les deux phénomènes interreliés qui sont signalés et déplorés par les locataires-témoins interviewés parmi les vieux résidants. « C'est devenu un HLM familial, c'était pas ça avant », soulignent-ils en chœur.

*Il y a beaucoup de changement. On n'a pas ce qu'on avait avant. Avant, c'était merveilleux, il y avait beaucoup d'activités et on n'a plus rien. On s'ennuyait pas. Maintenant on est obligés de rester dans nos maisons.*

L'ancienne salle communautaire, au sous-sol, a été cédée à la « Popote roulante » du quartier; certains résidants du HLM y travaillent comme bénévoles et le service est également utilisé par certains des résidants les plus âgés du HLM.

Il existe aussi un petit local communautaire appelé « la chapelle » où des services religieux ont lieu régulièrement et où des réunions s'adressant à un petit nombre de personnes peuvent se tenir.

À l'extérieur, aucun espace n'est dévolu aux habitants de la tour, l'espace au sol étant approprié par les habitations familiales : les familles y installent leur mobilier de jardin et y entreposent divers effets (jouets encombrants, bicyclettes, etc.). Cette situation suscite quelques commentaires aigres-doux de la part de locataires de la tour à qui l'Office d'habitation reproche d'accumuler des effets sur leurs balcons, ou encore des commentaires sur les fumées et les odeurs provenant des barbecues des familles.

La diminution du nombre de personnes âgées a eu des répercussions sur le plan de la sociabilité informelle. Pour les vieux résidants, le cercle des personnes que l'on connaissait ou fréquentait auparavant s'est rétréci : ces personnes sont déménagées ou sont trop malades pour qu'on ose les déranger. Quant aux nouveaux venus, les différences d'âge et de mode de vie sont trop importantes pour que des liens se créent avec eux. Voici le témoignage d'une locataire âgée de 88 ans, qui habite l'immeuble depuis 22 ans :

*Les (nouvelles) personnes que j'ai connues sont pas mal plus jeunes que moi. Ça va partout, ce n'est plus pareil. Ils veulent venir faire des ménages, des choses comme ça. Ils ont besoin d'argent. Ils sont toujours prêts à laver nos vitres, à laver ci, à laver ça (...raconte comment elle en est venue à accepter que l'un d'entre eux lave ses murs...). Il a lavé mes murs et a demandé de l'argent (...) en fin de compte, c'est ça qu'ils veulent, de l'argent. Il y en a plusieurs qui sont sur le Bien-être : ils veulent avoir de l'argent mais ne veulent pas travailler (...). On n'a pas beaucoup les mêmes idées.*

Une locataire un peu plus jeune (74 ans), en place depuis une dizaine d'années, précise :

*C'est tous des jeunes, les nouveaux, on s'en occupe pas. Ils sont jeunes, n'ont pas les mêmes idées que nous, c'est des jeunes qui sortent, c'est un va-et-vient tout le temps. Ils ont leur manière de vivre que nous on n'a pas. 90 % sont sur le Bien-être social.*

Une autre locataire, récemment arrivée et qui n'a que 57 ans, a des perceptions semblables :

*Ça fait juste un an que je suis ici. Quand j'ai signé, j'étais contente sur le coup. Là j'ai réalisé que c'était une bâtisse familiale (elle précise qu'elle ne parle pas des familles qui résident au rez-de-chaussée). Les enfants ça joue en arrière. C'est pas tellement ça. Mais on a un couple de problèmes avec des locataires. Ils sont malades, ils prennent un coup, ils sont dérangés. Je peux aller ailleurs et avoir le même problème. Moi, j'aurais réellement préféré aller dans un HLM pour 50 ans et plus. Ça c'était ma préférence.*

Pourtant, cette locataire a des contacts avec quelques voisines plus jeunes qui habitent le même étage qu'elle. Mais ce n'est pas suffisant pour la retenir aux Habitations des Pensées. Dès qu'elle y sera admissible (soit après trois ans de séjour), elle compte faire une demande de transfert vers un autre HLM, réservé aux 55 ans et plus, cette fois.

De façon globale, on peut observer que les personnes interviewées à des Pensées ont peu de relations d'amitié à l'intérieur de l'immeuble. De tous les ensembles HLM étudiés, c'est celui où les résidents ont le moins tendance à entretenir des relations suivies, c'est-à-dire à se visiter ou à faire des activités ensemble à l'extérieur. Cela peut sans doute s'expliquer par le taux élevé de mobilité qui a caractérisé le HLM au cours des dernières années.

**Tableau 4. 4 - Accès aux services  
Habitations des Pensées et Habitations du Verger**

	Très facile		Plutôt facile		Ni facile, ni difficile		Très ou plutôt difficile		Ne sait pas	
	HdP.	HdV.	HdP.	HdV.	HdP.	HdV.	HdP.	HdV.	HdP.	HdV.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Dépanneur</b>	90	80	10	15	--	5	--	--	--	--
<b>Supermarché</b>	60	55	15	20	15	20	--	5	--	--
<b>Pharmacie</b>	55	75	20	25	10	--	15	--	--	--
<b>Banque</b>	63	80	26	20	5	--	5	--	--	--
<b>Restaurant</b>	45	60	30	25	5	10	15	5	--	--
<b>Parc</b>	61	25	22	25	--	15	11	20	6	15
<b>Médecin</b>	58	60	21	20	5	5	16	15	--	--
<b>Lieu de culte</b>	85	90	15	5	--	5	--	--	--	--
<b>Bureau de poste</b>	60	20	10	10	20	30	10	40	--	--
<b>Services sociaux (CLSC)</b>	40	10	30	15	5	30	20	20	5	25
<b>Loisirs/équipements récréatifs</b>	17	50	6	25	6	10	56	5	17	10
<b>Autobus ou métro</b>	75	85	20	15	--	--	5	--	--	--

HdP. Habitations des Pensées (mix)

HdV. Habitations du Verger (hom)

En ce qui a trait à la localisation par rapport aux services, enfin, on remarque que si l'accès au dépanneur et à l'église sont jugés très faciles par la grande majorité des résidants, l'accès aux équipements de loisir paraît plus difficile. Cela peut être considéré comme une lacune d'autant plus qu'il n'y a plus d'activités récréatives organisées sur place. Par contre, les services courants comme la pharmacie, la banque ou le supermarché semblent plutôt accessibles.

### LES HABITATIONS DU VERGER

Les Habitations du Verger, construites en 1985, comptent 74 logements. Le bâtiment est de facture plus récente et de qualité nettement plus élevée sur le plan architectural que celui des habitations des Pensées. Il s'agit d'un immeuble de 5 étages avec un hall d'entrée agréablement aménagé qui donne accès à la salle communautaire. Cette dernière est meublée de tables et on y trouve des livres ainsi que divers jeux de société. La salle donne sur un petit jardin qui n'est cependant pas très privé car il ouvre sur une rue.

La grande majorité des logements (92 %) ont une seule chambre à coucher et conséquemment s'adressent essentiellement à des ménages d'une personne (89 % des ménages). Les femmes comptent pour 83 % des effectifs. Il s'agit d'une population nettement plus âgée que celle des Habitations des Pensées, 84 % des résidants se trouvant dans la catégorie des 65 ans et plus. Près de la moitié des résidants atteint l'âge de 75 ans ou plus; la structure par âge de la population correspond ainsi d'assez près à celle des Habitations de la Montagne.

Sur le plan de la mobilité, les départs sont de l'ordre de cinq par année en moyenne; il s'agit, pour l'essentiel, de départs de personnes trop âgées, ne disposant plus de l'autonomie suffisante pour vivre dans un HLM. Ces départs sont notés par les vieux résidants qui voient ainsi leur cercle se réduire peu à peu mais comme la salle communautaire demeure un lieu d'attraction fréquenté par un bon nombre de personnes, les gens n'expriment pas de sentiments d'isolement.

Somme toute, le climat est bon aux Habitations du Verger, comme en témoignent la plupart des personnes rencontrées; elle se plaisent à souligner que leur HLM est souvent cité en exemple à cet égard par les gens de l'OMH. Cette harmonie est assurée grâce au maintien d'une certaine distance dans les relations interpersonnelles. La norme du milieu veut que les gens se visitent peu; ils se voient à la salle communautaire et lors des activités de groupe organisées à l'extérieur (parties de sucre, excursions en été, etc.).

*On se visite dans la salle, on se rencontre dans la salle. Aller chez l'une et chez l'autre, dire à quelqu'un « je m'en viens prendre un café », je suis contre ça (...). Ily en avait qui le faisaient avant mais il y en a qui sont partis, il y en a qui sont morts... Et ça achalait le monde (...) je trouve que ça brime l'intimité du monde . Tu as des choses à faire pendant le jour. Dans les premiers temps, le monde venait dans la salle pour jaser. Ils arrivaient, ils mettaient leurs paquets et ça jasant. Aujourd'hui, ça ne se fait plus.*

Une locataire arrivée aux Habitations du Verger il y a quatre ans mentionne que quand elle s'ennuie dans son appartement, elle descend à la salle communautaire car il est toujours possible d'y trouver de la compagnie. Elle précise qu'elle s'est fait dire, lors de son arrivée,

qu'« ici, quand on veut se voir, on se voit dans la salle communautaire; je m'en tiens à ça », ajoute-t-elle.

Si la norme locale favorise les rencontres de groupe, il n'en reste pas moins que des fréquentations plus suivies (visites, activités communes à l'extérieur : sorties, courses, etc.) sont le fait d'un peu plus de la moitié des personnes interviewées. Les Habitations du Verger viennent, en réalité, tout juste derrière le HLM des Rosiers en ce qui concerne le pourcentage de personnes qui fréquentent ainsi des voisins au moins une fois par semaine.

Quant à la participation aux activités organisées par le comité de locataires, elle est élevée : ainsi, une cinquantaine de personnes viennent régulièrement aux fêtes et soupers communautaires. Les activités plus informelles comme les jeux de cartes attirent aussi une dizaine d'adeptes quotidiennement.

L'accessibilité des services est un avantage que les résidants citent spontanément lorsqu'on les interroge sur leur situation résidentielle :

*On aime bien notre logement, parce qu'on est bien situé, on est près de tout, des services : l'épicerie, la Caisse (populaire), l'église, le nettoyeur, le dépanneur. On a tout près.*

Le HLM, en effet, se trouve entre deux rues résidentielles calmes mais proche d'une artère commerciale de quartier où sont localisés plusieurs services. De façon globale la situation diffère peu de celle du HLM des Pensées. On peut noter la distance relativement plus grande du CLSC ou du bureau de poste dans le cas des Habitations du Verger et un accès plus facile aux équipements de loisir mais, dans l'ensemble, les différences ne sont guère significatives. De façon générale, les résidants de ce HLM apprécient fortement leur quartier; plusieurs y avaient élevé leur famille et ceux qui viennent d'ailleurs considèrent qu'ils ont amélioré leur situation en y emménageant.

## **Côte-des-Neiges**

---

Les deux ensembles d'habitations sélectionnés dans le quartier Côte-des-Neiges occupent un site périphérique à proximité d'institutions hospitalières dont certaines sont destinées spécifiquement aux personnes âgées. Les deux HLM sont situés de part et d'autre d'une rue qui se termine à ce niveau. Leur terrain en façade et, conséquemment, une partie des balcons offrent une vue très dégagée sur Montréal. C'est là un des aspects les plus prisés des résidants. Les deux HLM font partie d'un ensemble plus vaste de logements sociaux comportant également des maisons en rangée offrant 4 ou 5 chambres à coucher.

Un des traits singuliers qui distingue les ensembles HLM étudiés dans Côte-des-Neiges par rapport à ceux des autres quartiers est leur caractère fortement multiethnique. En effet, les francophones « de souche » y représentent un peu moins de 25 % des locataires. Le reste de la clientèle est constituée, en premier lieu, de Juifs anglophones nés ou établis à Montréal depuis très longtemps mais aussi de Juifs immigrés en provenance du Maghreb ou, plus récemment,

de Russie. On dénombre ensuite, outre des Canadiens anglophones « de souche », une dizaine de régions ou pays d'origine : le Vietnam, le Cambodge, la Russie et les autres pays d'Europe de l'est, les Caraïbes, l'Amérique latine, l'Italie, le Portugal, les Philippines, etc.

**Tableau 4. 5 - Portrait sommaire des HLM sélectionnées dans Côte-des-Neiges**

	Ensemble mixte Hab. des Lilas <sup>1</sup>	Ensemble témoin Hab. des Capucines
<b>Caractéristiques physiques</b>		
• Nombre de logements	64	107
• Nombre d'étages	6 <sup>2</sup>	6
• Date de construction	1991	1977
• % logements 2 chambres ou plus	10,9 %	5,6 %
<b>Caractéristiques sociales</b>		
• % des ménages d'une personne	85,9 %	84,1 %
• % femmes	61,0 %	69,6 %
• % de la population âgée de :		
➤ moins de 55 ans	31,2 %	2,4 %
➤ 55-64 ans	40,3 %	12,8 %
➤ 65-74 ans	27,2 %	30,4 %
➤ 75 ans ou plus	1,3 %	54,4 %

1. Toutes les données du tableau se rapportent exclusivement au bâtiment principal; les habitations familiales situées au rez-de-chaussée et qui ont une adresse distincte sont par conséquent exclues des calculs.

2. La tour elle-même compte quatre étages; elle s'élève au-dessus des habitations familiales (de type « maison de ville ») qui comptent deux niveaux.

La seconde particularité tient à la diversité des trajectoires sociales et résidentielles passées. Certaines personnes viennent de milieux plutôt bourgeois ou ont exercé des professions hautement qualifiées, notamment mais non exclusivement parmi les immigrés récents. Par contre, d'autres personnes appartiennent aux couches les plus démunies. Ces situations créent de grandes différences dans les modes de vie et les affinités, différences dont font état les personnes interviewées dans Côte-des-Neiges.

#### LES HABITATIONS DES LILAS

Les Habitations des Lilas forment un ensemble de 64 logements situés au-dessus de « maisonnettes » destinées pour la plupart à des familles nombreuses <sup>6</sup>. C'est un immeuble très

<sup>6</sup> Les 21 « maisonnettes » abritent une population constituée à 65 % de personnes de moins de 20 ans.

récent, datant de 1991; en réalité, il s'agit d'un des derniers immeubles qui aient été construits par l'OMH. Selon les gestionnaires interviewés, le projet s'est avéré plutôt chaotique dès la prise de possession des lieux par les locataires. La demande étant très faible, on a dès le départ abaissé le seuil d'admissibilité de 65 à 60 ans, puis l'on est passé à 50 ans. Actuellement, on dénombre chez les résidents de la tour 31,2 % de personnes qui ont moins de 55 ans et seulement 1,3 % qui ont 75 ans ou plus (tableau 4.5).

Tel qu'indiqué, la tour s'élève sur une base d'habitations familiales comptant un rez-de-chaussée et un étage. Il n'y a pas de communication en principe entre ces habitations familiales et les logements de la tour. L'interaction avec la population des logements familiaux s'est depuis les débuts avérée un sujet de tensions centrées, entre autres, sur le fait que les espaces extérieurs sont appropriés par les jeunes habitant les logements familiaux. Les jeunes sont bruyants en été; on relate également des actes de vandalisme commis par des jeunes à l'intérieur de la tour. Enfin, les personnes âgées reprochent aux familles leurs habitudes de disposition des ordures à l'extérieur en façade du bâtiment, en dehors des horaires de collecte, ce qui confère à l'ensemble une allure désordonnée.

La population des Habitations des Lilas étant relativement peu âgée, notamment par rapport aux Habitations des Capucines à côté, le comité de locataires trouve difficilement des adeptes pour participer à ses activités. Il semble également que la compartimentation de la vie sociale entre plusieurs petits groupes ethniques soit un facteur peu favorable à l'éclosion de loisirs organisés sur place.

*On a fait l'association. La première année, c'était pas si pire, on essayait de faire des activités mais le monde n'était pas intéressé (...) Le monde, c'est beaucoup des gens solitaires, il y a beaucoup de gens médicamentés, avec des problèmes psychiques. C'est des personnes qui n'aiment pas se mêler aux autres. Et il y a beaucoup de racistes. On a toutes les nations ici, on peut dire (...) il y a des races qui ne s'adonnent pas.*

Ce commentaire est corroboré par celui d'une autre personne qui a consacré des efforts à l'animation de l'association des locataires :

*On a des gens qui préfèrent demeurer dans leur logement et ne pas avoir à faire avec personne. Ils aiment mieux faire leur petite vie tranquille. D'abord, je pense que la plupart des gens qui sont rendus ici ont eu certains problèmes dans leur vie. Il y a beaucoup de problèmes de santé mentale (...) Mais je pense que ce qu'on voit le plus, c'est des petits groupes de 2-3 personnes de la même nationalité qui vont se regrouper. Ils n'habitent pas nécessairement sur le même étage mais ils se sont vus, ils se reconnaissent entre eux. Ils se voient, je sais qu'on les voit aller de l'un à l'autre ».*

Au moment de réaliser notre enquête, le comité avait cessé toute activité depuis un certain nombre de mois et les responsabilités étaient passées dans les mains d'habitants des logements familiaux; les personnes retraitées, au bout du compte, trouvaient qu'elles n'y avaient plus aucune place. La salle communautaire, située au deuxième étage comme la salle de lessive, n'était depuis un bon moment ouverte que pour des activités extraordinaires. Il n'y a donc aucun lieu de rencontre attiré aux Habitations des Lilas. Certains résidents considèrent que le fait que la salle ait été située au deuxième étage était une mauvaise décision dès le

départ : il s'agit d'une localisation trop excentrée par rapport aux allées et venues des gens <sup>7</sup> pour qu'ils aient envie d'y jeter un coup d'œil et de s'y arrêter et pour que la salle soit un lieu sécuritaire dont on puisse laisser la porte ouverte.

Outre la diversité ethnique, la mixité relative des clientèles aux Habitations des Lilas vise essentiellement la composition par âge et non les types de ménages. En effet, il s'agit de ménages d'une seule personne dans 85,6 % des cas, un pourcentage équivalent à celui des tours pour personnes âgées dites « homogènes » examinées ici, dont les Habitations des Capucines. Le fait que l'immeuble ne compte que 10,9 % de logements de 2 chambres ou plus explique sans doute le fait que l'on y trouve très peu de ménages familiaux. La population âgée de moins de 55 ans compte pour 31,2 % et le groupe des 55-64 ans constitue le plus gros bloc avec 40,3 % des effectifs. Cette structure par âge est très différente de celle des Habitations des Capucines où 54 % de la population est âgée de 75 ans ou plus.

Le gros problème évoqué par la plupart des personnes interviewées aux Habitations des Lilas comme aux Habitations des Capucines est l'éloignement par rapport aux services qui sont tous situés à au moins 10 ou 15 minutes de marche, sur la rue Côte-des-Neiges ou encore sur la rue Victoria. Le problème est surtout attribuable à la pente qu'il faut gravir avec des paquets au retour des courses. Les plus mal en point doivent compter sur la solidarité des plus en forme ou de ceux qui ont une voiture ou encore sur l'aide de leurs enfants pour faire les courses. Après bien des années de réclamations on avait réussi en 1996 à organiser un service d'autobus particulier qui transportait les gens à deux centres commerciaux des environs; malheureusement l'expérience n'a duré que six mois et la faible participation a fait conclure à la non pertinence du service.

On pourra s'étonner, à l'examen du tableau 4.6, de constater que les répondants des Habitations des Lilas, nettement plus jeunes que ceux des Habitations des Capucines dans l'ensemble, trouvent l'accès à plusieurs services plus difficile que ces derniers. L'explication tient, en partie, au fait que pour plusieurs résidents du des Capucines la distance n'a pas d'importance car ils effectuent leurs courses en voiture avec leurs enfants ou ceux-ci les font pour eux <sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Ce jugement est confirmé par les résultats de plusieurs études qui montrent que la localisation de la salle communautaire au centre névralgique de l'immeuble, soit près de la porte d'entrée et des boîtes aux lettres ou près de l'ascenseur au rez-de-chaussée, conditionne fortement sa fréquentation et la participation des locataires aux activités (entre autres, Lawton, 1980).

<sup>8</sup> Un autre élément d'explication est que pour un certain nombre de répondants de cet ensemble, divers services sont non pertinents et apparaissent ainsi au tableau sous la rubrique « ne sait pas » : c'est le cas notamment des restaurants et des équipements récréatifs. Quant au CLSC, son personnel vient sur place, ce qui élimine la préoccupation de la distance. Il est à signaler que le nombre élevé de réponses « ne sait pas » ou « sans objet » concernant le CLSC ou les équipements récréatifs dans d'autres quartiers s'explique par les mêmes raisons.

**Tableau 4.6 - Accès aux services  
Habitations des Lilas et Habitations des Capucines**

	Très facile		Plutôt facile		Ni facile, ni difficile		Très ou plutôt difficile		Ne sait pas	
	HdL.	HdC.	HdL.	HdC.	HdL.	HdC.	HdL.	HdC.	HdL.	HdC.
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Dépanneur	10	9	20	13	--	13	70	57	--	9
Supermarché	15	13	10	17	--	17	75	48	--	--
Pharmacie	10	13	20	30	5	9	65	44	--	4
Banque	10	13	20	26	5	9	65	44	--	9
Restaurant	10	9	5	9	10	22	60	26	15	35
Parc	10	17	5	4	--	13	65	44	20	22
Médecin	15	9	15	13	5	17	65	48	--	13
Lieu de culte	10	17	10	4	5	13	70	48	5	17
Bureau de poste	11	9	11	17	11	17	63	44	5	13
Services sociaux (CLSC)	10	9	15	17	5	17	65	26	5	30
Loisirs/équipements récréatifs	10	14	10	5	--	23	65	18	15	41
Autobus ou métro	10	9	20	17	--	22	70	44	--	9

HdL. Habitations des Lilas

HdC. Habitations des Capucines

Plusieurs résidents des Habitations des Lilas ou des Capucines citent les Habitations Gatineau comme le HLM idéal à cause de sa proximité de la rue Côte-des-Neiges. Cependant la mobilité effective reste faible : on n'a noté qu'un départ par année en 1995 et en 1996 et le nombre de demandes de transfert à l'hiver 1997 s'élève à 4. Certaines personnes âgées, toutefois, discutent de la possibilité de demander un transfert des Habitations des Lilas aux Habitations des Capucines à cause de la vie sociale plus active qui y règne et de l'accès au terrain aménagé dont jouissent les résidents de ce dernier ensemble.

#### **HABITATIONS DES CAPUCINES**

Les Habitations des Capucines ont été construites plusieurs années avant les Habitations des Lilas, en 1977. Du point de vue de l'apparence extérieure, toutefois, cette différence est très peu perceptible. L'immeuble compte 107 logements, dont 94,4 % n'ont qu'une chambre à coucher. Il est habité à 84,1 % par des ménages d'une seule personne. Les femmes y constituent 69,6 % des effectifs. C'est aux Habitations des Capucines que l'âge moyen est le plus élevé parmi les immeubles étudiés : de fait, 54,4 % de la population est âgée de 75 ans ou plus.

La diversité ethnoculturelle est à l'image du quartier Côte-des-Neiges. Sur un fond de Canadiens français et de Juifs anglophones nés au Canada (qui, au total, représentent à peu près 32 % des effectifs, soit 20 % pour les premiers et 12 % pour les seconds) sont venus s'agréger des groupes très divers d'immigrés : des Vietnamiens, des Russes, des Roumains et, en plus petit nombre, des Juifs marocains, des Latino-américains, des Antillais, des Portugais, des Philippins, etc. Les Russes, en particulier, qui sont environ une dizaine, forment un des contingents les plus récemment arrivés et plusieurs personnes parmi eux sont nettement plus jeunes que la moyenne des locataires du HLM.

Cette diversité n'est pas toujours bien vécue. Les commentaires acerbes sur les immigrés ne manquent pas; on leur reproche certaines habitudes comme le fait de s'asseoir dehors à l'entrée de l'immeuble :

*Ça a l'air d'un hôpital psychiatrique avec la gang installée à la porte, accrochés là comme des corneilles*

*Nous autres, on est juste quelques Québécois. Les Russes, eux autres, sont assis dehors tout l'hiver. Ils viennent de Sibérie, je vous jure. Ça a l'air d'un hôpital.*

Mais les immigrés ne sont pas les seuls à s'asseoir dehors, à l'entrée. Il y a aussi des Canadiens français parmi les habitués et l'on assiste à une véritable petite guerre au sein du HLM à propos de cette pratique.

Certains attribuent aux immigrés qui ne comprennent ni le français ni l'anglais le fait que des déchets traînent en-dehors des lieux de collecte. Les avis écrits ne servent à rien, soulignent-ils, puisque les gens ne peuvent pas les lire.

Enfin, plusieurs « natifs » expriment le sentiment d'être « submergés » par autant de gens venus d'ailleurs :

*Les Vietnamiens vivent de leur façon, les Russes vivent de leur façon, les Roumains vivent de leur façon. On voudrait des Canadiens français ici dans le building. Ils nous rentrent des noirs, des gris, des jaunes, personne des nôtres. Ils nous envoient des Noirs; c'est pas mal tous des Noirs ici, en face, de l'autre bord. Je leur ai dit (à l'Office) « vous êtes en train de nous faire un vrai ghetto ». Ils m'ont répondu que tout le monde a le droit d'être traité égal (...) Qu'ils nous mettent la moitié de nous autres, la moitié des autres. Là on est en minorité, 25 % à peine. Ce serait mieux si on en avait 50 %*

D'autres, par contre, soulignent que certains immigrés font des efforts pour apprendre le français et pour s'intégrer. On cite en exemple telle ou telle personne qui suit des cours de français, rend des services à des personnes du HLM dont la santé est chancelante ou qui participe à l'animation de la vie sociale.

Enfin, les vieux résidents, Canadiens français ou Juifs, n'ont pas le monopole des stéréotypes racistes. Il se trouve aussi des immigrés aux yeux desquels :

*Il y a trop de langues ici, trop de nationalités. Mais on est content de ne pas habiter à côté où il y a tous ces Noirs. Je ne sais pas quelle sorte de monde habite là mais il y a tout le temps des appels à la police; il y a même eu des incendies...*

Par ailleurs, ce même locataire se plaint de subir de la discrimination, de sentir des préjugés à son endroit.

Malgré ces divisions et ces expressions d'intolérance, le HLM des Capucines demeure un lieu plutôt accueillant où la fréquentation de la salle communautaire et la participation aux activités qui s'y déroulent est le fait de tous les groupes. On s'y rencontre régulièrement pour faire du tricot, pour bavarder et notamment pour faire de la musique. Il y a un piano et tous les après-midi quelques résidants se donnent rendez-vous pour jouer du piano et chanter. Il y a également des événements organisés : concerts, conférences, parties de bingo, fêtes à l'époque de Noël, etc.

Les cercles de relations plus personnelles, toutefois, tendent à demeurer monoculturels. En effet, quand on demande aux personnes interviewées si elles ont des liens d'amitié avec d'autres résidants, ce sont presque invariablement des personnes de leur propre groupe ethnique qu'elles citent.

Nous avons vu, lors de la discussion des Habitations des Lilas ci-haut, que le principal sujet de mécontentement dans ce secteur de Côte-des-Neiges est l'éloignement des services. Certains résidants nous ont rapporté qu'à une certaine époque la personne qui agissait comme locataire-surveillant tenait une sorte de « dépanneur » informel fort apprécié des locataires. Il achetait du lait, du pain et des gâteaux qu'il revendait aux locataires. L'Office municipal a imposé la cessation de cette activité, jugée incompatible avec les fonctions du locataire-surveillant.

L'autre sujet de préoccupation est le fait que la personne qui agit actuellement comme locataire-surveillante n'habite pas l'immeuble mais l'immeuble voisin, le HLM des Lilas. De ce fait, certaines personnes âgées s'estiment mal protégées, d'autant que la locataire-surveillante est une femme : comment pourrait-elle les défendre contre les voleurs ? Certains locataires ont tenté d'organiser une pétition pour réclamer de l'OMH l'engagement d'un locataire-surveillant spécifiquement pour les Habitations des Capucines. Mais, encore là, question de clivage ethnoculturel ou linguistique, les « autres nationalités » n'ont pas voulu signer...

Malgré ces quelques inconvénients, les Habitations des Capucines restent un endroit apprécié par la plupart de ceux qui y résident. Ce HLM vient tout de suite après les Habitations du Verger et de la Montagne si l'on se fie aux évaluations globales de satisfaction exprimées par leurs résidants ou à leurs intentions de demeurer sur place « le plus longtemps possible », comme nous allons le voir plus loin. Quant à la mobilité effective, elle est très faible avec un total de quatre départs en 1995 et 1996, après avoir atteint le chiffre de 9 en 1994. On dénombre, à l'hiver 1997, trois demandes de transfert pour un autre HLM (les Habitations Gatineau, à cause de sa localisation) et trois départs annoncés vers d'autres formes d'hébergement que le HLM; il s'agit dans tous ces cas d'une clientèle âgée de plus de 80 ans.

## *CHAPITRE 5 - LES RAISONS DU CHOIX D'HABITER UN HLM POUR PERSONNES ÂGÉES ET LE DEGRÉ DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU LOGEMENT ACTUEL*

Le fait d'habiter un HLM correspond à des attentes et à des motifs précis : l'accessibilité financière, le confort d'un logement moderne, la sécurité et la possibilité d'avoir une vie sociale figurent parmi les principaux avantages proposés par la solution HLM. Le degré de satisfaction exprimé par les résidants à propos de leur situation globale de logement est étroitement relié à la réalisation de ces attentes. Certains éléments particuliers peuvent toutefois donner lieu à une appréciation distincte, moins positive que l'appréciation globale. C'est pourquoi nous avons demandé aux locataires de se prononcer sur une série d'éléments concernant le logement et l'immeuble qu'ils habitent et, par la suite, d'exprimer une évaluation globale, une sorte de bilan de leur situation de logement. Cette évaluation globale peut également être rapportée aux motifs ou aux attentes qui ont présidé à la décision de quitter le logement précédent pour venir habiter un HLM.

### **Raisons du départ du logement précédent**

---

Comme on pouvait s'y attendre dans ce genre de logement qui s'adresse à une clientèle peu fortunée, c'est surtout pour des raisons financières que les répondants ont demandé d'être logés en HLM. Nous leur avons en effet demandé de nous donner jusqu'à trois raisons pour lesquelles ils ont quitté le logement qu'ils occupaient précédemment. Spontanément, plusieurs répondants donnent comme raison le fait qu'ils aient demandé un HLM, surtout ceux des Habitations des Pensées (cinq sur vingt), mais il s'en trouve dans chacun des HLM choisis pour donner cette raison de quitter leur logement précédent. La question devient alors : « pourquoi avez-vous décidé de quitter votre logement précédent pour un HLM ? » La raison mentionnée le plus fréquemment, soit dans près de la moitié des cas (46 %, voir tableau 5.1), est le coût trop élevé de leur loyer précédent. Mais les entrevues en profondeur nous indiquent que souvent, ce n'est pas le coût qui a augmenté, quoiqu'il soit arrivé que des augmentations répétées et substantielles de loyer aient incité certains répondants à faire une demande de logement auprès de l'OMH, mais le revenu qui a baissé :

*Depuis 1988, je ne travaille plus. En 1988, mon père m'avait dit de faire application, parce qu'avec l'économie, il ne voyait pas comment à 49 ans presque 50 je pourrais retrouver du travail. Avec les loyers de 400 \$ et plus... Je payais 460 \$ avant de venir ici (elle paie maintenant 193 \$ par mois). Je suis tombée sur le Bien-être en 1989, après mon chômage.*

**Tableau 5. 1 – Raisons de quitter le logement précédent et de choisir le logement actuel**

	% du nombre de répondants par groupe d'âge <sup>1</sup>					
	Total	-60	60-65	66-70	71-75	76 et +
<b>Raisons de quitter le logement précédent</b>						
Coût trop élevé	46	61	71	30	32	52
Mauvais état du logement	21	13	29	23	25	17
Accès difficile (escalier)	21	13	24	17	21	35
Grandeur du logement	15	4	18	27	14	9
Changement familial	18	30	12	23	14	9
Autres	28	22	35	20	35	30
<b>Raisons du choix du logement actuel</b>						
Loyer raisonnable	64	74	82	60	54	61
Logement moderne, facile d'entretien	41	30	59	50	50	17
Logement calme, tranquille	26	35	29	30	21	13
Localisation, accès aux services	35	26	35	33	21	61
Meilleure sécurité que dans un immeuble ordinaire	21	22	6	20	25	26
Activités sociales, se faire des amis	10	9	--	3	7	30
Autres	24	22	6	27	32	26
Total (N)	121	23	17	30	28	23

1. L'addition de chaque colonne donne des résultats qui dépassent 100 % parce que les répondants pouvaient donner plus d'une raison.

Et aussi :

*J'avais une dame qui demeurait avec moi et qui payait la moitié du loyer, puis elle est morte. Alors je ne pouvais plus...*

En second lieu mais loin derrière en importance viennent ex-aequo (mentionnés dans 21,5 % des cas) le mauvais état du logement (y compris la présence d'insectes) et sa difficulté d'accès.

*Avant, je demeurais dans un sous-sol, une chambre, une maison de chambre. Je payais environ 200 \$ par mois. J'étais pas heureux là-dedans. Je pensais faire une dépression. C'était un sous-sol avec des tuyaux qui passaient à travers. Avec toilette commune pour douze personnes, etc. C'était toujours sale, la peinture, c'était effrayant.... Et puis ensuite, j'ai fait application aux HLM. Et puis environ un an après, j'ai été accepté. Ils m'ont montré ça ici. J'ai sauté dessus tout de suite. J'étais réellement enchanté. C'était un beau logement.*

Par difficulté d'accès, on entend l'absence d'ascenseur dans l'immeuble. En effet, plusieurs répondants, en prenant de l'âge, avaient de plus en plus de difficulté avec les escaliers dans leur logement précédent. Chez les plus âgés (75 ans ou plus), cette raison est d'ailleurs mentionnée par deux fois plus de répondants que l'état du logement. Une répondante affirme même que l'ascenseur est l'atout le plus précieux du HLM qu'elle habite, car il lui permet d'avoir une vie sociale, d'être conseillère dans l'association des locataires, de se rendre facilement à la salle communautaire.

Le changement familial a été mentionné par 18 % des répondants. Il peut s'agir du décès d'un membre du ménage (le mari, la femme, une nièce, une sœur), de la séparation ou du divorce, du départ ou du retour des enfants, de l'obligation de s'occuper d'un cousin à la santé chancelante. Le changement familial peut influencer sur les besoins en espace comme sur la capacité financière du ménage.

*J'étais sur le Bien-être social et je vivais avec ma mère âgée de 94 ans. J'entrevois la baisse de revenu quand ma mère disparaîtrait et j'ai voulu prévenir. J'avais beaucoup de dépenses et j'arrivais difficilement à joindre les deux bouts.*

Si le changement familial est la quatrième raison la plus souvent mentionnée d'avoir quitté le logement précédent pour l'ensemble des répondants, après le coût, l'état du logement et l'absence d'ascenseur, elle est la deuxième la plus souvent mentionnée chez les plus jeunes (moins de 60 ans).

La raison suivante en importance est la grandeur du logement, mentionnée par 15 % des répondants. Le logement précédent est plus souvent trop grand que trop petit. Cette raison est quelquefois associée à un changement familial comme le départ d'un enfant.

Les autres raisons ont été regroupées. Elles vont du déménagement forcé, soit à cause d'une reprise de possession du logement par un nouveau propriétaire, soit à cause d'un incendie, à la volonté de vivre avec des gens de son âge, en passant par la détérioration des finances (perte d'emploi par congédiement ou fermeture d'entreprise, faillite du mari, retraite), celle de la santé, le besoin de plus de sécurité (quartier moins sûr qu'avant, logement pas sécuritaire parce qu'en sous-sol) et la localisation (quartier sale ou bruyant, immeuble loin des services).

### **Raisons du choix du logement actuel**

---

Quand nous leur avons demandé pourquoi ils avaient choisi leur logement actuel, plusieurs répondants nous ont dit qu'ils n'avaient pas vraiment eu le choix. À partir du moment où ils ont fait une demande de HLM, ils ont quelquefois attendu 5 ou 6 ans avant d'obtenir un logement. Ils ont le sentiment que s'ils avaient refusé ce qu'on leur offrait, ils auraient sans doute encore attendu longtemps une autre offre.

*On avait demandé à aller à Saint-Marc à cause d'une annonce du journal de quartier et parce qu'on aurait bien aimé aller là, parce qu'on a longtemps habité la paroisse... on ne savait pas comment ça prenait de temps, mais pour nous autres, c'était long... On nous a envoyés ici. Puis si on refuse, on est retardé par après. On a donc accepté.*

Cependant, quelques répondants nous ont expliqué qu'ils s'étaient vus offrir d'autres logements avant de choisir celui qu'ils occupaient au moment de l'enquête. L'une avait refusé un logement trop petit, deux autres un logement qui n'était pas dans leur quartier, dont une qui nous a dit même avoir attendu un an de plus pour être logée dans son quartier. Bien que l'Office Municipal d'Habitation tente de loger ses clients dans leur quartier, il semble que ce ne soit pas toujours possible. Quelques autres locataires nous ont dit qu'ils ont eu le choix, mais ils sont très peu nombreux.

Le coût du logement revient en premier lieu dans les raisons du choix du logement actuel. Il est en effet mentionné dans 65 % des cas, soit encore plus souvent que dans les raisons de quitter le logement précédent. Ce fort pourcentage ne surprend pas, étant donné que la caractéristique d'un HLM est justement de loger les gens à meilleur compte que dans le marché privé.

Le confort du logement (y compris son aspect moderne et sa facilité d'entretien) vient ensuite (41 %), puis sa localisation (35 %) et sa tranquillité (26 %). Par localisation du HLM, on entend ici autant sa proximité des services que sa situation géographique. Ainsi, 19 des 42 répondants ont choisi leur logement à cause de sa proximité des services; certaines personnes ont même mentionné un service en particulier, tel ce couple qui voulait se rapprocher de l'hôpital où le mari a dû se rendre deux fois par semaine pendant une longue période de temps. Parmi les 23 autres répondants qui ont mentionné la localisation, neuf ont spécifié que le grand avantage du HLM, c'était qu'il était situé dans leur quartier, soit celui où ils avaient vécu la grande majorité de leur vie, soit celui qu'ils habitaient avant d'emménager au HLM; deux autres voulaient se rapprocher d'un parent. À noter que dans le groupe des plus âgés (76 ans et plus), la raison « localisation, accès aux services » a été mentionnée aussi souvent que le loyer raisonnable.

Il est par ailleurs intéressant de constater que 21 % des répondants ont mentionné que la sécurité plus grande de ce type d'immeuble avait compté dans leur choix et que 12 % ont mentionné la possibilité de participer à des activités sociales et de se faire des amis dans ce type d'immeuble. Cette dernière raison a d'ailleurs été mentionnée par 30 % des plus âgés (76 ans et plus).

### **Satisfaction dans le logement actuel**

---

De façon globale, les répondants s'estiment plutôt satisfaits de leur situation. Peut-être certains ont-ils peur d'être délogés s'ils manifestent de l'insatisfaction, et de ne plus pouvoir bénéficier du niveau de loyer relativement faible qu'offre le HLM. D'autres se contentent de ce qu'ils ont, comme cette résidente des Habitations des Pensées :

*Je me suis habituée. En bas, c'est des familles, (...). Je mets l'air climatisé (pour ne pas les entendre)*

À la question « Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations ...? », huit répondants seulement se sont dits plutôt insatisfaits ou très insatisfaits. Sept d'entre eux habitent des HLM mixtes, soit 12 % des répondants des HLM mixtes. À l'autre bout de l'échelle de satisfaction, il existe une très grande différence entre HLM mixtes et homogènes dans la proportion de répondants qui se disent très satisfaits. Alors que 71 % des répondants qui habitent des HLM homogènes se disent très satisfaits, la proportion baisse à 40 % dans les HLM mixtes. La différence est toutefois moins marquée entre les deux HLM du quartier Côte-des-Neiges (voir tableau 5.2). Ces différences dans la satisfaction générale ne peuvent évidemment pas toutes être mises sur le compte des différences de mixité des clientèles. La modernité et l'état des lieux jouent sans doute aussi. Sauf à Côte-des-Neiges, ce

sont les HLM homogènes du point de vue de l'âge des clientèles (i.e. HLM réservés aux personnes âgées) qui sont de construction plus récente, ce qui peut expliquer que les répondants y soient plus satisfaits.

**Tableau 5. 2 – Réponses à la question « Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations...? » par HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Total	
	des Rosiers	de la Montagne	des Pensées	du Verger	des Lilas	des Capucines		
Type	Mixte (%)	Homogène (%)	Mixte (%)	Homogène (%)	Mixte (%)	Homogène (%)	Mixte (%)	Homogène (%)
Très satisfait(e)	33	80	35	70	50	65	40	71
Plutôt satisfait(e)	56	20	40	30	35	22	43	24
Ni l'un ni l'autre	--	--	10	--	5	9	5	3
Plutôt insatisfait(e)	--	--	5	--	10	4	5	2
Très insatisfait(e)	11	--	10	--	--	--	7	--
Total (N)	18	20	20	20	20	23	58	63

**Tableau 5. 3 – Satisfaction générale moyenne selon la raison de quitter le logement précédent et la raison du choix du logement actuel**

	Nombre <sup>1</sup>	Satisfaction générale moyenne
<b>Raisons de quitter le logement précédent</b>		
Coût trop élevé	56	1,4
Mauvais état du logement	25	1,4
Accès difficile (escalier)	26	1,5
Grandeur du logement	18	1,6
Changement familial	22	1,0
Autres	33	1,5
Total (N)	121	1,4
<b>Raisons du choix du logement actuel</b>		
Loyer raisonnable	78	1,3
Logement moderne, facile d'entretien	45	1,4
Logement calme, tranquille	31	1,5
Localisation, accès aux services	36	1,6
Meilleure sécurité que dans un immeuble ordinaire	25	1,6
Activités sociales, se faire des amis	12	1,5
Autres	29	1,3
Total (N)	121	1,4

1. L'addition donne des résultats qui dépassent le total indiqué parce que les répondants pouvaient donner plus d'une raison.

Nous avons cherché à savoir s'il y avait une relation entre la raison de quitter le logement précédent et la satisfaction dans le logement actuel. Il y en a une : quand les répondants ont déménagé à cause d'un changement familial, ils sont moins satisfaits que lorsqu'ils ont déménagé pour une autre raison, comme parce que leur loyer était trop élevé, ou qu'il n'y avait pas d'ascenseur, ou que l'état du logement laissait à désirer (voir tableau 5.3). La raison du choix du logement actuel joue moins sur la satisfaction générale.

La satisfaction par rapport à des éléments bien précis de l'intérieur du logement, à sa localisation, à l'immeuble dans lequel il est situé dépend en partie des caractéristiques objectives de l'immeuble, donc du HLM. Le tableau 5.4 présente la satisfaction moyenne par élément détaillé et HLM. Plus la moyenne se rapproche de +2 plus les répondants sont satisfaits, les réponses variant de -2 (très insatisfait) à +2 (très satisfait). On note tout d'abord qu'il y a très peu d'éléments pour lesquels les répondants sont insatisfaits en moyenne. En effet, la moyenne n'est sous zéro que pour la ventilation aux Habitations du Verger, la salle de lessive aux Habitations des Lilas et des Rosiers et le terrain autour du bâtiment aux Habitations des Lilas.

**Tableau 5. 4 – Satisfaction moyenne par rapport à certains facteurs par HLM**

Quartier HLM	Total	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges	
		des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)
Grandeur du logement	1,3	1,1	1,7	0,8	1,6	1,3	1,5
Éclairage naturel, ensoleillement	1,4	1,4	1,4	1,2	1,4	1,6	1,3
Aération naturelle, ventilation	0,7	0,9	1,2	0,8	-0,2	0,5	0,8
Chauffage	1,6	1,6	1,9	1,6	1,5	1,3	1,8
Aménagement de la cuisine et facilité d'entretien	1,3	0,8	1,8	1,1	1,5	1,2	1,7
Confort et sécurité de la salle de bain	1,6	1,4	1,9	1,4	1,4	1,6	1,7
Possibilité de placer les meubles de façon agréable	1,2	0,7	1,6	1,0	1,5	1,0	1,6
Insonorisation par rapport au bruit venant des appartements voisins	1,2	1,3	1,8	0,5	1,5	0,8	1,7
Insonorisation par rapport au bruit venant des espaces communs	1,1	1,0	1,7	0,5	1,3	0,7	1,3
Insonorisation par rapport au bruit venant de l'extérieur	0,9	0,2	0,9	0,8	1,2	1,0	1,2
Vue sur l'extérieur	1,2	0,7	1,5	0,4	1,4	1,6	1,6
Apparence extérieure de l'immeuble	1,0	0,7	1,1	0,8	1,6	1,2	0,8
Entrée de l'immeuble	0,6	0,2	0,3	0,3	1,1	1,1	0,9
Salle communautaire	0,8	0,0	0,5	0,0	1,4	0,2	1,5
Salle de lessive	0,6	-0,3	0,9	0,5	1,3	-0,5	1,6
Terrain autour du bâtiment (plantations, équipements)	0,4	0,1	0,2	0,8	0,9	-0,5	0,8

## AÉRATION DU LOGEMENT

Dans tous les ensembles, nous avons recueilli beaucoup de plaintes au sujet de l'aération du logement. Il semble qu'étant donné la disposition des pièces de la plupart des logements, il faille utiliser le système électrique de ventilation douze mois par année. Les plaintes étaient toutefois plus fréquentes aux Habitations des Lilas et aux Habitations du Verger. Aux Habitations du Verger, 60 % des répondants sont insatisfaits des possibilités d'aération de leur logement. On s'y plaint qu'il est impossible de faire circuler l'air dans le logement en été, car on ne peut laisser la porte du balcon ouverte, vu qu'elle n'est pas pourvue d'un moustiquaire. L'une des locataires affirme passer tous les week-ends de l'été chez son frère à cause de la chaleur insupportable de son logement.

## SALLE DE LESSIVE

Pour leur part, les récriminations sur la salle de lessive concernent généralement plus l'usage que les autres locataires en font que la salle proprement dite. Par exemple, voici ce qu'en dit une locataire des Habitations des Rosiers :

*La salle de lavage est malpropre; j'évite d'y aller. J'ai ici une petite machine à laver et je ne vais en bas que pour laver des draps ou des couvertures et les machines sont tellement sales que je la nettoie avant d'y mettre mon linge.*

Aux Habitations des Lilas, huit répondants ont explicitement mentionné un problème de propreté dans la salle de lessive, alors qu'on ne leur demandait que s'ils en étaient satisfaits. Cinq personnes (deux aux Habitations des Rosiers, deux aux Habitations des Lilas et une aux Habitations de la Montagne) se plaignent aussi de l'insuffisance du nombre de machines par rapport au nombre de locataires.

## TERRAIN AUTOUR DU BÂTIMENT

Si les répondants des Habitations des Lilas sont en moyenne insatisfaits du terrain autour du bâtiment, c'est surtout parce que les familles qui habitent au rez-de-chaussée se sont approprié l'espace auquel ils pourraient avoir accès en façade et que cet espace n'est pas pourvu de bancs. Aux Habitations des Lilas, cette situation est vue comme un gros problème étant donné que beaucoup de locataires vont à pied faire leurs emplettes et que les services sont éloignés : ils disent avoir besoin de se reposer un peu avant de regagner leur appartement. Bien qu'elle soit positive ailleurs, la satisfaction moyenne quant au terrain autour du bâtiment est basse dans tous les autres HLM. Elle est particulièrement basse dans les deux HLM du quartier Centre-Sud : ou bien l'accès aux bancs et balançoires est devenu impossible parce qu'il se fait par la salle communautaire et que cette dernière est fermée, comme aux Habitations des Rosiers, ou bien le terrain est localisé de telle façon que les passants y ont accès autant que les locataires comme aux Habitations de la Montagne. Dans tous les HLM, il s'est trouvé au moins un répondant pour nous dire que le terrain était moins bien entretenu qu'avant.

## CUISINE, SALLE DE BAIN ET AGENCEMENT DES PIÈCES

Bien que plusieurs locataires aient dû se départir de certaines pièces de mobilier en entrant dans leur logement, la satisfaction moyenne est élevée en ce qui concerne la cuisine, la salle de bain, et la division qui permet aux occupants de placer leurs meubles de façon agréable. La moyenne de satisfaction est un peu moins élevée aux Habitations des Rosiers, où nous avons nous-mêmes eu l'occasion de visiter des logements à division quelque peu incommode. De plus, les moyennes cachent certains résultats : ainsi, le quart des répondants des Habitations des Pensées sont insatisfaits de la grandeur de leur logement ou de sa division. De fait, la moitié des personnes interrogées y habitaient des logements de seulement une ou deux pièces, soit beaucoup plus que dans les autres ensembles sélectionnés. En effet, aucune des personnes interrogées aux Habitations des Lilas n'habite un logement de cette taille, et la proportion de ce type de logement parmi les répondants n'est que de 13 % aux Habitations des Capucines, de 20 % aux Habitations de la Montagne, de 25 % aux Habitations du Verger et de 28 % aux Habitations des Rosiers. Certains logements des Habitations des Pensées ont plus de pièces, notamment les appartements de coin, mais elles sont très petites et difficiles à meubler. Notons au passage que quelques répondants habitant des logements officiellement appelés des 3 ½ n'apprécient pas que le salon soit attenant à la cuisine; les personnes âgées n'ont sans doute jamais vécu dans ce genre d'agencement de pièces.

*Aux 9e, 8e et 7e, ceux qui sont dans les coins, ils ont des cuisines séparées, avec des chambres on ne pourrait pas dire spacieuses, mais assez grandes. Moi, j'ai une petite cuisine; quand j'ouvre le frigidaire, je dois pousser les chaises pour ne pas gêner la manoeuvre. Mais à part ça, tu sais, on vit avec, on s'habitue.*

## INSONORISATION

Au chapitre de l'insonorisation, on note beaucoup plus d'insatisfaction face à l'insonorisation par rapport au bruit venant des appartements voisins et des espaces intérieurs communs comme les corridors et les escaliers dans les HLM mixtes que dans les HLM homogènes. Quand il y a des familles, ou même simplement des locataires plus jeunes, il y a sans doute plus de va-et-vient, donc plus de bruit. À preuve ce commentaire d'une locataire-surveillante :

*Quand on a pris ça (le poste de locataire-surveillant), c'étaient des personnes pré-retraitées autonomes. Je me disais : ça va être calme.... Les choses ont changé. On commence le vendredi soir à se demander qu'est-ce qui nous attend. Il y a les sonnettes de portes, les sonnettes d'alarme (tours joués par les enfants)...Avant, c'était calme, stable. Maintenant il y a des handicapés et les familles.*

De plus, d'après certains locataires, les plus jeunes qui vivent en HLM sont souvent des personnes qui ont des problèmes psychologiques ou qui boivent ou les deux, et sont de ce fait plus bruyants. Le fait que dans deux paires de HLM sur trois, le HLM mixte soit un édifice de construction moins récente ne joue apparemment pas dans cette différence d'insonorisation entre HLM mixtes et homogènes. Les portes claquées et les personnes avec des problèmes psychologiques ou d'alcool ne sont cependant pas l'apanage exclusif des HLM mixtes. On se plaint de portes claquées aux Habitations du Verger et du bruit que font ceux qui ont des problèmes

d'alcoolisme aux Habitations des Capucines, mais c'est moins fréquent que dans les HLM mixtes.

Quant à l'insonorisation par rapport au bruit venant de l'extérieur, c'est aux Habitations des Rosiers qu'elle est jugée la plus mauvaise. Rappelons que cet ensemble est situé au coin d'une voie d'accès au pont Jacques-Cartier. Il se trouve malgré tout un locataire pour dire que ça ne le dérange pas, qu'il aime le bruit et le mouvement. Aux Habitations des Lilas, le bruit extérieur dont on se plaint est celui causé par les cris des enfants qui jouent dans la cour arrière, l'été. La cour d'école qui borde les Habitations du Verger ne pose pas de problème aux résidents; regarder les enfants jouer pendant la récréation est au contraire un divertissement apprécié. La cour d'école n'a été signalée comme un problème que par une seule résidente, qui est dérangée par le bruit qu'y font les plus grands enfants qui y jouent en été. La proximité d'un hôpital semble être une plus grande source de bruit que celle d'une cour d'école; en effet, une résidente des Habitations des Capucines se plaint du trafic occasionné par le changement de quart de travail à l'hôpital, tandis qu'un autre est quelquefois incommodé par les bruits de la buanderie.

#### VUE SUR L'EXTÉRIEUR

La vue qu'on a sur l'extérieur en partant des fenêtres d'un logement dépend de la localisation de l'immeuble, mais aussi du côté sur lequel donnent les fenêtres et de l'étage où se trouve le logement. C'est aux Habitations des Pensées qu'on se plaint le plus de la vue sur l'extérieur depuis le logement. En effet, 35 % des répondants en sont insatisfaits, et la satisfaction moyenne y est de 0,4, contre 1,2 dans l'ensemble des HLM sélectionnés. L'arrière de l'édifice donne sur un stationnement, mais la vue s'étend jusqu'au fleuve, à condition d'être logé aux derniers étages de l'édifice. À l'avant, c'est la monotonie du quartier Rosemont. On n'est pas aux premières loges pour les feux d'artifice comme aux Habitations des Rosiers, ni dans le feu de l'action comme aux Habitations de la Montagne (centre commercial) ou aux Habitations du Verger (école élémentaire). On n'a pas non plus la vue imprenable sur tout le nord-ouest de Montréal qu'ont certains résidents des ensembles situés dans le quartier Côte-des-Neiges. Dans ce dernier quartier, les résidents des Habitations des Capucines dont le logement donne sur l'arrière de l'édifice ont la vue sur des portes de garage, et certain s'en plaignent; une répondante a même déclaré que c'était ce qu'elle aimait le moins dans son logement actuel. La satisfaction par rapport à la vue sur l'extérieur est cependant aussi une affaire de goût, dans une certaine mesure. Ainsi deux répondantes des Habitations des Pensées qui avaient la même vue mais à deux logements de distance sur le même étage portaient des jugements opposés quant à cette vue : l'une l'aimait parce qu'elle lui permettait de voir jusqu'au fleuve, l'autre ne l'aimait pas parce que les arbres l'empêchaient de voir ce qui se passait sur la rue. Aux Habitations des Lilas, un occupant aimait voir les enfants jouer dehors, une autre disait qu'il voyait *seulement* les enfant jouer dehors.

### SALLE COMMUNAUTAIRE

Seules les salles communautaires des Habitations des Capucines et du Verger semblent faire l'unanimité. Et encore : tout ne va pas sur des roulettes. Cependant, ce ne sont pas seulement les salles qui sont évaluées, mais aussi leur accessibilité. Rappelons que selon les règlements de l'Office Municipal d'Habitation, il faut qu'il y ait un comité de locataires pour que la salle soit ouverte. Or, dans deux des HLM mixtes que nous avons sélectionnés, les salles étaient fermées au moment où nous avons effectué notre enquête, parce que le comité s'était dissout faute d'entente. Dans un autre, un tout nouveau comité venait d'être mis sur pied. Aux Habitations des Capucines, certaines personnes n'étaient dans le comité que pour permettre l'accès à la salle. Aux Habitations du Verger, le comité actuel se sent critiqué :

*Quand on leur demande de donner des idées de ce qu'on pourrait faire de plus, ils disent que tout est correct. On est pas aussitôt reviré de bord que ça critique en arrière.*

### ENTRÉE DE L'IMMEUBLE

Les répondants des Habitations des Pensées, des Rosiers et de la Montagne sont en moyenne moins satisfaits que les autres de l'entrée de l'immeuble. Ici encore, les moyennes cachent un résultat important : presque la moitié (9 sur 20) des répondants des Habitations de la Montagne sont insatisfaits de l'entrée de l'immeuble, qui permet à des jeunes de s'y cacher et de faire peur aux résidents.

### SATISFACTION GÉNÉRALE ET SATISFACTION PAR ÉLÉMENT DU LOGEMENT

On peut se demander si la satisfaction globale, exprimée par la réponse à la question « Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations ...? », résume bien la satisfaction quant aux divers éléments du logement. Si on fait la moyenne des réponses de chaque individu aux 16 questions sur la satisfaction par rapport à des éléments bien précis du logement ou de l'immeuble (grandeur du logement, éclairage, aération, chauffage, cuisine, salle de bain, agencement des pièces, insonorisation, vue sur l'extérieur, apparence extérieure de l'immeuble, entrée, salle communautaire, salle de lessive et terrain) et qu'on calcule la corrélation de cette moyenne avec la question sur la satisfaction globale, on obtient un coefficient de corrélation de 0,55 et la relation est significative. La moyenne des éléments et la satisfaction globale évoluent de la même façon : quand la moyenne des éléments est élevée, la satisfaction globale l'est aussi. Cependant, la moyenne des éléments, quand on en fait la moyenne pour tous les individus (la moyenne des moyennes), est moins élevée que la satisfaction globale. Ce dernier résultat ne surprend pas : on peut très bien être très critique quant à certains aspects de son logement, tout en étant globalement satisfait de ses conditions de logement.

## Ce qu'on aime le plus et ce qu'on aime le moins dans le HLM

Quand on leur demande ce qu'ils aiment le plus là où ils habitent, et qu'on leur laisse le loisir d'indiquer jusqu'à trois caractéristiques, 62 % des répondants n'en indiquent qu'une, 26 % en indiquent deux et 10 % en indiquent trois. Dans 37 % des cas, c'est le logement ou l'une de ses caractéristiques, mais surtout le logement en général, son confort, son modernisme qu'on indique, suivi de la tranquillité de l'immeuble dans 33 % des cas. Ce sont les caractéristiques les plus aimées partout, sauf aux Habitations des Pensées, des Rosiers et du Verger. Aux Habitations des Pensées, le bas coût du logement est ce qu'on apprécie le plus. Aux Habitations des Rosiers, on apprécie plus la localisation que la tranquillité, ce qui est tout à fait logique étant donné la situation de ce HLM. Aux Habitations du Verger, c'est le choix de la clientèle du HLM qu'on place en tête; tout le monde dit que le HLM est exemplaire quant à la bonne entente qui y règne; cette situation enviable se reflète dans les réponses quant à ce qui est le plus aimé au HLM.

Tableau 5. 5 – Facteurs les plus appréciés et les moins appréciés par HLM

Quartier HLM	Total	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges	
		des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)
	%	%	%	%	%	%	%
<b>Qu'appréciez-vous le plus ici ?</b>							
Tout	7	6	5	10	5	15	4
Sécurité	9	6	15	5	25	5	--
Tranquillité	33	22	45	20	25	50	35
Type de clientèle	16	6	15	--	40	10	22
Caractéristiques du logement	37	33	35	15	25	70	43
Coût du loyer	14	11	--	55	5		13
Localisation	18	28	15	10	5	30	22
Rien	3	17	--	5	--	--	--
Autres	5	--	--	--	5	10	13
<b>Qu'appréciez-vous le moins ?</b>							
Rien	32	28	60	25	50	15	17
Manque de sécurité	5	--	--	15	5	5	4
Caractéristiques du logement	12	6	5	15	25	10	13
Localisation	14	--	5	10	--	30	35
Entretien	14	28	--	10	15	5	26
Manque d'intimité	7	11	5	--	--	15	13
Autres	26	56	30	25	5	35	9
Total (N)	121	18	20	20	20	20	23

Il a été plus difficile de savoir ce que les répondants aiment le moins dans leur HLM. Presque le tiers d'entre eux ont explicitement répondu « rien ». Cependant, la localisation trop éloignée des services est ce qu'on apprécie le moins dans les deux HLM situés dans Côte-des-Neiges, et l'entretien pour plus du quart des répondants des Habitations des Capucines et des Habitations des Rosiers. Beaucoup de répondants signalent des irritants isolés qui ont dû être classés dans la catégorie « autres » : le bruit à l'intérieur ou à l'extérieur du HLM, les enfants qui sonnent, le changement de locataires, le manque de services sur place, l'absence d'activités sociales, l'isolement, l'ascenseur souvent brisé, les circulaires dans la boîte de courrier, etc.

## **Conclusion**

---

En somme, c'est principalement pour des raisons financières qu'on a choisi de déménager de son logement précédent pour l'ensemble HLM où on habite maintenant. Mais c'est aussi pour le confort supplémentaire présent dans le HLM et sa localisation (dans le quartier d'origine et à proximité des services). Une fois installées, les personnes âgées qui habitent des HLM aujourd'hui mixtes, c'est-à-dire ouverts aux plus jeunes ou même aux familles, sont moins satisfaites de leurs conditions de logement en général que celles qui habitent des ensembles encore réservés aux personnes âgées. C'est au chapitre des ennuis causés par le bruit que la différence se fait surtout sentir, les HLM mixtes étant plus bruyants que les HLM homogènes.

## *CHAPITRE 6 - LA VIE SOCIALE ET LA PERCEPTION DES VOISINS*

Le portrait que nous avons dépeint de chacun des HLM étudiés (chapitre 4) révèle clairement que le maintien d'une association de locataires vivante et l'organisation d'activités sociales et récréatives sont plus faciles à réaliser dans un HLM réservé à une clientèle âgée que là où la clientèle est plus mélangée. Cependant, la vie sociale informelle, l'existence de réseaux d'amitié et d'entraide ne paraissent nullement influencées par le degré de mixité de la clientèle. Nous avons même constaté que dans certains HLM dits homogènes l'animation de la salle et des activités communautaires tenait en partie au fait que la règle d'or du milieu favorise les fréquentations sur ce terrain commun plutôt que dans le cadre de visites plus privées.

Comment peut-on caractériser les relations entre voisins dans chacun des HLM étudiés ? Quelle importance accorde-t-on aux activités organisées sur place par rapport à d'autres formes de loisir et à d'autres réseaux de relations sociales ?

### **La vie sociale organisée sur place**

---

L'existence d'un comité ou d'une association de locataires est une condition posée par l'administration de l'OMH à l'ouverture régulière de la salle communautaire et à la tenue d'activités sociales ou récréatives dans la salle. C'est, en effet, le comité qui détient les clés permettant l'ouverture et la fermeture des lieux; c'est aussi lui qui est responsable de l'administration de la subvention versée par l'Office pour la tenue d'activités ou pour effectuer certains achats de mobilier ou d'équipement.

Les comités, avec le temps, s'usent et le remplacement des pionniers ne semble pas facile. Sans que l'on puisse établir de liens de cause à effet, il semble que les successions soient particulièrement difficiles dans les ensembles en transition. Partout, lors de l'enquête, on a fait état de critiques dont les responsables des comités avaient fait l'objet. Ces critiques portaient sur la nature des activités organisées, la gestion des fonds, le fait que certaines catégories de personnes soient privilégiées ou négligées, etc. Exceptionnellement des conflits plus graves ont pu éclater. Toutefois, ce qui caractérise les HLM en transition du point de vue des difficultés de succession c'est, semble-t-il, le rétrécissement du bassin de personnes disponibles. Les nouveaux arrivés, plus jeunes, de l'avis des informateurs clés comme des résidants âgés, ne semblent nullement intéressés à participer et, encore moins, à organiser des activités de loisir dans le HLM. Leurs intérêts sont autres, leur vie est ailleurs.

On ne s'étonnera pas, dans ces conditions, des résultats présentés au tableau 6.1.

**Tableau 6. 1 – Degré de participation aux activités et opinions sur la vie sociale organisée dans le HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges	
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)
	%	%	%	%	%	%
<b>Degré de participation</b>						
Très souvent	--	--	--	50	--	39
À l'occasion	--	--	--	40	10	30
Rarement ou jamais	19	15	--	10	35	30
Sans objet (pas d'activité)	81	85	100	--	55	--
<b>Opinions</b>						
<i>Vie sociale intéressante 1</i>						
• Tout à fait ou plutôt d'accord	28	15	6	85	10	55
• Neutre	11	5	6	5	20	23
• Plutôt ou tout à fait en désaccord	61	80	88	10	70	23
<i>Pas assez de personnes intéressées à organiser des activités sociales 2</i>						
• Tout à fait ou plutôt d'accord	67	75	65	48	50	35
• Neutre	28	10	18	11	25	22
• Plutôt ou tout à fait en désaccord	6	10	6	37	25	35
• Ne sait pas	--	5	12	5	--	9

1. L'énoncé était le suivant : « Il y a une vie sociale intéressante dans ce HLM ».

2. L'énoncé était le suivant : « Il n'y a pas ici assez de personnes dynamiques, intéressés à organiser des activités sociales ».

Les personnes interviewées qui habitent les HLM où les activités communautaires sont actuellement inexistantes se rangent, sauf exception, parmi les non participants alors que la majorité des répondants des HLM des Capucines et du Verger - les seuls où il y ait actuellement une vie sociale organisée - sont au moins des participants occasionnels aux activités organisées dans le HLM.

Les opinions sur le fait qu'il y ait ou non une vie sociale intéressante sur place vont tout à fait dans le même sens. À du Verger et à des Capucines respectivement 85 % et 55 % des répondants sont tout à fait ou plutôt d'accord avec cet énoncé alors que la proportion de ceux qui se disent en désaccord va de 61 % à 88 % dans les autres ensembles. Le sentiment qu'« il n'y a pas ici assez de personnes dynamiques, intéressées à organiser des activités sociales » varie dans la même direction quoique le clivage à cet égard ne soit pas aussi marqué entre les HLM où il y a effectivement une vie sociale organisée et ceux où il n'y en a pas.

On remarquera que sur toutes les dimensions du tableau 6.1, le HLM de la Montagne présente des résultats qui s'apparentent à ceux des HLM mixtes ou en transition. C'est que l'association des locataires est devenue inactive et que les tentatives de formation d'un nouveau comité n'avaient pas encore débouché sur une quelconque forme d'activité dans ce HLM au moment de notre enquête. Les opinions sur le manque de personnes dynamiques et sur l'existence d'une vie sociale intéressante étaient donc particulièrement vives compte tenu du contraste par rapport au passé récent.

### **Les activités sociales à l'extérieur du HLM**

Les personnes socialement actives n'ont pas nécessairement tendance à cantonner leur vie à l'intérieur du HLM. Plusieurs fréquentent des Clubs de l'Âge d'or, des centres communautaires ou paroissiaux, les Maisons de la culture, le « Y », etc. Certains participent à des associations spécifiques à un groupe : les veuves, les handicapés, les aveugles, etc. D'autres font du bénévolat notamment auprès des personnes âgées. Enfin, certains pratiquent des activités sportives ou de loisir qui ont un caractère plus personnel : peinture, club de tennis, club de voyage. Dans les HLM du quartier Côte-des-Neiges, il s'agit assez souvent d'activités spécifiques à la communauté ethnoculturelle (juive, vietnamienne, etc.) à laquelle appartient la personne interviewée.

**Tableau 6.2 – Participation à des activités sociales ou récréatives organisées à l'extérieur du HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges	
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)
	%	%	%	%	%	%
Au moins une activité	56	40	20	50	35	9
Activité spécifique à un groupe ethnoculturel	--	--	--	5	10	26
Activité personnelle	11	10	25	5	10	13
Aucune activité	33	50	55	40	45	52
Total (N)	18	20	20	20	20	23

On ne note guère, comme on aurait pu le supposer, d'effet compensatoire, la tendance à participer à des activités à l'extérieur venant compenser le manque d'activités organisées sur place. Si l'on examine nos ensembles l'un à la suite de l'autre, on se rend compte que tous les cas de figure se présentent. Ainsi, autant la tendance à participer à des activités à l'extérieur est-elle forte aux Habitations des Rosiers, autant elle paraît faible aux Habitations des Pensées; les deux, pourtant, sont des ensembles mixtes où il n'y a plus d'activités sur place. Par ailleurs, aux Habitations du Verger, où la participation aux activités organisées à l'intérieur du HLM est très élevée, on remarque qu'elle l'est aussi pour les activités qui se déroulent à l'extérieur; aux

Habitations des Capucines, par contre, la participation à des activités à l'extérieur s'avère un phénomène minoritaire. Ce dernier constat est peut-être lié au grand âge de la clientèle de cet ensemble, dont la mobilité se trouve réduite. On remarque, d'ailleurs, que globalement les personnes de 75 ans ou plus sont celles qui ont le plus tendance à participer de façon régulière aux activités organisées sur place (45 % disent y participer très souvent comparativement à 10 % pour les autres groupes d'âge). Mais ce résultat peut être attribuable à la composition par âge particulière des deux HLM où l'on trouve une association relativement dynamique, soit les Habitations du Verger et les Habitations des Capucines.

**Tableau 6.3 – Relation entre la participation aux activités organisées dans le HLM et la participation aux activités organisées à l'extérieur**

Participation aux activités organisées dans le HLM	Total (N)	Participation à des activités organisées à l'extérieur du HLM	
		Oui (%)	Non (%)
Très souvent ou à l'occasion	36	55	45
Rarement ou jamais	22	41	59
Pas d'activités sur place	56	57	43
Total (N)	114	61	53

Au niveau individuel, si l'on croise les données sur la participation aux activités organisées à l'intérieur du HLM avec celles sur la participation à des activités à l'extérieur (tableau 6.3), on constate que la tendance à participer à des activités organisées à l'extérieur est à peu près aussi forte (au-delà de 55 %) chez les personnes qui déclarent participer « très souvent » ou « à l'occasion » aux activités organisées sur place que chez celles qui ne participent pas du fait qu'« il n'y a pas d'activités organisées sur place ». Seules les personnes qui vivent dans des HLM où il y a des activités organisées et déclarent n'y participer que « rarement ou jamais » manifestent une propension plus faible (41 %) à participer à des activités organisées à l'extérieur. Ces résultats nous portent à faire l'hypothèse d'une attitude plutôt diffuse face à la participation sociale organisée : quand une personne manifeste une attitude ou une propension favorable à cet égard, elle puisera là où elles se trouvent les ressources lui permettant d'exprimer ses intérêts.

### **Les relations sociales informelles**

L'étendue des réseaux de relations informelles et la fréquence des contacts à l'intérieur du HLM n'ont pas grand chose à voir avec le fait qu'il s'agisse d'un ensemble homogène ou d'un ensemble mixte. En effet, les tableaux 6.4 et 6.5 qui indiquent la proportion des résidents dont on connaît le nom sur l'étage et aux autres étages du bâtiment ne révèlent aucune différence

significative entre les HLM mixtes et les HLM homogènes, pris globalement ou mis en parallèle par quartier. Peut-être certaines différences peuvent-elles s'expliquer par la configuration des lieux, c'est-à-dire par le nombre et la distribution des appartements par étage. Ainsi, le fait que les Habitations des Capucines comptent 18 appartements par étage, distribués le long d'un corridor latéral et de deux corridors situés de part et d'autre des ascenseurs, tend à minimiser les interactions. De façon générale, on observe que le degré de connaissance des autres résidents varie en fonction de la durée de résidence, les personnes arrivées sur place depuis trois ans ou moins ayant un réseau de connaissances nettement moins étendu que les autres.

**Tableau 6. 4 – Connaissance des noms des personnes habitant le même étage, par HLM et par catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%		
Tous ou la plupart	56	40	45	55	40	22	47	38
Environ la moitié	11	15	20	15	15	9	16	13
Environ le quart	6	5	5	–	15	22	9	10
Moins du quart	28	40	30	30	30	48	29	40
Total (N)	18	20	20	20	20	23	58	63

**Tableau 6. 5 – Connaissance des noms des personnes habitant les autres étages, par HLM et par catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%		
Tous ou la plupart	17	15	10	40	16	–	14	18
Environ la moitié	6	15	10	5	26	9	14	10
Environ le quart	22	10	10	25	5	21	12	19
Moins du quart	56	60	70	30	53	70	60	54
Total (N)	18	20	20	20	19	23	57	63

Nous avons également vérifié si le degré de connaissance des voisins et leur fréquentation étaient associées à l'âge du répondant et au fait de vivre seul ou avec une autre personne : aucune relation significative n'a pu être établie à ces égards.

La tendance à fréquenter des voisins, c'est-à-dire à les visiter, à les recevoir ou à faire des sorties avec eux, est comme le degré de connaissance des voisins associée à la durée de

résidence dans l'immeuble (tableaux 6.6 et 6.7). La tendance générale n'est certes pas d'avoir ce genre d'échanges toutes les semaines (c'est le cas de 27 % des répondants dans l'ensemble); elle est cependant beaucoup plus courante (38 %) chez les « vieux résidants », soit chez ceux qui sont sur place depuis 6 ans ou plus, que chez les autres.

**Tableau 6. 6 – Connaissance des noms des personnes habitant le même étage, selon la durée de résidence**

	Total (N)	Moins de 4 ans (%)	4-5 ans (%)	6 ans ou plus (%)
Tous ou la plupart	51	26	41	53
Environ la moitié	17	7	19	15
Environ le quart	11	10	8	9
Moins du quart	42	58	32	23
Total (N)	121	31	37	53

**Tableau 6. 7 – Connaissance des noms des personnes habitant les autres étages, selon la durée de résidence**

	Total (N)	Moins de 4 ans (%)	4-5 ans (%)	6 ans ou plus (%)
Tous ou la plupart	19	–	14	26
Environ la moitié	14	10	19	8
Environ le quart	19	3	11	26
Moins du quart	68	87	56	40
Total (N)	120	31	36	53

Nous avons déjà signalé que c'est aux Habitations des Rosiers que le fait d'entretenir des relations suivies avec certains voisins était le plus répandu. Par contre, ce même ensemble figure parmi ceux où la proportion de répondants qui disent ne *jamais* fréquenter d'autres résidants de l'immeuble est la plus élevée. Il y a donc là une situation de relative polarisation du point de vue des réseaux de relations sociales mais ce trait est, dans une certaine mesure, partagé par les autres HLM étudiés, sauf les Habitations des Capucines où la tendance à n'avoir aucune fréquentation sur place est nettement plus faible qu'ailleurs (tableau 6.8).

Ces différences entre HLM dans le degré de connaissance et de fréquentation des voisins ne semblent pas avoir de relation avec la solidarité active, c'est-à-dire le fait de pouvoir compter sur des voisins pour certains services. Le tableau 6.9 indique, en effet, que la tendance à s'adresser à des voisins plutôt qu'à la parenté ou à l'administration du HLM (y compris le locataire-

surveillant) ne varie guère. Ce qui semble varier, par contre, entre les HLM mixtes et les milieux plus homogènes c'est la tendance à se restreindre aux voisins immédiats, qui habitent le même étage, dans le premier cas alors que les résidents des HLM homogènes auraient des réseaux plus étendus de personnes ressources auxquelles s'adresser.

**Tableau 6. 8 – Fréquentation d'autres personnes dans l'immeuble <sup>1</sup>**

	Au moins chaque semaine (%)	1-3 fois par mois (%)	Moins d'une fois par mois (%)	Jamais (%)
<b>Selon la durée de résidence</b>				
Moins de 4 ans	15	4	31	50
4-5 ans	19	25	14	42
6 ans ou plus	38	11	11	40
<b>Selon le HLM</b>				
des Rosiers (mix)	41	6	--	53
de la Montagne (hom)	30	--	10	60
des Pensées (mix)	10	20	30	40
du Verger (hom)	35	20	5	40
des Lilas (mix)	21	26	11	42
des Capucines (hom)	26	11	42	21
<b>Total (%)</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>16</b>	<b>43</b>
Total (N)	31	16	19	49

1. Réponse à la Q.25 : « Vous arrive-t-il de recevoir ou de rendre visite à d'autres personnes de l'immeuble ou de faire des commissions ou des sorties en leur compagnie ? ».

**Tableau 6. 9 – Personne à qui s'adresser pour une aide ou un petit service, par HLM et par catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%	%	%
Plus proche voisin ou autre sur même étage	39	16	37	35	45	28	40	25
Résident autre étage	17	32	37	35	10	32	21	33
Ami ou parent habitant ailleurs	28	26	21	10	30	27	26	21
Administration du HLM	6	16	5	20	10	9	7	15
Co-résident	11	11	--	--	5	9	5	7
Total (N)	18	19	19	20	20	22	57	61

Dans chacun des HLM visités, nous avons rencontré des personnes qui rendent des services aux autres. Certains font régulièrement des courses pour des voisins handicapés ou malades; c'est notamment le cas de ceux qui ont une voiture. D'autres accompagnent des personnes chez le médecin ou à l'hôpital. Un certain nombre de femmes rapportent qu'elles préparent des repas qu'elles vont porter chez une voisine malade. Il y a aussi des personnes ressources, surtout des hommes, auxquelles on s'adresse pour de petits travaux (transporter des objets trop lourds, poser des tringles à rideaux, etc.). Certaines femmes, de leur côté, font de la couture et peuvent effectuer de petites réparations pour d'autres. Enfin, certains résidants servent d'interprètes pour leurs compatriotes qui ne parlent ni français ni anglais et d'autres prêtent leur concours pour remplir des formulaires administratifs, des rapports d'impôt ou pour taper des documents à la machine. Une dame handicapée qui a été secrétaire juridique pendant de très nombreuses années rend ainsi plusieurs services de cette nature; en retour, d'autres font des courses pour elle et une dame lui lave son linge. Il s'établit, à travers tous ces échanges, des réseaux de solidarité sur lesquels on peut compter en cas de besoin. C'est sans doute ce qui explique la propension relativement faible à s'adresser à l'administration de l'OMH, bien que les témoignages des locataires-surveillants indiquent qu'ils sont assez souvent sollicités.

### **Le sentiment de congruence par rapport aux voisins**

Quelques questions demandant aux personnes interviewées de se comparer aux autres résidents de l'immeuble permettent d'évaluer leur sentiment de congruence par rapport aux voisins sur le plan des valeurs et des modes de vie. Ces questions portent sur les « intérêts », les « façons de vivre », les « notions du bien et du mal » et les « habitudes concernant la propreté et l'entretien de la maison ». Enfin, une dernière question cherche à obtenir le degré d'accord du répondant avec l'énoncé suivant : « il y a dans ce HLM des gens qui n'ont pas leur place ici ».

Les réponses à ces questions montrent que la perception des différences par rapport aux voisins est généralement plus forte dans les HLM mixtes que dans les HLM homogènes. C'est à propos de la question portant sur le fait qu'il y ait « des gens qui n'ont pas leur place ici » que les écarts sont le plus marqués. En effet, dans les HLM mixtes, 55 % des répondants sont tout à fait d'accord avec cet énoncé alors que ce n'est le cas que de 28 % des répondants dans les HLM homogènes. À l'inverse, 40 % des répondants sont tout à fait en désaccord avec le même énoncé dans les HLM homogènes contre 9 % dans les HLM mixtes. Il faut préciser qu'il s'agit d'un énoncé fort chargé moralement. Pour plusieurs, c'est là une proposition choquante et, à leur avis, personne ne devrait être exclu.

Tableau 6. 10 – Opinions du répondant sur les autres résidants, selon la catégorie de HLM

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Ni l'un ni l'autre		Plutôt en désaccord		Tout à fait en désaccord		Ne sait pas	
	Mixte %	Homog. %	Mixte %	Homog. %	Mixte %	Homog. %	Mixte %	Homog. %	Mixte %	Homog. %	Mixte %	Homog. %
La plupart des gens dans ce HLM ont des intérêts semblables aux miens.	7	15	31	33	16	20	29	15	13	7	4	12
La plupart des gens ont les mêmes façons de vivre que moi.	6	13	15	18	21	15	36	30	17	8	6	16
La plupart des gens ont les mêmes notions de ce qui est bien et de ce qui est mal que moi.	9	12	27	28	20	28	24	5	7	8	13	18
J'ai les mêmes habitudes en ce qui concerne la propreté et l'entretien de la maison que la plupart des gens qui habitent ici.	17	28	22	27	17	20	19	15	13	--	13	10
Il y a dans ce HLM des gens qui n'ont pas leur place ici.	54,6	28,3	10,9	7	13	12	13	8	9	40	--	5

Pourtant les exemples de personnes « qui n'ont pas leur place » ou qui ne sont pas à leur place ne manquent pas. On cite, dans le plus grand nombre de cas, les personnes trop malades, celles dont l'autonomie est insuffisante et qui « sont mûres pour le centre d'accueil ». En deuxième lieu, viennent les personnes qui ont des problèmes d'alcool et qui, de ce fait, ont des comportements qui dérangent les autres : tapage nocturne, cris, négligences représentant parfois des risques d'incendie. Dans le même ordre d'idées, les comportements et attitudes bizarres de certaines personnes malades mentalement les font classer parmi les indésirables. Ce problème a été signalé particulièrement dans les HLM mixtes : les personnes âgées ont l'impression que beaucoup de nouvelles recrues sont des anciens patients d'hôpitaux psychiatriques, dont la médication n'est pas toujours adéquate. Enfin, il fallait s'y attendre, dans certains HLM mixtes, ce sont les enfants qui sont cités comme n'étant pas à leur place. À ces réponses s'ajoutent des commentaires, beaucoup plus rares, sur des personnes que l'on soupçonne d'être les auteurs de certains actes de vandalisme ou de vols. Très rarement également, c'est aux personnes venues de l'étranger, particulièrement de certaines races, que l'on fait référence quand on exprime son accord avec le fait que « certaines personnes n'ont pas leur place ici ». Souvent ces commentaires sont l'occasion de critiques sur les modes de sélection des locataires; beaucoup signalent que la sélection n'est pas rigoureuse ou, en tout cas, qu'elle l'est moins qu'auparavant.

Quant aux perceptions des différences dans les intérêts et les façons de vivre, on observe de façon générale une assez grande importance attachée à l'individualité de chacun. En effet, que l'on soit dans des HLM mixtes ou homogènes, la perception que les autres n'ont pas les mêmes

façons de vivre que soi est dominante; en ce qui concerne les intérêts, la perception des différences est un peu moins forte mais là aussi la perception de la singularité des individus ou, à tout le moins, de celle du sujet est mise en évidence. Il est à noter que davantage de personnes ont le sentiment d'avoir des intérêts différents de ceux des autres dans les ensembles mixtes que dans les ensembles homogènes. Cela n'est pas étonnant dans la mesure où la diversité des types de ménages et des trajectoires individuelles est effectivement plus grande dans les HLM mixtes.

Cependant, lorsqu'il s'agit des codes de conduite (notions du bien et du mal) qui ont des impacts peut-être plus directs sur le bien-être et la sécurité des autres, les sentiments de congruence sont nettement plus répandus.

**Tableau 6. 11 – Sentiment de congruence par rapport aux autres résidants et fréquentation des voisins**

PERCEPTION DE LA SIMILITUDE	FRÉQUENTATION DES VOISINS			Total (N)
	Chaque semaine ou plus (%)	À l'occasion (%)	Jamais (%)	
<b>Mêmes intérêts</b>				
Plutôt ou tout à fait d'accord	47	47	44	47
Ni l'un ni l'autre	10	22	27	21
Plutôt ou tout à fait en désaccord	43	31	29	35
<b>Même façon de vivre</b>				
Plutôt ou tout à fait d'accord	13	30	38	27
Ni l'un ni l'autre	10	22	28	20
Plutôt ou tout à fait en désaccord	77	48	33	50
<b>Mêmes notions du bien et du mal</b>				
Plutôt ou tout à fait d'accord	28	44	58	41
Ni l'un ni l'autre	34	22	28	26
Plutôt ou tout à fait en désaccord	38	33	14	25

Il est important de signaler que ces sentiments de congruence par rapport aux autres résidants en termes d'intérêts, de modes de vie ou de codes de conduite semblent avoir peu d'impacts sur la sociabilité réellement pratiquée. En effet, le tableau 6.11 montre que la fréquentation plus ou moins assidue des voisins n'est nullement reliée au fait que les répondants trouvent ou non que la plupart des autres résidants aient des intérêts ou des façons de vivre semblables aux leurs.

## Les souhaits concernant la mixité selon l'âge

Nous avons inséré, parmi les questions portant sur la vie sociale et les comparaisons avec les voisins, un énoncé disant « j'aimerais que ce HLM ait un plus grand mélange de personnes âgées et de personnes plus jeunes ». Les avis à cet égard sont défavorables partout (tableau 6.12); il n'y a qu'aux Habitations des Capucines, dont la clientèle est particulièrement âgée, où près de la moitié des répondants se montre plutôt ou tout à fait d'accord avec cette proposition. De façon générale, cependant, on n'observe pas de relation entre l'âge des répondants et le fait d'être plus ou moins favorable à un mélange accru de la clientèle du point de vue de la composition par âge : selon le groupe d'âge, le pourcentage de répondants qui ne sont pas d'accord avec un mélange accru varie de 51 % à 67 % (ce dernier taux étant celui observé chez les 75 ans ou plus).

**Tableau 6. 12 – Souhaits concernant la mixité des groupes d'âge <sup>1</sup>, par HLM et par catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%	%	%
Tout à fait d'accord	6	5	6	11	10	31	7	16
Plutôt d'accord	17	10	11	21	20	13	16	15
Neutre	11	15	17	21	15	7	14	15
Plutôt en désaccord	28	15	17	11	20	17	21	15
Tout à fait en désaccord	33	55	50	37	30	30	38	40
Ne sait pas	6	–	–	–	5	–	4	–
Total (N)	18	20	18	19	20	23	56	62

1. L'énoncé sur lequel le répondant était appelé à se prononcer était le suivant : « J'aimerais que ce HLM ait un plus grand mélange de personnes âgées et de personnes plus jeunes ».

Les raisons alléguées pour s'opposer à une mixité plus grande sont de divers ordres. Il y a, en premier lieu, là où la question se pose en raison de la typologie des logements, les objections relatives à la présence des enfants. Ces derniers viendraient perturber la tranquillité des personnes âgées qui, ayant fini d'élever leur famille, auraient droit à la paix. On déplore ou on redoute le bruit causé par les enfants, le fait qu'ils « brisent tout », courent partout, jouent dans l'ascenseur, viennent sonner aux portes des personnes âgées, etc. On redoute aussi les amis qu'ils risquent d'attirer sur place, créant des risques pour la sécurité des personnes âgées. Dans les HLM où des familles occupent le rez-de-chaussée du bâtiment, on indique la plupart du temps que c'est bien comme ça; l'important est de ne pas avoir d'enfants aux étages.

Toutefois, aux Habitations des Lilas, la présence de nombreux enfants au rez-de-chaussée est un sujet de récrimination fréquent. On leur reproche surtout d'accaparer la cour et d'y faire du bruit tard le soir en été; on reproche aux parents le manque de contrôle exercé sur les enfants.

À l'inverse de la plupart des témoignages opposés à la présence d'enfants, quelques commentaires voient dans cette présence une source de gaieté et d'animation. Certains locataires âgés aiment voir les enfants jouer dans la cour, ils ne s'objectent pas à leurs cris, considérant qu'« avant d'être adultes on a été jeunes nous aussi » ou que « c'est bon d'avoir un peu de jeunesse dans le HLM ». Aux Habitations des Rosiers, en particulier, quelques locataires se disent d'accord avec le retour des enfants car « le HLM a été construit pour ça, avec des grands logements; il n'y a pas de raison que des familles avec enfants n'y aient pas leur place ». D'autres précisent que c'est une bonne idée d'y regrouper les familles avec enfants et de transférer les personnes âgées ailleurs. Ce n'est certes pas là une opinion favorable à la mixité mais plutôt un jugement positif sur le sens du processus de transformation en cours.

Quand on évoque le mélange accru des groupes d'âge ce n'est pas nécessairement aux enfants que l'on songe. Un certain nombre de répondants croient qu'il serait judicieux d'abaisser l'âge d'admission mais il y a chez plusieurs d'entre eux une sorte de consensus autour de l'âge de 50 ans : les femmes alors ne sont plus en âge d'avoir des enfants et on ne risque pas trop de se retrouver avec des jeunes de 30 ans qui sont « dérangés » mentalement.

C'est cette dernière catégorie de personnes qui est évoquée par les opposants d'une mixité accrue, en particulier dans les ensembles offrant de petits logements. Comme on l'a indiqué plus haut dans les commentaires sur le genre de personnes qui « n'ont pas leur place » dans le HLM, on ne veut pas voir arriver de malades mentaux qui sortent de l'hôpital, de gens qui boivent ou se droguent et ont des comportements perturbateurs. Parfois, on se dit favorable à l'ouverture à des groupes plus jeunes mais « à condition que ce ne soit pas des fous; l'important c'est de mettre dans un même bâtiment des gens qui ont un même niveau de santé mentale »...

Il faut préciser ici que le seul fait de sortir souvent ou de recevoir beaucoup de visites, bref de créer « un va-et-vient continuel », constitue un élément de perturbation pour certaines personnes âgées qui veulent préserver leur tranquillité. Par contre, d'autres accueillent favorablement la présence de personnes plus jeunes car, à leur avis, « c'est plus gai », « le moral est meilleur ». Certains trouvent que « c'est bien d'avoir un mélange parce qu'autrement les personnes âgées s'isolent, elles ne font que critiquer ». Pour quelques personnes, enfin, il s'agit d'une question de justice : il faut donner l'accès au HLM à ceux qui sont dans le besoin, qu'il s'agisse de mères de famille monoparentales qui vivent de l'aide sociale ou de femmes seules, par exemple.

Comme on peut le constater, les opinions sur la mixité en termes de groupes d'âge sont fortement associées aux représentations que les gens ont du bon voisinage et des personnes jugées indésirables. En fin de compte, les opinions sur la mixité rejoignent certaines des raisons et des attentes qui, au delà du coût modéré, ont fait opter pour la vie en HLM. Elles mettent en jeu des facteurs déterminants de la satisfaction des personnes âgées à l'égard de leurs conditions d'habitat.

## *CHAPITRE 7 - LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ*

La sécurité qui tient à la familiarité des lieux et des visages est-elle affectée par la transformation d'un HLM pour personnes âgées en HLM mixte du point de vue des âges ? Nous avons vu précédemment que la sécurité est un élément important dans l'appréciation globale que font les gens de leur situation en HLM. C'est pour un certain nombre de personnes une des raisons principales qui les ont fait opter pour un HLM. Aussi est-il important de vérifier jusqu'à quel point les résidants se sentent en sécurité dans leur environnement et d'essayer d'évaluer l'influence relative du degré de mixité sur ce sentiment de sécurité.

L'insécurité chez les personnes âgées est certes très répandue. Comme le dit une des personnes interviewées, « une femme âgée qui vous dirait qu'elle se sent en sécurité n'importe où à Montréal est inconsciente ou bien elle ment. On n'arrête pas de nous avertir... ». La question est de savoir quelle est l'extension de ce sentiment d'insécurité et dans quelle mesure il induit des contraintes dans les comportements et, en particulier, dans les déplacements.

Nous avons demandé aux répondants dans quelle mesure ils se sentaient en sécurité par rapport au risque d'être agressé, 1) dans les environs de leur immeuble le jour, 2) dans les environs de l'immeuble le soir, 3) à l'intérieur de leur appartement et, 4) dans l'immeuble ailleurs que dans leur appartement. Nous les avons également interrogé sur les risques de vol ou de vandalisme dans l'appartement en leur absence et nous leur avons demandé s'il leur arrivait d'avoir peur de rester seul à la maison et s'ils se privaient de sortir le soir par peur.

### **La sécurité dans les environs de l'immeuble : contraste entre le jour et le soir**

Les résultats présentés au tableau 7.1 montrent que la plupart des gens se sentent en sécurité autour de leur immeuble le jour; les pourcentages varient peu selon le HLM ou selon que le HLM est de type homogène ou mixte. Par contre, l'âge est un facteur discriminant, les personnes âgées de plus de 70 ans étant beaucoup plus nombreuses à se dire plutôt ou très insécures (le pourcentage est de 48 % chez les 75 ans ou plus et de 33 % chez les 71-75 ans, comparativement à 4 % chez les moins de 60 ans et à 7 % chez les 60-65 ans).

Le tableau change fortement le soir : cette fois, ce sont près des deux tiers des répondants qui se disent très ou plutôt insécures. En réalité, la plupart des personnes âgées interviewées déclarent spontanément qu'elle ne sortent pas le soir sauf en cas de nécessité ou à moins d'être accompagnées. Dans l'ensemble, 45 % disent se priver de sortir parce qu'elles ont peur autour de chez elles le soir. Ce pourcentage varie surtout en fonction de l'âge du répondant; il est de l'ordre de 24 % chez les moins de 60 ans et de 70 % chez les 75 ans ou plus.

Tableau 7. 1 – Sentiment de sécurité par HLM et catégorie de HLM (en pourcentage)

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%	%	%
<i>Risque d'agression dehors dans les environs de cet immeuble le jour</i>								
Très sécurée	39	26	25	35	42	46	35	36
Plutôt sécurée	50	21	20	20	42	27	37	23
Neutre	6	5	15	20	5	9	9	12
Plutôt insécurée	6	21	10	25	11	9	9	18
Très insécurée	–	26	30	–	–	9	11	12
<i>Risque d'agression dehors dans les environs de cet immeuble le soir</i>								
Très sécurée	11	5	16	20	12	10	13	12
Plutôt sécurée	11	11	11	15	47	5	22	10
Neutre	11	16	11	–	6	15	9	10
Plutôt insécurée	33	21	16	25	18	50	22	32
Très insécurée	33	47	47	40	18	20	33	36
<i>Risque d'agression dans votre appartement</i>								
Très sécurée	50	60	39	45	15	64	34	57
Plutôt sécurée	28	25	28	30	75	23	45	26
Neutre	11	5	17	10	–	9	9	8
Plutôt insécurée	11	5	–	10	10	–	7	5
Très insécurée	–	5	17	5	–	5	5	5
<i>Risque d'agression dans cet immeuble ailleurs que dans votre appartement</i>								
Très sécurée	22	40	22	40	35	59	27	47
Plutôt sécurée	44	30	22	5	40	18	36	18
Neutre	11	–	17	10	–	14	9	8
Plutôt insécurée	17	10	11	40	25	5	18	18
Très insécurée	6	20	28	5	–	5	11	10
<i>Risque de vol ou de vandalisme dans votre appartement quand vous n'y êtes pas</i>								
Très sécurée	33	50	25	37	20	36	26	41
Plutôt sécurée	28	33	25	47	55	36	36	39
Neutre	11	6	10	5	5	14	9	9
Plutôt insécurée	22	6	15	11	20	5	19	7
Très insécurée	6	6	25	–	–	9	10	5

## La sécurité à l'intérieur de l'immeuble : l'appartement et les espaces communs

Si les personnes interviewées se sentent en sécurité dans leur appartement (80 % s'y disent très ou plutôt sûres; 86 % répondent par la négative à la question « *Y a-t-il des moments où vous avez peur de rester seul(e) à la maison ?* »), c'est parce qu'elles ont fait installer des serrures appropriées et parce qu'elles ont ce qu'elles appellent leurs « codes » ou mesures de sécurité propres pour répondre à la porte. Elle demandent à leurs enfants qui s'apprêtent à les visiter de leur téléphoner d'abord; elles n'ouvrent pas la porte à un visiteur qui ne s'est pas identifié; si elles se trouvent dans l'ascenseur en présence d'un inconnu, elles ne descendront pas à leur étage; ou encore elles passeront devant leur porte sans s'arrêter s'il se trouve un inconnu dans le couloir, etc.

**Tableau 7. 2 – Pourcentage de répondants éprouvant des sentiments de peur, selon le HLM et la catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix) %	de la Montagne (hom) %	des Pensées (mix) %	du Verger (hom) %	des Lilas (mix) %	des Capucines (hom) %		
Peur de rester seul(e) à la maison	22	10	15	15	5	14	14	13
Peur de sortir le soir <sup>1</sup>	56	45	30	65	37	40	40	50

1. La question se lisait : « Vous privez-vous de sortir parce que vous avez peur autour d'ici le soir ? ».

Le recours à ces diverses mesures de précaution de même que les sentiments relatifs de sécurité dehors le soir ou dans l'appartement ne présentent pas de variations systématiques selon le HLM ou la catégorie de HLM. La relation avec l'âge paraît plus erratique sur tous ces plans que dans le cas du sentiment de sécurité éprouvé le jour, auquel nous avons fait allusion plus haut.

Quant à la crainte d'être agressé dans les espaces communs de l'immeuble, elle est, dans l'ensemble, du même ordre de grandeur que la crainte ressentie dans les environs de l'immeuble le jour. Les variations selon le HLM sont ici plus importantes et il faut prendre en compte les événements particuliers qui ont marqué l'histoire des lieux pour interpréter les taux relativement élevés d'insécurité exprimés dans certains ensembles, notamment les Habitations des Pensées et du Verger.

Aux Habitations du Verger, des vols avaient été commis dans les espaces communs peu de temps avant notre enquête. Des plantes et des cadres dans le couloir menant à la salle communautaire étaient disparus et le système de son installé dans la salle communautaire avait été volé à deux reprises. Plusieurs des personnes interviewées faisaient état d'entrées suspectes dans l'immeuble par le garage ou par les portes d'escaliers de secours dont on aurait

empêché la fermeture par des blocs. Des locataires se plaignaient également du fait que certaines personnes n'attendent pas que la porte d'entrée se referme derrière eux avant de se diriger vers l'intérieur, permettant à des indésirables de se glisser à l'intérieur à leur suite.

Quant aux Habitations des Pensées, elles aussi caractérisées par le taux élevé d'insécurité exprimé à propos des espaces communs, le problème le plus fréquemment évoqué est le fait qu'il n'y ait plus de locataire-surveillant sur les lieux. L'absence de surveillance explique, aux yeux de plusieurs, le fait qu'il y ait eu de nombreux vols dans les casiers (« lockers »); certains vols ont également été perpétrés dans des appartements ainsi qu'à l'entrée de l'immeuble. Les locataires ont le sentiment de « ne plus être protégés, de n'avoir personne à qui demander de l'aide quand ils sont mal pris ». Bref, le sentiment général, comme le disent plusieurs des personnes interviewées, est qu'« il n'y a aucune sécurité ».

Les variations relatives à la crainte d'être agressé dans les espaces communs peuvent être mises en rapport avec les réponses à la question « *Est-ce que pour vous le fait de connaître les autres résidents de l'immeuble vous rassure ?* » (tableau 7.3). Dans les immeubles où l'on se sent moins en sécurité dans les espaces communs, on observe qu'une proportion plus élevée de personnes répondent « *oui c'est important mais il y a trop d'inconnus qui circulent dans l'immeuble pour que je me sente rassuré(e)* ». Ainsi, aux Habitations des Pensées, si l'on ajoute à ceux qui optent pour cette dernière réponse ceux qui répondent « *je trouve que certaines personnes ont des comportements qui m'inquiètent* » ou « *je connais les autres résidents mais cela ne me rassure pas* », on obtient une forte majorité de répondants pour qui les visages rencontrés dans les espaces communs n'ont rien de rassurant.

**Tableau 7.3 – Réponses à la question « Est-ce que pour vous le fait de connaître les autres résidents de l'immeuble vous rassure ? », par HLM et catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%	%	%
Oui, c'est important mais il y a trop d'inconnus qui circulent dans l'immeuble pour que je me sente rassuré(e)	28	15	45	37	11	14	28	22
Je connais les autres résidents et cela me rassure	33	45	20	37	42	38	32	40
Je connais les autres résidents mais cela ne me rassure pas	11	--	5	11	--	--	5	3
Ça n'a pas d'importance pour moi	28	25	15	16	26	33	23	25
Je trouve que certaines personnes ont des comportements qui m'inquiètent	--	15	15	--	21	14	12	10
Total (N)	18	20	20	19	19	21	57	60

Cette situation ne peut guère être mise sur le compte de la mixité des clientèles car on ne retrouve rien de tel dans les deux autres ensembles mixtes et le second HLM où les résidents disent rencontrer trop d'inconnus, les Habitations du Verger, est un ensemble homogène. Le taux très élevé de remplacement des clientèles aux Habitations des Pensées, au cours des dernières années, peut jouer sur le sentiment qu'il y a beaucoup d'inconnus dans les couloirs; il est également possible que les répondants réfèrent aux personnes invitées par les nouveaux arrivés quand ils évoquent les « inconnus ». On sait qu'ils reprochent à ces derniers d'avoir un mode de vie caractérisé par un « va-et-vient » incessant.

Tout compte fait, on ne peut relier les variations du sentiment de sécurité au fait qu'il s'agisse d'un ensemble à clientèle mixte ou non. C'est plus généralement l'âge ou le sentiment de fragilité physique qui joue. La mobilité élevée des clientèles, qui fait que les personnes âgées se trouvent dans un environnement qu'elles ne reconnaissent plus comme leur, peut générer une certaine insécurité mais il ne s'agit, sur la base des données commentées ici, que d'une hypothèse.

**Tableau 7. 4 – Satisfaction à l'égard des dispositions relatives à la sécurité dans l'immeuble, par HLM et catégorie de HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Mixte	Homogène
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)		
	%	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfaisantes	6	5	11	20	10	19	9	15
Assez satisfaisantes	22	40	5	35	30	38	19	38
Ni l'un ni l'autre	6	15	16	10	10	10	11	12
Plutôt insatisfaisantes	50	20	11	35	45	24	35	26
Très insatisfaisantes	17	20	58	–	5	10	26	10
Total (N)	18	20	20	20	20	21	58	61

Quoiqu'il en soit, les personnes interrogées sont assez unanimes à juger que les dispositions concernant la sécurité dans l'immeuble où elle vivent ne sont pas très satisfaisantes (tableau 7.4). Plusieurs déclarent tout simplement qu'« il n'y a pas de sécurité ici », entendant par là qu'il n'y a pas de gardien ou de portier chargé de filtrer les entrées. On note que de façon générale l'insatisfaction est plus grande sur ce plan dans les ensembles mixtes que dans les ensembles homogènes. Encore ici les Habitations des Pensées ressortent comme le champion toutes catégories de l'insatisfaction.

## **Conclusion**

---

En somme, les résidents des ensembles HLM étudiés se sentent en sécurité dans leur appartement. Quant au sentiment de sécurité éprouvé dans les espaces communs de l'immeuble, il est généralement plus faible et surtout il paraît influencé par les événements particuliers (cambriolage, vandalisme) qui ont marqué l'histoire de certains immeubles. Les dispositifs en place dans les immeubles où vivent les personnes âgées leur semblent insuffisants. L'absence ou la présence jugée trop sporadique du locataire-surveillant dans certains immeubles joue à cet égard un rôle crucial.

Les personnes âgées, en général, n'éprouvent guère de crainte dans les environs de leur immeuble le jour alors qu'elles s'y sentent insécures le soir. Dans l'ensemble, on ne peut pas établir de lien direct entre le fait d'éprouver des sentiments d'insécurité, notamment dans les espaces communs, et le fait qu'il s'agisse d'un ensemble mixte ou homogène du point de vue de la composition par âge de la clientèle.

## *CHAPITRE 8 - LES PERCEPTIONS RELATIVES À LA GESTION DU HLM ET À SON ENTRETIEN*

On a beaucoup fait état, dans des recherches antérieures<sup>9</sup>, des règles et contraintes régissant l'usage du logement HLM et son aménagement. La prolifération des interdits concernant aussi bien les couleurs des murs et des portes, la pose de papier peint ou de moquette que la possession d'animaux de compagnie ou les conditions d'hébergement de personnes ne faisant pas officiellement partie du ménage, contribuerait à créer l'image d'un lieu peu propice à l'appropriation personnelle et à l'éclosion d'un sentiment du chez soi. Une telle logique de gestion conduirait à l'engagement minimal, voire à la désaffection, des locataires vis-à-vis de leur logement et, conséquemment, à de la négligence, des attitudes revendicatrices et des récriminations incessantes.

Nous avons donc voulu vérifier si les locataires des HLM étudiés ici étaient sensibles à de telles contraintes, s'ils jugeaient que les règlements étaient satisfaisants ou non et leur application plus ou moins sévère.

D'autre part, on sait aussi que le caractère plus ou moins rapproché ou distant et bureaucratique de la gestion constitue un facteur majeur de satisfaction de la vie en HLM. À cet égard, la gestion des plaintes concernant les défauts de l'appartement ou les plaintes relatives aux comportements des voisins, aux conflits susceptibles de naître entre des locataires constituent des points sensibles sur lesquels il nous semblait important de demander l'opinion des résidents.

Enfin, l'appréciation faite par les résidents de l'entretien de l'immeuble est un autre point névralgique car il s'agit d'un domaine sur lequel ils ont peu de prise mais qui contribue fortement à l'image qui est ainsi projetée d'eux-mêmes vis-à-vis des gens de l'extérieur.

Quatre volets de la gestion du HLM ont ainsi été examinés : les règlements concernant l'usage du logement, la gestion des plaintes concernant les autres résidents, les réparations à l'intérieur du logement et, finalement, la propreté et l'entretien de l'immeuble.

### **Les règlements concernant l'usage du logement**

---

Les répondants ne font pas état de beaucoup de règlements ou de restrictions concernant l'usage de leur logement, et c'est peut-être pourquoi 87 % en sont satisfaits (tableau 8.1). Dans deux ensembles, tous les répondants se sont dits soit très satisfaits soit plutôt satisfaits à cet égard. Aux Habitations des Pensées cependant, on est moins satisfait : seulement 61 % de répondants satisfaits, et 17 % d'insatisfaits. Par ailleurs, 43 % de l'ensemble des personnes

---

<sup>9</sup> Voir à ce propos Morin et Dansereau (1990 : 39-41 et 61-64) commentant notamment les travaux de Arcand et autres (1983), et de Kaufmann (1983).

interrogées trouvent que l'Office n'est ni sévère ni indulgent ou bien ne se prononcent pas sur son degré de sévérité. Ainsi, selon l'un des locataires-surveillants :

*En autant que c'est propre, que c'est hygiénique, qu'il n'y a pas de bibites, ils (les locataires) font bien ce qu'ils veulent.*

Selon une membre d'un comité de locataires du même ensemble :

*Autrefois, ils disaient qu'on n'avait pas le droit de mettre de la tapisserie, des choses comme ça. Mais il n'y a personne je pense qui l'a su. Ce qu'ils aiment moins, c'est quand on varlope des portes, pour les raccourcir pour passer les tapis. Parce qu'il y en a qui ont fait ça.*

Cette dernière trouve par ailleurs que les employés de l'Office municipal d'habitation ferment les yeux sur la sur-occupation de certains logements :

*Moi j'ai dit (à l'Office) : « il y a deux personnes sur le bail, parce que c'est des 4 appartements, mais ils vivent dix dans le même appartement ». Ils disent qu'ils peuvent pas rien faire... Il y a un monsieur dans le passage, ici au premier, il se lève de bonne heure. Il est souvent à la porte vers 6h ½, 7h. Il dit qu'il y a des jeunes qui partent, qui s'en vont travailler. C'est parce qu'ils ont couché là. Ils sont pas fous : ça paye rien qu'un loyer. Moi, je ne trouve pas ça juste pour les autres... (Pourtant) ils disent : « vous allez perdre votre logement si vous gardez quelqu'un ».*

La même plainte est aussi venue de répondants de deux autres ensembles.

**Tableau 8. 1 – Satisfaction au sujet des règlements concernant ce qu'il est permis ou interdit de faire dans l'appartement**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Grand total
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)	
	%	%	%	%	%	%	%
Très satisfait(e)	89	83	33	35	58	57	59
Plutôt satisfait(e)	6	17	28	55	42	22	28
Ni l'un ni l'autre	0	0	22	10	0	9	7
Plutôt insatisfait(e)	6	0	6	0	0	9	3
Très insatisfait(e)	0	0	11	0	0	4	3
Total (N)	18	18	18	20	19	23	116
Satisfaction moyenne <sup>1</sup>	1,8	1,8	0,7	1,3	1,6	1,2	1,4

1. Sur une échelle allant de -2 (très insatisfait(e)) à +2 (très satisfait(e)).

D'autres répondants disent connaître les règlements du HLM, mais déplorer que ces derniers ne soient pas respectés. Malheureusement, quand nous avons demandé aux répondants de juger comment l'Office municipal s'occupait de l'application des règlements, nous leur avons donné le choix entre ces cinq catégories de réponse :

1. Très sévère
2. Plutôt sévère
3. Ni sévère ni indulgent
4. Plutôt indulgent
5. Très ou trop indulgent

Ces catégories ne nous disent pas si les répondants sont satisfaits de la façon dont l'Office fait respecter les règlements, d'autant moins que nous n'avons pas distingué entre « très indulgent » et « trop indulgent ». Or, 16 % de l'ensemble des répondants trouvent que l'Office est très ou trop indulgent (tableau 8.2), et même 28 % aux Habitations du Verger et 22 % aux Habitations des Lilas.

**Tableau 8. 2 – Jugement des répondants sur la sévérité de l'Office municipal d'habitation dans l'application des règlements du HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Grand total
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)	
	%	%	%	%	%	%	%
Très sévère	0	11	6	0	0	6	4
Plutôt sévère	0	11	11	6	6	0	6
Ni sévère ni indulgent	33	37	39	39	17	53	36
Plutôt indulgent	50	37	33	28	56	29	39
Très ou trop indulgent	17	5	11	28	22	12	16
Total (N)	18	19	18	18	18	17	108
Score moyen <sup>1</sup>	0,8	0,2	0,3	0,8	0,9	0,4	0,6

1. Sur une échelle allant de -2 (très sévère) à +2 (très ou trop indulgent).

Certains répondants ne se sont pas contentés de répondre à la question et ont donné des précisions. La plupart des plaintes par rapport au respect des règlements sont en rapport avec la propreté : locataires tellement malpropres qu'il se dégage des odeurs de pourriture aux abords de leur logement, gens qui déposent les ordures n'importe où, etc.

Pendant que nous procédions aux entrevues, un incident nous a fait constater que les règles n'étaient pas toujours très claires. L'Office avait envoyé la même notice à tous les résidents du même ensemble HLM. Cette notice disait que le locataire ne respectait pas la clause de son bail à propos du balcon et l'enjoignait de le libérer parce qu'il était jugé trop encombré. Cette simple notice a semé la confusion parmi les résidents :

*Moi je respecte mon bail, parce que je n'ai que des chaises sur mon balcon. Beaucoup sur d'autres balcons ont des gallons de peinture, des échelles, des meubles, mettons des cochonneries. Deux ou trois locataires m'ont approchée et m'ont dit qu'ils avaient leurs chaises et leurs pots de fleur; je leur ai dit que c'était beau ça. Il y en a deux qui ont appelé l'Office municipal en disant qu'ils avaient une table avec un parasol. (À l'Office) ils ont dit qu'ils ne savaient pas. Un autre locataire s'est fait dire que c'était correct. C'est mal expliqué.*

## **La gestion des plaintes concernant les autres résidents**

---

Nous avons demandé aux résidents comment se comportaient les gens de l'Office municipal d'habitation lorsqu'il y avait des problèmes à résoudre entre des locataires : étaient-ils efficaces, compréhensifs, faciles à rejoindre ? Plus de la moitié des répondants nous ont dit ne pas savoir, parce qu'ils n'avaient jamais été mêlés à une plainte concernant les autres résidents qui s'était rendue jusqu'à l'administration du HLM. Souvent on essaie de régler les problèmes entre soi. Un homme nous a raconté qu'il rendait de petits services et donnait des cadeaux pour « amadouer les voisins avec qui j'éprouve certaines difficultés ». Dans un des ensembles étudiés, les plaintes passent par le comité des locataires qui essaie d'arranger les choses; ce n'est que si on n'en arrive pas à une entente qu'on fait appel à l'Office.

Cependant, dans deux quartiers sur trois, soit dans Côte-des-Neiges et dans le Centre-Sud, il y a beaucoup plus de personnes qui se sont prononcées sur l'efficacité de l'Office dans la gestion des plaintes dans l'ensemble mixte que dans l'ensemble homogène, ce qui laisserait supposer qu'il y a plus fréquemment de problèmes entre locataires dans les ensembles mixtes que dans les ensembles homogènes (voir tableau 8.3). D'ailleurs, dans l'autre quartier (Rosemont), l'Office a été jugé moins efficace dans le HLM mixte que dans le HLM homogène, quand il s'est agi de régler des différends entre locataires. Une différence dans le même sens a aussi été observée dans les ensembles sélectionnés dans le Centre-sud, ce qui laisse supposer que les problèmes entre locataires sont plus difficiles à régler dans les HLM mixtes que dans les HLM homogènes.

De façon générale, les résidents évaluent de la même manière la capacité de rejoindre le personnel de l'Office, leur attitude plus ou moins compréhensive vis-à-vis des problèmes entre locataires et leur efficacité à les régler. En effet, 84 % des répondants ont coté de la même façon l'attitude et l'efficacité, dans une échelle de 1 (très efficace ou très compréhensif) à 5 (très inefficace ou très peu compréhensif), 89 % ont coté de la même façon l'attitude et la capacité de rejoindre le personnel de l'Office (de très facile à très difficile), et 73 % ont coté de la même façon l'efficacité et la capacité de rejoindre le personnel de l'Office. Autrement dit, quand on juge le personnel de l'Office efficace sur ce plan, on le juge également compréhensif et facile à rejoindre. À l'inverse, si le résultat est jugé peu efficace, la compréhension et la facilité à rejoindre le personnel sont aussi jugés médiocres.

**Tableau 8. 3 – Appréciation moyenne de la gestion de l'Office municipal d'habitation en ce qui concerne la résolution des problèmes entre locataires par HLM**

Quartier	HLM	Type de HLM	Répondants s'étant prononcés sur l'efficacité (%)	APPRÉCIATION MOYENNE <sup>1</sup>		
				Efficacité	Compréhension	Facilité à être rejoint
Total			49	0,4	0,6	0,5
Centre-Sud	des Rosiers	Mixte	61	0,5	0,8	0,4
	de la Montagne	Homogène	15	1,0	1,0	1,0
Rosemont	des Pensées	Mixte	55	0,1	0,3	0,1
	du Verger	Homogène	55	0,8	1,0	0,8
Côte-des-Neiges	des Lilas	Mixte	85	0,4	0,4	0,5
	des Capucines	Homogène	26	0,2	0,8	0,0

1. Dans une échelle allant de -2 (très inefficace, très peu compréhensif, réagit très lentement aux plaintes) à +2 (très efficace, etc.).

En quoi consistent surtout les plaintes contre les autres résidents, du moins celles qui se rendent jusqu'à l'Office ? Il s'agit surtout des comportements bruyants qui incommode les voisins immédiats, causés avant tout par l'alcoolisme ou la maladie mentale. Nous avons d'ailleurs vu précédemment que ces comportements liés à l'alcoolisme et à la maladie mentale mal contrôlée par la médication caractérisent les personnes jugées indésirables dont on estime qu'elles n'ont pas leur place dans le HLM.

### **Les réparations à l'intérieur du logement**

Nous avons demandé aux répondants d'évaluer la performance de l'Office municipal d'habitation quand il y avait des réparations à faire ou des problèmes à régler (ex : coquerelles, robinets qui fuient, etc.) : les gens de l'Office sont-ils faciles à rejoindre, font-ils preuve de compréhension, réagissent-ils rapidement aux plaintes, sont-ils efficaces à régler le problème ? Pour les quatre éléments (facile à rejoindre, compréhension, temps de réaction et efficacité), nous leur avons demandé de classer l'Office entre 1 (par exemple : très efficaces) et 5 (très inefficaces). Après avoir transformé les réponses pour les faire varier entre -2 (très inefficaces) et +2 (très efficaces), nous avons calculé des moyennes. Ce sont ces dernières qui sont présentées au tableau 8.4. Il semble qu'en général, l'OMH soit plus habile à gérer les réparations que les problèmes entre locataires.

**Tableau 8. 4 – Appréciation moyenne de la gestion de l'Office municipal d'habitation en ce qui concerne les réparations à faire ou les problèmes à régler par HLM**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Grand total
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)	
	%	%	%	%	%	%	
Efficacité	1,0	0,8	0,2	0,9	1,5	0,4	0,8
Compréhension	1,0	1,1	0,8	0,7	1,6	0,6	1,0
Facilité à être rejoint	0,4	1,1	0,1	0,9	0,9	0,2	0,6
Rapidité de réaction	0,9	0,7	0,6	1,0	1,3	0,1	0,8

Cependant, beaucoup de répondants ont déploré le fait que les employés de l'OMH soient difficiles à rejoindre (selon une répondante, ce serait problématique en cas d'urgence). Certains répondants ont toutefois signalé une amélioration depuis que l'on avait procédé à une décentralisation ou sectorisation des numéros de téléphone. D'autres affirment qu'une fois qu'on les a rejoints, les employés de l'Office viennent vite si c'est urgent, sinon c'est long. Et il arrive qu'ils doivent revenir plusieurs fois pour tenter de régler le même problème, sans toujours pouvoir réussir à le régler à la satisfaction du locataire. Certains répondants manifestent beaucoup de frustration quant à la façon dont leurs demandes ont été traitées, telle cette dame des Habitations des Pensées :

*Ils posent les pompes à l'envers. J'ai été la première à demander une porte de screen. D'autres en ont eu, et je n'ai pas la mienne. Monsieur ... a fait peindre la porte de dehors vert foncé. Aimerez-vous ça avoir une porte vert foncé dans votre salon ?*

Mais une autre qui habite au même endroit se dit très satisfaite. Elle est cependant arrivée récemment au HLM :

*Mon détecteur de fumée était fini. J'ai demandé si c'était moi qui devrais le remplacer. Tout de suite le lendemain, ils ont envoyé quelqu'un pour le poser. À part de ça, mon plancher dans la chambre, c'était pas mal bombé. Ils sont venus tout de suite l'arranger. Moi, à date, je n'ai pas eu de problèmes.*

Certains locataires font eux-mêmes les réparations, soit en désespoir de cause soit parce qu'ils sont capables de le faire et que c'est plus rapide ainsi.

Beaucoup de répondants sont préoccupés par le changement récent de politique de l'Office au sujet des réparations rendues nécessaires par la négligence des locataires et dont ils doivent assumer les frais. Ils croient souvent que toutes les réparations sont maintenant à la charge du locataire. Tous n'ont pas aussi bien compris la nouvelle politique que cette femme :

*La seule chose qui me gêne depuis quelque temps, c'est qu'on est obligé de payer les réparations quand il y a un problème de plomberie, par exemple, dans la maison. Avant,*

*ce n'était pas comme ça. Mais il faut dire qu'ils ne font payer que les dégâts causés directement par les locataires. Quand il s'agit de fuites ou de problèmes dans les tuyauteries qui sont hors de la portée des résidents, c'est l'Office qui paye.*

## **La propreté et l'entretien de l'immeuble**

---

C'est à ce chapitre que nous avons entendu le plus de plaintes. Quand nous avons demandé ce qui avait le plus changé aux répondants qui avaient noté du changement depuis leur arrivée dans l'immeuble, 18 n'ont eu qu'une seule réponse : la propreté. Dorénavant, l'entretien est assuré par un concierge qui s'occupe de plusieurs immeubles en même temps. Bien souvent, il sort les ordures et nettoie l'entrée, mais n'a pas le temps de laver, voire balayer, les corridors aux étages, ou bien il ne le fait qu'une ou deux fois par année, ce qui est jugé comme étant loin d'être suffisant selon plusieurs personnes interrogées. On se plaint aussi que les chutes à déchets, la salle de lavage et les ascenseurs soient sales; les vitres ne sont pas toujours très propres, il y a de la poussière. Non seulement « Il y en a trop à faire pour le même homme », mais le concierge n'est pas sur place pour faire aussi des menus travaux de réparation, comme il le faisait auparavant semble-t-il. C'est pourquoi les locataires sont insatisfaits du concierge, dans la plupart des HLM de notre échantillon. On déplore aussi le changement fréquent de concierge et son effet sur la propreté de l'immeuble (« chaque fois qu'un devient bon, ils nous le changent »). Dans tous les HLM ou presque, il s'est trouvé des gens pour mentionner qu'ils avaient l'habitude de laver eux-mêmes le corridor à leur étage. Certains lavent même les planchers de l'entrée.

Mais le concierge (ou plutôt sa surcharge de travail) n'est pas seul en cause :

*C'est moins propre. Remarquez que je suis arrivée en hiver, mais il me semble que l'homme de maintenance qui sortait les vidanges, au moins il nettoyait les planchers plus souvent que maintenant. Je trouve que l'entrée en bas, il y a des journées que, je sais pas le vrai mot, je vais dire qu'elle est dégueulasse. C'est les locataires qui font de la saleté aussi. Si les locataires étaient propres dans leur maison, étaient propres quant ils vont dans le passage, puis étaient propres dans la salle de lavage, puis dans la chute de vidanges,...*

Nous avons aussi recueilli des remarques assez générales sur le fait que les gens laissent leurs ordures à côté de la chute à déchets, écrasent leurs mégots sur le plancher de l'entrée et des corridors, jettent des coeurs de pomme et des noyaux de fruits dans les cendriers qui, de ce fait, débordent. Dans l'un des immeubles sélectionnés, on se plaint que des gros déchets (comme des meubles) traînent dehors.

Les réponses à la question : « Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont le concierge entretient l'immeuble ? » se trouvent au tableau 8.5. Si l'insatisfaction semble assez généralisée aux Habitations des Pensées et aux Habitations des Rosiers, il se trouve presque autant de répondants très satisfaits que très insatisfaits de l'entretien aux Habitations de la Montagne et

aux Habitations du Verger. De toute évidence, tous n'ont pas les mêmes exigences quant à la propreté.

**Tableau 8. 5 – « Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont le concierge entretient l'immeuble ? »**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Grand total
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)	
	%	%	%	%	%	%	
Très satisfait(e)	11	30	11	25	30	26	23
Plutôt satisfait(e)	22	20	17	5	5	13	13
Ni l'un ni l'autre	6	10	6	10	10	30	13
Plutôt insatisfait(e)	39	5	39	30	40	17	28
Très insatisfait(e)	22	35	28	30	15	13	24
Total (N)	18	20	18	20	20	23	119

Les locataires sont toujours plus insatisfaits en moyenne dans les ensembles mixtes que dans les ensembles homogènes : plus de va-et-vient, plus de saleté. Comme le concierge ne vient qu'une fois par semaine... En conséquence, quand nous leur avons demandé s'ils trouvaient que les résidents faisaient leur part pour garder l'immeuble propre et en bon état, les résidents des ensembles HLM mixtes ont plus souvent répondu que beaucoup étaient négligents que ceux des ensembles homogènes (tableau 8.6) :

*Ce n'est plus comme c'était avant. Les gens ne font pas attention, ils jettent des ordures là où il ne faut pas. Il y a même du vandalisme : ils ont cassé les cendriers qui étaient dans les couloirs, ils ont pris les grilles en métal qu'il y avait dessus. Il y a plein d'égratignures dans les ascenseurs. L'entrée est malpropre, la salle de lavage aussi.*

**Tableau 8. 6 - « Trouvez-vous que les résidents de l'immeuble font leur part pour garder cet immeuble propre et en bon état ? »**

Quartier HLM	Centre-Sud		Rosemont		Côte-des-Neiges		Grand total
	des Rosiers (mix)	de la Montagne (hom)	des Pensées (mix)	du Verger (hom)	des Lilas (mix)	des Capucines (hom)	
	%	%	%	%	%	%	
La grande majorité des gens font ce qu'il faut	22	65	28	53	42	39	42
Beaucoup sont négligents	61	10	56	16	21	9	27
Certains résidents se montrent négligents	17	25	17	32	37	52	31
Total (N)	18	20	18	19	19	23	117

## Conclusion

---

Il ne semble pas y avoir de règlements très contraignants dans les ensembles HLM que nous avons visités : beaucoup de locataires ne les connaissent même pas et jugent, peut-être en conséquence, que l'Office n'est ni sévère ni indulgent dans leur application. Beaucoup de locataires interrogés ne peuvent se prononcer sur la façon dont l'Office gère les conflits entre locataires, car ils n'ont jamais fait appel à l'Office pour régler ce genre de problème. Cependant, ils sont plus nombreux dans les ensembles mixtes à pouvoir nous raconter des incidents qui ont nécessité l'intervention de l'Office, ce qui laisse à penser que de tels conflits sont plus fréquents dans les ensembles mixtes. Par contre, la plupart des répondants ont déjà communiqué avec l'Office à cause de problèmes à l'intérieur de leur logement; ils trouvent en général que les employés de l'Office font preuve de compréhension quand ils leur exposent leurs problèmes, mais qu'ils sont difficiles à rejoindre et pas toujours efficaces. Les locataires déplorent en outre la dégradation de l'entretien, qu'ils attribuent à deux facteurs : la surcharge de travail des concierges (dorénavant, les concierges doivent entretenir plusieurs édifices) et l'incurie des autres locataires. Ce dernier facteur est plus souvent mentionné dans les ensembles mixtes que dans les ensembles homogènes.

## CHAPITRE 9 - LA MOBILITÉ COMME INDICE DE SATISFACTION

Nous avons vu au chapitre 5 que les locataires des ensembles HLM mixtes étaient moins satisfaits en général que ceux des ensembles homogènes, réservés aux personnes âgées. Nous ne nous sommes cependant pas contenté des réponses aux questions directes sur la satisfaction pour évaluer le degré de satisfaction de nos répondants. D'autres questions plus concrètes peuvent encore mieux rendre compte de la satisfaction générale. Ainsi, on peut penser que les personnes satisfaites de leur logement souhaitent y rester le plus longtemps possible, recommanderaient leur ensemble HLM à leurs parents et amis et classent leur ensemble HLM parmi les meilleurs du quartier.

### **La mobilité effective**

---

Mais tout d'abord, on peut se demander si les personnes âgées qui sont locataires de HLM déménagent plus souvent que l'ensemble de la population. Pour ce faire, il faut se tourner vers le recensement de 1991, d'après lequel 74 % de la population de 55 ans et plus localisée dans la région métropolitaine de Montréal habitait à la même adresse en 1991 que cinq ans auparavant, donc n'avait pas déménagé depuis au moins cinq ans<sup>10</sup>. Dans notre échantillon, le pourcentage est de 65 %. Les personnes âgées qui habitent des HLM seraient donc plus mobiles que l'ensemble des personnes âgées. Elles le seraient toutefois moins que l'ensemble de la population. En effet, seulement 51 % de l'ensemble de la population de cinq ans et plus de la région métropolitaine de Montréal en 1991 habite le même logement que cinq ans auparavant. Toutefois, bien que nous ne l'ayons pas demandé à nos répondants, nous estimons (à partir de la comparaison entre la date d'entrée dans leur logement et la date de construction de l'immeuble) que 31 % d'entre eux sont les premiers occupants de leur logement.

Nous avons vu au chapitre 5 que les personnes interrogées étaient plutôt satisfaites de leur logement. Leur réponse à la question « Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations ...? » varie cependant en fonction de la durée d'occupation du logement (tableau 9.1), mais très peu. En effet, il y a un peu plus de répondants très satisfaits parmi ceux qui habitent leur logement depuis au moins six ans (60 %) que parmi ceux qui ne l'habitent que depuis quatre ou cinq ans (54 %) ou moins de quatre ans (52 %). À l'autre extrême, il y a plus de personnes très insatisfaites (10 %) parmi celles qui habitent le HLM depuis moins de quatre ans que parmi celles qui l'habitent depuis plus longtemps (un cas seulement). La différence de satisfaction selon la durée d'occupation est toutefois plus accentuée si on ne la calcule que pour les ensembles mixtes. Dans ces ensembles, seulement 10 % des répondants sont très satisfaits s'ils habitent leur logement depuis moins de quatre ans, 43 % s'ils l'habitent depuis quatre ou

---

<sup>10</sup> Calculé d'après le tableau 1C du catalogue no 93-322.

cinq ans et 50 % s'ils l'habitent depuis au moins six ans. Comme la plupart des personnes interrogées dans les ensembles homogènes se sont dit très satisfaites ou assez satisfaites (95 %), la satisfaction y est élevée quelle que soit la durée d'occupation.

**Tableau 9. 1 – Satisfaction générale par durée d'occupation du logement et type de HLM**

	moins de 4 ans	4-5 ans	6 ans et plus
	%	%	%
<b>Total</b>			
Très satisfait(e)	52	54	60
Plutôt satisfait(e)	32	38	30
Ni l'un ni l'autre	6	3	4
Plutôt insatisfait(e)	-	5	4
Très insatisfait(e)	10	-	2
Total (N)	31	37	53
<b>HLM mixtes</b>			
Très satisfait(e)	10	43	50
Plutôt satisfait(e)	50	46	35
Ni l'un ni l'autre	10	4	5
Plutôt insatisfait(e)	1	7	5
Très insatisfait(e)	30	-	5
Total (N)	10	28	20
<b>HLM homogènes</b>			
Très satisfait(e)	71	89	67
Plutôt satisfait(e)	24	11	27
Ni l'un ni l'autre	5	-	3
Plutôt insatisfait(e)	-	-	3
Très insatisfait(e)	-	-	-
Total (N)	21	9	33

### **Intentions de rester**

Quand on leur demande combien de temps encore elles souhaitent continuer à habiter au même endroit, 69 % des personnes interrogées répondent « le plus longtemps possible » (tableau 9.2). Ce pourcentage varie grandement entre HLM mixtes et homogènes. En effet, il est de 87 % dans les HLM homogènes, mais de 48 % dans les HLM mixtes. De plus, 12 % des

répondants des HLM mixtes souhaitent même partir le plus tôt possible; il s'agit, dans plusieurs cas, de personnes qui ont déjà effectué une demande de transfert.

**Tableau 9. 2 – Intention de rester par type de HLM et satisfaction moyenne générale selon l'intention de rester**

	<u>Total</u>		<u>Mixte</u>	<u>Homogène</u>
	<b>Moyenne de satisfaction générale</b>	%	%	%
Le plus longtemps possible	1,7	69	48	87
Souhaite rester pour l'instant	1,1	12	19	5
Ne sait pas	0,5	7	7	6
Pas plus longtemps qu'il faut	0,7	6	12	0
Souhaite partir le plus tôt possible	-0,1	7	12	2
Obligé(e) de partir	1,0	1	2	0
<b>Total (N)</b>		121	58	63

La réponse sur les intentions de rester ou non est très liée à la satisfaction générale. Si on exprime cette dernière sous la forme d'une échelle variant de -2 (très insatisfait(e)) à 2 (très satisfait(e)), on peut calculer la satisfaction moyenne. Elle est de 1,7 quand on souhaite rester le plus longtemps possible, de 1,1 quand on souhaite rester pour l'instant, de 0,7 quand on souhaite rester pas plus longtemps qu'il faut et de -0,1 quand on souhaite partir le plus tôt possible (voir tableau 9.2). Plus on veut rester, plus la satisfaction générale est élevée, et moins on veut rester, moins la satisfaction générale est élevée.

L'intensité du désir de rester dans le même logement varie aussi selon l'âge des répondants (tableau 9.3). Plus on est âgé, plus on veut rester le plus longtemps possible : 39 % des moins de 60 ans veulent rester le plus longtemps possible, 59 % des 60-65 ans, 73 % des 66-70 ans, 75 % des 71-75 ans et 91 % des 76 ans et plus. Les personnes qui « ne souhaitent pas rester plus longtemps qu'il faut » sont concentrées chez les moins de 60 ans : 43 % des personnes qui ont donné cette réponse ont moins de 60 ans, alors que ce groupe d'âge ne représente que 19 % des personnes interrogées. Il en est de même des personnes qui souhaitent partir le plus tôt possible : 50 % d'entre elles ont moins de 60 ans.

Souhaiter rester le plus longtemps possible, c'est habituellement « tant qu'on a la santé », mais certaines personnes nous ont dit souhaiter ne jamais avoir à déménager. Certaines des personnes rencontrées n'avaient apparemment déjà plus l'autonomie requise pour ce genre de logement mais se débrouillaient en ayant recours, pour l'entretien du logement, à une personne apparentée et pour les repas, à la popote roulante ou, les jours où la popote roulante ne vient

pas, au service de livraison d'un restaurant. Cela semble mieux que le centre d'accueil, où les gens ne sont pas pressés d'aller, parce qu'ils ont peur d'y manquer de liberté :

*Je veux mourir ici. Je ne suis pas intéressée à aller en centre d'accueil : on n'y fait pas ce qu'on veut. Faut s'habiller pour aller dîner, pour aller souper. C'est pas comme ici : si on veut manger, on mange. Si on veut pas manger, on mange pas. On fait ce qu'on veut.*

Et cette autre :

*Quand ça me tentera, je partirai, comme les autres, en résidence. Pour le moment, mes chèques sont faits pour l'année qui commence en juillet. (Quand je serai en résidence), j'aimerais avoir ma chambre, mon lavabo, ma toilette. J'aimerais pouvoir déjeuner dans ma chambre. Il y a un ancien couvent de sœurs, de l'autre bord d'Hippolyte-Lafontaine. Plusieurs sont allés là en partant d'ici. Je partirais pour ne plus faire à manger. Mais ici, je peux me lever quand je veux, m'habiller quand je veux. On ne peut pas faire ça en résidence.*

**Tableau 9.3 – Intention de rester par groupe d'âge**

	Moins de 60 ans	60-65 ans	66-70 ans	71-75 ans	76 ans et plus
	%	%	%	%	%
Le plus longtemps possible	39	59	73	75	91
Souhaite rester pour l'instant	17	18	10	11	4
Ne sait pas	9	6	7	11	0
Pas plus longtemps qu'il faut	13	6	7	4	0
Souhaite partir le plus tôt possible	17	12	3	0	4
Obligé(e) de partir	4	0	0	0	0
Total (N)	23	17	30	28	23

Beaucoup de répondants se disent prêts à rester, même s'ils ne sont pas complètement satisfaits de leurs conditions de logement, car un déménagement, cela demande beaucoup d'énergie et cela signifie changer ses habitudes. Quelques personnes ont mentionné des facteurs liés à la clientèle de leur HLM comme raison de vouloir partir un jour : le manque d'intimité, le changement de vocation du HLM. D'autres associent un déménagement éventuel au désir de vivre à proximité de certains membres de leur famille : ou bien ils veulent actuellement se rapprocher de leur famille, ou bien ils affirment que si la famille déménage, ils la suivront. Il s'en trouve aussi qui sont forcés de déménager parce que le logement est devenu trop grand par rapport aux normes d'occupation de l'Office municipal d'habitation, suite au départ de leurs enfants.

La situation particulière des Habitations des Capucines mérite d'être mentionnée, car elle illustre l'importance que revêt la localisation, en particulier la proximité des services, pour les personnes âgées qui veulent conserver leur autonomie. Bien que 78 % des répondants

souhaitent y rester le plus longtemps possible, ceux qui ne souhaitent pas ont la plupart du temps mentionné l'isolement comme raison de vouloir déménager. En effet, non seulement les commerces et services sont-ils éloignés et difficiles d'accès à pied en partant du HLM à cause de la dénivellation du terrain (la fameuse côte), mais encore n'y a-t-il aucun circuit d'autobus qui passe à proximité de l'entrée de l'édifice et qui permettrait de se rendre facilement aux commerces et services du quartier.

### « Recommanderiez-vous ces Habitations ? »

Nous avons demandé à notre échantillon de résidents d'ensembles HLM s'ils recommanderaient le HLM où ils habitent « à un ami ou un parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre ». Il y a moins de répondants qui ont répondu « oui certainement » à cette question (59 %, voir tableau 9.4) qu'il y a de répondants qui ont dit souhaiter continuer à y habiter le plus longtemps possible (69 %). C'est sans doute le coût, monétaire et psychologique, d'un déménagement qui fait la différence. On peut s'accommoder d'un logement sans toutefois l'aimer assez pour le recommander. Ainsi, parmi ceux et celles qui souhaitent rester le plus longtemps possible, 5 % ne savent pas s'ils recommanderaient leur ensemble HLM à un ami ou un parent, et 4 % ne le recommanderaient pas ou probablement pas.

**Tableau 9. 4 – Réponses à la question « Recommanderiez-vous ces Habitations à un ami ou parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre ? » par type de HLM**

Type de HLM	Total %	Mixte %	Homogène %
Oui, certainement	59	41	75
Probablement que oui	19	17	21
Ne sait pas	12	22	2
Probablement que non	7	10	3
Certainement pas	4	9	0
Total (N)	121	58	63

Les locataires d'ensembles homogènes recommanderaient plus volontiers leur ensemble HLM que les locataires d'ensembles mixtes, et la différence est très grande entre les réponses des répondants de ces deux types de HLM. Seulement 41 % des répondants des ensembles mixtes recommanderaient *certainement* leur ensemble, alors que 75 % des répondants des ensembles homogènes le feraient. De plus, tous les répondants qui ont répondu « non » vivent dans des ensembles mixtes. Enfin, dans les ensembles mixtes, on se montre plus hésitant quant à l'éventualité de recommander l'ensemble HLM à un ami ou un parent : 22 % ne savent pas s'ils

le feraient, contre seulement 2 % (un cas) dans les ensembles mixtes. Ces différences se vérifient pour chaque quartier, comme on le constate au tableau 9.5, dans lequel nous avons regroupé les réponses en trois catégories, à cause de la petitesse des effectifs par HLM. Du côté des HLM mixtes, on constate que 34 % des répondants des Habitations des Rosiers et 25 % de ceux des Habitations des Pensées ne recommanderaient pas ou probablement pas leur lieu de résidence à un ami ou un parent. Aucun des répondants des Habitations des Lilas n'a donné cette réponse, mais 30 % ne savent pas s'ils recommanderaient les Habitations des Lilas. Du côté des ensembles homogènes, deux répondants seulement ont répondu qu'ils ne recommanderaient pas leur HLM à un ami ou un parent qui chercherait un bon endroit pour vivre : un aux Habitations de la Montagne et un aux Habitations des Capucines.

**Tableau 9. 5 – Réponses à la question « Recommanderiez-vous ces Habitations à un ami ou parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre ? » par HLM**

Quartier	HLM		Oui, certaine- ment ou probable- ment	Ne sait pas	Non, certaine- ment ou probable- ment	Total (N)
Total		%	78	12	11	121
Centre-Sud	des Rosiers (mix)	%	50	17	33	18
	de la Montagne (hom)	%	95	0	5	20
Rosemont	des Pensées (mix)	%	55	20	25	20
	du Verger (hom)	%	100	0	0	20
Côte-des-Neiges	des Lilas (mix)	%	70	30	0	20
	des Capucines (hom)	%	91	4	4	23

Il existe une relation entre l'âge des répondants et leur réponse à cette question : si 59 % des personnes interrogées recommanderaient certainement leur ensemble HLM, le pourcentage grimpe à 70 % chez les personnes de plus de 75 ans, mais il n'est que de 44 % chez les moins de 60 ans.

### **Classement du HLM**

Beaucoup de répondants ne connaissent pas les autres HLM pour personnes âgées de leur quartier. Ainsi, à la question « Comment classeriez-vous ce HLM par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées qui existent dans votre quartier? », 26 % ont dit ne pas savoir, parce qu'ils n'avaient jamais visité d'autres HLM pour personnes âgées dans leur quartier (tableau 9.6). Vingt-trois pourcent disent que c'est le meilleur, et 27 %, que leur HLM est parmi les meilleurs. Ici aussi, il existe une grande différence dans les réponses selon qu'elles proviennent

des HLM mixtes ou des HLM homogènes : aucun résidant des HLM homogènes n'a affirmé habiter dans le pire ou parmi les moins bons HLM pour personnes âgées du quartier, alors que 10 % des répondants des HLM mixtes classent leur ensemble parmi les moins bons du quartier, et 7 % croient que c'est le pire. Bien qu'une plus grande proportion de répondants des HLM homogènes n'aient pu se prononcer sur le classement de leur HLM que dans les HLM mixtes (respectivement 32 % et 19 % de « ne sait pas »), il y a beaucoup plus de répondants des HLM homogènes qui disent habiter le meilleur HLM pour personnes âgées du quartier (32 %) ou l'un des meilleurs (33 %) que dans les HLM mixtes (14 et 21 %). C'est dans un HLM mixte, les Habitations des Pensées, que les avis sont les plus partagés : 25 % des répondants considèrent que leur HLM est le meilleur du quartier, mais 20 % pensent que c'est le pire. C'est aussi dans les HLM mixtes que nous avons recueilli le plus de commentaires sur cette question, la plupart portant justement sur la mixité. En voici trois :

*Je ne peux vraiment pas répondre à cette question. Voyez-vous, depuis qu'il y a des familles ici, ce n'est plus un HLM pour personnes âgées. Ce qui rend difficile la comparaison.*

*Je ne sais pas s'il y en a qui existent ou pas. Je ne sais pas, je pense qu'ils sont rendus à faire toute la même chose avec (c'est-à-dire donner accès à des plus jeunes)*

*On ne connaît pas les autres HLM. Mais le nôtre, c'est un HLM familial. C'était pas ça avant. Les autres, c'est pour les personnes âgées. C'est pour ça aussi qu'on voulait avoir un transfert.*

Les personnes de plus de 75 ans sont proportionnellement plus nombreuses à classer leur HLM comme le meilleur (43 %, contre 23 % pour l'ensemble des personnes interrogées). Celles qui disent que leur HLM est le pire du quartier ont toutes moins de 66 ans.

**Tableau 9. 6 - « Comment classeriez-vous ce HLM par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées qui existent dans votre quartier ? »**

Type de HLM	Total	Mixte	Homogène
	%	%	%
Le meilleur	23	14	32
Parmi les meilleurs	27	21	33
Dans la moyenne	16	29	3
Parmi les moins bons	5	10	0
Le pire	3	7	0
Ne sait pas	26	19	32
<b>Total (N)</b>	<b>121</b>	<b>58</b>	<b>63</b>

## **Conclusion**

---

En somme, la différence de satisfaction générale entre répondants d'ensembles mixtes et répondants d'ensembles homogènes est confirmée par le fait que les répondants des ensembles mixtes sont moins nombreux que ceux des ensembles homogènes à souhaiter y rester le plus longtemps possible, à penser qu'ils recommanderaient leur ensemble HLM à un ami ou parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre et à classer leur HLM parmi les meilleurs de leur quartier.

On constate aussi que plus on est jeune, plus on a tendance à être critique et à penser à quitter l'immeuble qu'on habite. Ceci reflète probablement la capacité effective de bouger...

## *CONCLUSION*

Au fil de la lecture des pages qui précèdent, certains résultats se dégagent nettement de l'examen comparatif des HLM à clientèle mixte et des HLM homogènes sur le plan de la composition par âge.

En premier lieu, l'un des résultats les plus probants concerne la vie sociale organisée sur place. Aucune association de locataires, et conséquemment aucune activité organisée, ne subsiste dans les HLM transformés en ensembles mixtes. La fragmentation, les différences d'intérêts et de styles de vie semblent aller à l'encontre d'une vie sociale organisée. Cependant le maintien de relations informelles, plus particulièrement de relations d'amitié et d'entraide entre personnes âgées, semble peu affecté par la mixité des clientèles.

Les sentiments de congruence par rapport aux autres résidants sont également influencés par le degré de mixité. En effet, la perception des différences est nettement plus forte dans les HLM mixtes; elle se traduit notamment par un sentiment qu'il « y a des gens qui n'ont pas leur place ici » beaucoup plus répandu dans les HLM mixtes (55 %) que dans les ensembles homogènes (28 %). Cette perception quant aux « éléments indésirables » est fortement associée aux problèmes liés à l'alcoolisme et à la maladie mentale; la présence d'enfants est également jugée indésirable par la plupart des personnes enquêtées.

Il faut préciser que l'opposition à un mélange accru des groupes d'âge est pratiquement généralisée et que les motifs le plus souvent invoqués pour justifier cette opposition renvoient aux perturbations engendrées par la présence d'enfants et de personnes souffrant de troubles mentaux.

En ce qui concerne la satisfaction globale exprimée par les personnes âgées à l'égard de leur situation d'habitat, les résultats sont aussi probants. La proportion de personnes qui se disent satisfaites de leur situation passe de 71 % dans les HLM homogènes à 40 % dans les ensembles mixtes. Les écarts concernant les intentions de rester sur place sont du même ordre: 87 % des personnes interrogées dans les HLM homogènes souhaitent « rester le plus longtemps possible » alors que la proportion correspondante n'est que de 48 % dans les ensembles mixtes. D'ailleurs, l'examen des taux de roulement effectifs montre que, dans l'ensemble, le nombre de départs et de demandes de transfert au cours des trois dernières années est nettement plus élevé dans les HLM mixtes que dans les HLM homogènes. Il faut donc considérer que des taux de mobilité élevés sont partie intégrante du processus de transformation d'habitations pour personnes âgées en HLM mixtes. Enfin, quand on demande aux personnes interrogées si elles recommanderaient l'ensemble où elles habitent à des proches ou encore à quel rang elles le situent par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées dans leur quartier, la faveur dont jouissent les HLM homogènes est fortement mise en relief.

Pour ce qui est des sentiments relatifs à la sécurité, très peu de différences ressortent entre les HLM mixtes et les HLM homogènes. Les craintes ressenties dans les environs de l'immeuble le soir, qui font que la plupart des personnes âgées ne s'y aventurent pas, sont généralisées. Quant à l'insécurité ressentie dans les espaces communs de certains immeubles, il semble qu'elle soit davantage associée à l'absence d'un gardien ou locataire-surveillant qu'à la mixité en soi. Si le risque de croiser dans les espaces communs des personnes jugées peu rassurantes ne peut être imputé directement à la mixité, par contre, les insatisfactions exprimées à propos du bruit causé par les voisins et des négligences des résidents concernant la propreté des espaces communs peuvent plus directement être reliées à la mixité des clientèles. Ces ennuis sont signalés nettement plus souvent dans les ensembles mixtes.

Tout compte fait, il est clair que la mixité ou l'homogénéité des clientèles sur le plan de la composition par âge crée des différences en ce qui a trait à la satisfaction résidentielle des personnes âgées et à la vie sociale des ensembles d'habitation. Cette mixité, comme on a pu le constater, recouvre non seulement des différences d'âge mais des contrastes plus profonds en termes de modes de vie, de trajectoires et de positions sociales.

En fin de parcours, on peut s'interroger sur les conditions les plus propices à une gestion harmonieuse des transitions si l'on estime que la diversification des clientèles est bel et bien souhaitable ou, à tout le moins, inévitable compte tenu des évolutions de la demande et des enveloppes budgétaires dévolues à l'habitation sociale.

Le premier principe à mettre de l'avant est sans doute la limpidité du processus de transformation prévu. Les personnes âgées en place doivent être clairement informées des objectifs du processus et de ses impacts sur leur propre situation. Au cours de notre enquête, nous avons pu constater que cette information faisait parfois défaut. Ainsi certaines des personnes rencontrées croyaient qu'elles seraient forcées de déménager; d'autres rapportaient que certaines de leurs connaissances étaient déjà parties dans des logements beaucoup plus coûteux du marché privé, ignorant qu'elles jouissaient d'une priorité pour demander une relocalisation dans un autre ensemble HLM ainsi que d'un droit à une indemnité de déménagement. Ces incertitudes concernant l'issue et les modalités du processus de transformation ne peuvent que générer un climat d'inquiétude où les rumeurs les plus fantaisistes ont libre cours.

Le second principe a trait à la nécessité d'une gestion « au plus près » des transformations, en association étroite avec les résidents. On sait que les intentions de convertir, annoncées par l'Office municipal d'habitation en 1994, ont donné lieu à des consultations dans chacun des HLM visés. Cela est fort bien, d'autant plus que les consultations ont permis d'infléchir la suite du processus dans son ensemble. Les cas d'abrogation et de sursis en sont une illustration claire. Dans les cas où l'on déciderait de procéder, il conviendrait d'adopter un processus de dialogue et de négociation souple avec les résidents. Les discussions pourraient porter, par exemple, sur la question du seuil d'âge à retenir: pourquoi ne pas adopter le seuil de 40 ou de 50 ans qui semble faire consensus chez les résidents ? On pourrait également convenir de

procéder par étapes, en s'entendant, par exemple, sur des quotas progressifs et en se donnant les moyens de suivre et d'évaluer les effets du processus, avant de passer à l'étape suivante.

Au plan des modalités, il est clair que la mise en place d'un programme de suivi ou de « monitoring » des effets des processus de transformation en cours constitue un outil indispensable. Un tel suivi devrait comporter non seulement un observatoire des caractéristiques des entrants et des sortants et de celles des demandeurs d'accès au HLM en transformation ou de transfert vers un autre HLM, mais aussi prendre en compte l'évolution des opinions des résidants sur leur milieu de vie et l'évolution des plaintes exprimées à propos des autres résidants.

Il faut reconnaître, en fin de compte, que c'est la solidité du tissu social et le maintien de la cohésion de milieux de vie qui sont en cause ici. Dans ce domaine, les représentations et les perceptions jouent un rôle sans doute aussi crucial que les faits ou les données chiffrées. Il importe donc d'être à l'écoute de ces représentations et de pouvoir intervenir sur le terrain dès que le climat menace de se dégrader. À cet égard, on ne peut que recommander une présence accrue des intervenants chargés des relations avec les locataires dans les ensembles en transformation ainsi qu'un élargissement des attributions du locataire-surveillant dans le sens du maintien d'un climat rassurant. Enfin, dans la mesure où la nouvelle clientèle accueillie compte des personnes souffrant de handicaps, plus particulièrement dans le domaine de la santé mentale, il faudrait s'assurer que des ressources externes soient disponibles pour veiller à leur intégration.

## RÉFÉRENCES

- ARCAND, M., P. FOURNIER et D. PLAMONDON (1983) *Vivre en HLM: les conditions de vie dans les logements municipaux subventionnés*. Sainte-Foy, Université Laval, « Cahiers du groupe de recherche en action populaires (GRAP), 10.
- DANSEREAU, Francine (1992) *Ségrégation, mixité sociale, cohabitation : bref retour sur quelques notions magiques*. Communication présentée à la 5e Conférence internationale de recherche sur l'habitat. Montréal, juillet, 24 p.
- DANSEREAU, Francine et Anne-Marie SÉGUIN, avec la collaboration de Daniel LEBLANC, (1995) *La cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec*, rapport d'étude réalisé pour la Société d'habitation du Québec, 305 p.
- DANSEREAU, Francine, Annick GERMAIN et Catherine ÉVEILLARD (1996) « Le quartier Angus, un exemple de mixité sociale programmée ? », *Plan Canada*, 36(1) : 33-38.
- DENTON, Margaret A. and Christine K. DAVIS, with the assistance of Brenda J. NUSSEY (1986) *The Use of Support Services among Senior Citizen Public Housing Tenants in Ontario*. Report prepared for the Ministry of Housing. Toronto.
- DEVLIN, A.S. (1980) « Housing for the elderly: cognitive considerations », *Environment and Behavior*, 12(4) : 451-466.
- FILINSON, R. (1993) « The effect of age desegregation on environmental quality for elderly living in public/publicly subsidized housing », *Journal of Aging and Social Policy*, 5 : 77-93.
- FRANCESCATO, Guido, Sue WEIDEMANN et James R. ANDERSON (1989) « Evaluating the built environment from the users' point of view: an attitudinal model of residential satisfaction », in Preiser, W.F.E. (ed.), *Building Evaluation*, New York, Plenum Press.
- GOLD, Y., I. GARVIE et N. FROHLICH (1985) *The Relationship between Services and Perceived Well-Being of Tenants in Elderly Persons Housing in Manitoba*. Ottawa, Canada Mortgage and Housing Corporation.
- HENRICHSEN, G.A. (1985) « The impact of age-concentrated publicly assisted housing on older people's social and emotional well-being », *Journal of Gerontology*, 40(6) : 758-760.
- HOMENUCK, Peter H. (1982) *Environmental Competence amongst Independant Elderly Households*. Ottawa, Canada Mortgage and Housing Corporation.
- KAUFMAN, J.-C. et M. LAIGNEAU (1983). *La vie HLM : usages et conflits*. Paris, Éditions Économie et Humanisme/Les Éditions ouvrières, Collection « Politique sociale ».
- LAWTON, M.P. (1980) *Environment and Aging*, Brooks-Cole Series in Social Gerontology, 186 p.
- McDOWELL, Ken (1983) *Senior Citizens' Satisfaction with their High-rise Buildings*. Ottawa, Canada Mortgage and Housing Corporation.
- MORIN, Richard et Francine DANSEREAU, avec la collaboration de Daniel NADEAU (1990). *L'habitation sociale: synthèse de la littérature*. Montréal, INRS-Urbanisation, « Rapports de recherche », 13.
- NEWMAN, O. et K. A. FRANCK (1982) « The effects of building size on fear of crime », *Population and Environment*, 5(4) : 203-220.
- POULIN, J.E. (1984) « Age segregation and the interpersonal involvement and morale of the aged », *The Gerontologist*, 24(3) : 266-269.

- PYNOOS, Jon et Tonya PARROTT (1996) « The politics of mixing older persons and younger persons with disabilities in federally assisted housing », *The Gerontologist*, 36(4) : 518-529.
- TEAF, J.D. *et al.* (1978) « Impacts of age integration on the well-being of elderly tenants in public housing », *Journal of Gerontology*, 33(1) : 126-133.
- VILLE DE MONTRÉAL, Service de l'habitation et du développement urbain (1988) *L'Opération 20 000 logements : son bilan. Résultats d'une enquête de l'Opération 20 000 logements 1984-1987*. Montréal, Ville de Montréal, Service de l'habitation et du développement urbain, Module habitation.
- WEXLER, Martin (1988) *Residential Adjustment of the Elderly : A Comparison of Nonmobile and Mobile Elderly in Montreal*. Ph. D Thesis. Philadelphia, University of Pennsylvania.

## *ANNEXES*

## **ANNEXE A**

### **GRILLE D'INTERVIEW**

- 1. Depuis combien de temps habitez-vous ici ?**
- 2. Quelles sont les principales raisons qui vous ont amené(e) à choisir d'habiter ce HLM ?**
- 3. En ce qui concerne votre appartement, quels sont les aspects que vous appréciez**
  - le plus ?**
  
  - le moins ?**
- 4. Pour ce qui est de votre environnement, comment jugez-vous l'accès que vous avez aux différents services ?**
- 5. Vous sentez-vous plus ou moins en sécurité...**
  - dans votre appartement ?**
  
  - dans cet immeuble ailleurs que dans votre appartement ?**
  
  - dehors, dans les environs de cet immeuble le jour ?**
  
  - dehors, dans les environs de cet immeuble le soir ?**
- 6. Trouvez-vous que les dispositions concernant la sécurité dans cet immeuble sont suffisantes ?**
- 7. Dans quelle mesure connaissez-vous les noms des personnes qui habitent le même étage que vous ?**
- 8. Connaissez-vous les noms des personnes qui habitent l'immeuble mais à d'autres étages que le vôtre ?**
- 9. Vous arrive-t-il de recevoir ou de rendre visite à d'autres personnes de l'immeuble ou de faire des commissions ou des sorties en leur compagnie ?**
- 10. Combien de personnes de l'immeuble fréquentez-vous régulièrement ?**
- 11. Trouvez-vous que vos intérêts et votre façon de vivre sont semblables à ceux de la plupart des gens qui résident ici ?**

- 12. Est-ce que le fait d'avoir un mélange de personnes âgées et de ménages plus jeunes est un élément plutôt positif ou plutôt négatif ?**
- 13. Y a-t-il ici assez de personnes dynamiques, intéressées à organiser des activités sociales ?**
- 14. Les gens participent-ils à de telles activités ?**
- 15. Est-ce que vous-même vous participez aux activités sociales ou récréatives organisées dans le HLM ?**
- **Est-ce que vous participez à leur organisation ?**
- 16. Est-ce que vous participez à des activités sociales ou récréatives organisées à l'extérieur du HLM ?**
- 17. Que pensez-vous de la gestion de ce HLM...**
- **en ce qui concerne les règlements sur ce que les locataires peuvent faire ou non dans leur appartement ?**
  - **en ce qui concerne les réparations à faire ?**
  - **lorsqu'il y a des conflits ou des problèmes à résoudre entre des locataires ?**
- 18. Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations ... ?**
- 19. Depuis que vous avez emménagé ici, qu'est-ce qui a le plus changé dans ce HLM ?**
- 20. Comment classeriez-vous ce HLM par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées qui existent dans votre quartier ?**
- 21. Combien de temps encore souhaitez-vous continuer à habiter ici ?**

ANNEXE B

POUR COMMENCER, NOUS AIMERIONS VOUS POSER QUELQUES  
QUESTIONS SUR LE LOGEMENT QUE VOUS HABITIEZ JUSTE  
AVANT DE DÉMÉNAGER ICI.

**1. Où ce logement était-il situé ?**

1. dans le même quartier
2. dans un autre quartier de Montréal (*préciser*) : \_\_\_\_\_
3. dans une autre ville (*préciser*) : \_\_\_\_\_

**2. Ce logement était-il...**

1. une maison individuelle ?
2. un duplex ou un triplex ?
3. un appartement dans un édifice sans ascenseur ?
4. un appartement dans un édifice avec ascenseur ?
5. une chambre (chez un parent, un étranger ou dans une maison de chambre) ?
6. autre (*préciser*) : \_\_\_\_\_

**3. Vous habitez ce logement... (*plusieurs réponses possibles*)**

1. seul(e)
2. avec votre conjoint(e)
3. avec un ou plusieurs de vos enfants
4. avec d'autres personnes de votre parenté
5. avec d'autres personnes non apparentées

**4. Pendant combien d'années avez-vous habité ce logement ?**

années

**5. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous décidé de quitter ce logement ?  
(*si plusieurs raisons, choisissez-en trois au maximum*)**

1. coût trop élevé
2. mauvais état du logement
3. accès difficile (escalier)
4. trop grand ou trop petit
5. mauvaise localisation
6. changement familial (décès, séparation, mariage d'un enfant, etc.)
7. autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

**NOUS ALLONS MAINTENANT PARLER DE VOTRE LOGEMENT ACTUEL**

**6. Depuis combien de temps habitez-vous ici ?**

années (Si moins d'un an)  mois

**7. Quelles sont les principales raisons qui vous ont amené(e) à choisir d'habiter ce HLM ? (si plusieurs raisons, choisissez-en trois au maximum)**

1. loyer raisonnable
2. logement confortable, moderne
3. logement facile d'entretien
4. logement calme, tranquille
5. bonne localisation
6. facilité d'accès aux services (magasins, etc.)
7. meilleure sécurité que dans un immeuble ordinaire
8. la possibilité de participer à des activités sociales et de se faire des amis
9. vous connaissiez déjà des gens sur place
10. autre (*préciser*) \_\_\_\_\_

**8. Combien de pièces ce logement compte-t-il ? (compter la cuisine mais non la salle de bain)**

pièces

**9. Combien de chambres à coucher avez-vous ?**

chambres à coucher

**10. À quel étage votre logement se trouve-t-il ?**

étage

**11. Avez-vous un balcon privé ?**

1. oui
2. non

**12. Si oui, l'utilisez-vous...**

1. régulièrement quand il fait beau ?
2. de temps en temps ?
3. pratiquement jamais ?

NOUS ALLONS REGARDER PLUS EN DÉTAIL DIFFÉRENTS ASPECTS  
DE VOTRE LOGEMENT.

**13. Veuillez indiquer pour chaque aspect si vous êtes...**

	<b>1</b> <b>Très</b> <b>satisfait</b>	<b>2</b> <b>Satisfait</b>	<b>3</b> <b>Neutre</b>	<b>4</b> <b>Insatisfait</b>	<b>5</b> <b>Très</b> <b>insatisfait</b>
<b>L'intérieur de votre logement</b>					
a) Grandeur de votre logement	1	2	3	4	5
b) Éclairage naturel, ensoleillement	1	2	3	4	5
c) Aération naturelle, ventilation	1	2	3	4	5
d) Chauffage	1	2	3	4	5
e) Aménagement de la cuisine et facilité d'entretien	1	2	3	4	5
f) Confort et sécurité de votre salle de bain	1	2	3	4	5
g) Possibilité de placer vos meubles de façon agréable	1	2	3	4	5
h) Insonorisation par rapport au bruit venant...					
- des appartements voisins	1	2	3	4	5
- des espaces communs (corridor, escaliers, etc.)	1	2	3	4	5
- de l'extérieur (rue, terrains ou bâtiments voisins)	1	2	3	4	5
i) La vue que vous avez sur l'extérieur	1	2	3	4	5

	<b>1 Très satisfait</b>	<b>2 Satisfait</b>	<b>3 Neutre</b>	<b>4 Insatisfait</b>	<b>5 Très insatisfait</b>
<b>L'immeuble et les espaces communs</b>					
a) L'apparence extérieure de l'immeuble	1	2	3	4	5
b) L'entrée de l'immeuble	1	2	3	4	5
c) La salle communautaire	1	2	3	4	5
d) La salle de lavage	1	2	3	4	5
e) Le terrain autour du bâtiment (plantations, équipements : bancs, balançoires, etc.)	1	2	3	4	5

**14. Utilisez-vous les espaces extérieurs communs (terrain, bancs ou autre mobilier à l'extérieur) ?**

1. Régulièrement quand il fait beau
2. De temps en temps
3. Pratiquement jamais

**15. (S'il y a lieu) Utilisez-vous la salle communautaire à l'intérieur de votre immeuble ?**

1. Régulièrement
2. De temps en temps
3. Pratiquement jamais

QUELQUES QUESTIONS MAINTENANT SUR VOTRE ENVIRONNEMENT
---

**16. En ce qui concerne les services dans votre environnement, comment jugez-vous l'accès que vous avez à chacun des services suivants ?**

	<b>1 Très facile</b>	<b>2 Plutôt facile</b>	<b>3 Ni facile ni difficile</b>	<b>4 Plutôt difficile</b>	<b>5 Très difficile</b>
Dépanneur	1	2	3	4	5
Supermarché	1	2	3	4	5
Pharmacie	1	2	3	4	5
Banque ou caisse populaire	1	2	3	4	5
Restaurant	1	2	3	4	5
Parc ou espace vert	1	2	3	4	5
Bureau de médecin, clinique médicale	1	2	3	4	5
Église ou autre lieu de culte	1	2	3	4	5
Bureau de poste	1	2	3	4	5
Services sociaux (CLSC, autres)	1	2	3	4	5
Loisirs et équipements récréatifs	1	2	3	4	5
Arrêt d'autobus ou station de métro	1	2	3	4	5

LES QUESTIONS SUIVANTES PORTENT SUR LA SÉCURITÉ DANS L'IMMEUBLE QUE VOUS HABITEZ ET DANS VOTRE ENVIRONNEMENT.

**17. Vous sentez-vous plus ou moins en sécurité par rapport...**

	<b>1</b> Très sécuré	<b>2</b> Plutôt sécuré	<b>3</b> Ni l'un ni l'autre	<b>4</b> Plutôt insécuré	<b>5</b> Très insécuré
au risque d'être agressé(e) dehors, dans les environs de cet immeuble <b>le jour</b> ?	1	2	3	4	5
au risque d'être agressé(e) dehors, dans les environs de cet immeuble <b>le soir</b> ?	1	2	3	4	5
au risque de vol ou de vandalisme dans votre appartement quand vous n'y êtes pas?	1	2	3	4	5
au risque d'être agressé(e) dans votre appartement ?	1	2	3	4	5
au risque d'être agressé(e) dans cet immeuble ailleurs que dans votre appartement ?	1	2	3	4	5

**18. Connaissez-vous quelqu'un qui habite cet immeuble et qui aurait été victime d'une agression ou d'un vol dans le bâtiment ou sur le terrain du HLM ?**

1. Oui

2. Non

**19. Y a-t-il des moments où vous avez peur de rester seul(e) à la maison ?**

1. Oui

2. Non

**20. Vous privez-vous de sortir parce que vous avez peur autour d'ici le soir ?**

1. Oui

2. Non

**21. Trouvez-vous que les dispositions concernant la sécurité dans cet immeuble sont...**

1	2	3	4	5
Très	Assez	Ni l'un ni l'autre	Plutôt	Très
satisfaisantes	satisfaisantes		insatisfaisantes	insatisfaisantes

**22. Est-ce que pour vous le fait de connaître les autres résidents de l'immeuble vous rassure? Choisissez parmi les réponses qui suivent celle qui reflète le mieux vos sentiments : choisir une seule réponse.**

1. oui c'est important mais il y a trop d'inconnus qui circulent dans l'immeuble pour que je me sente rassuré(e).
2. je connais les autres résidents et cela me rassure.
3. je connais les autres résidents mais cela ne me rassure pas.
4. ça n'a pas d'importance pour moi.
5. je trouve que certaines personnes ont des comportements qui m'inquiètent.

PARLONS MAINTENANT DE LA VIE SOCIALE ET DES RELATIONS  
AVEC LES VOISINS.

**23. Connaissez-vous les noms des personnes qui habitent le même étage que vous ?**

1. oui, toutes ou la plupart
2. environ la moitié
3. environ le quart
4. moins du quart

**24. Connaissez-vous les noms des personnes qui habitent l'immeuble mais à d'autres étages que le vôtre ?**

1. oui, toutes ou la plupart
2. environ la moitié
3. environ le quart
4. moins du quart

**25. Vous arrive-t-il de recevoir ou de rendre visite à d'autres personnes de l'immeuble ou de faire des commissions ou des sorties en leur compagnie ?**

1. oui, chaque semaine ou plus souvent
2. oui, entre 1 et 3 fois par mois
3. oui, moins d'une fois par mois
4. jamais

**26. Combien de personnes de l'immeuble fréquentez-vous régulièrement ?**

personnes

**27. Ces personnes sont-elles...**

	<b>1</b> Oui	<b>2</b> Non
Des voisins immédiats (ex. : même étage) ?	1	2
D'autres résidents du HLM (ex. : autres étages) ?	1	2
Des résidents que vous connaissiez avant d'arriver ici ?	1	2

**28. Si vous aviez une aide ou un petit service à demander, à qui vous adresseriez-vous ?**

1. à votre plus proche voisin(e)
2. à un(e) autre voisin(e) sur le même étage
3. à un(e) ami(e) qui réside sur un autre étage de l'immeuble
4. à un ami ou parent qui réside à l'extérieur du HLM
5. à l'administration du HLM (locataire surveillant, concierge, autre)

**29. Voici une série d'opinions possibles sur la vie dans ce HLM. Je vais vous demander d'indiquer pour chaque énoncé si vous êtes...**

	1 Tout à fait d'accord	2 Plutôt d'accord	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt en désaccord	5 Tout à fait en désaccord
La plupart des gens dans ce HLM ont des intérêts semblables aux miens	1	2	3	4	5
La plupart des gens ont les mêmes façons de vivre que moi	1	2	3	4	5
La plupart des gens ont les mêmes notions de ce qui est bien et de ce qui est mal que moi	1	2	3	4	5
J'ai les mêmes habitudes en ce qui concerne la propreté et l'entretien de la maison que la plupart des gens qui habitent ici	1	2	3	4	5
J'aimerais que ce HLM ait un plus grand mélange de personnes âgées et de personnes plus jeunes	1	2	3	4	5
Mes voisins sont généralement polis et attentionnés	1	2	3	4	5
Il y a dans ce HLM des gens qui n'ont pas leur place ici	1	2	3	4	5
Il y a une vie sociale intéressante dans ce HLM	1	2	3	4	5
Il n'y a pas ici assez de personnes dynamiques, intéressées à organiser des activités sociales	1	2	3	4	5

**30. Est-ce que vous-même vous participez aux activités sociales ou récréatives organisées dans le HLM ?**

1. oui très souvent
2. oui à l'occasion
3. très rarement ou jamais
4. il n'y a pas d'activités organisées ici

**31. Est-ce que vous participez à des activités sociales ou récréatives organisées à l'extérieur du HLM (Club de l'Âge d'or ou autre) ?**

spécifier l'association et le lieu : \_\_\_\_\_

NOUS AIMERIONS MAINTENANT CONNAÎTRE VOS OPINIONS SUR LA  
GESTION ET L'ENTRETIEN DE L'IMMEUBLE.

**32. Êtes-vous satisfait(e) des règlements concernant ce qu'il est permis ou interdit de faire dans votre appartement ?**

1 Très satisfait(e)	2 Plutôt satisfait(e)	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt insatisfait(e)	5 Très insatisfait(e)
---------------------------	-----------------------------	----------------------------	-------------------------------	-----------------------------

**33. En ce qui concerne l'application de ces règlements, diriez-vous que l'Office municipal est...**

1 Très sévère	2 Plutôt sévère	3 Ni sévère ni indulgent	4 Plutôt indulgent	5 Très ou trop indulgent
------------------	--------------------	--------------------------------	-----------------------	--------------------------------

**34. À votre avis, quand il y a des réparations à faire ou des problèmes à régler (ex : coquerelles, robinets qui fuient, etc.), les gens de l'Office municipal sont-ils...**

1 Très efficaces	2 Assez efficaces	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt inefficaces	5 Très inefficaces
1 Très compréhensifs	2 Plutôt compréhensifs	3 Ni l'un ni l'autre	4 Peu compréhensifs	5 Très peu compréhensifs
1 Très faciles à rejoindre	2 Assez faciles à rejoindre	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt difficiles à rejoindre	5 Très difficiles à rejoindre
1 Réagissent très rapidement aux plaintes	2 Réagissent plutôt rapidement aux plaintes	3 Ni l'un ni l'autre	4 Réagissent plutôt lentement aux plaintes	5 Réagissent très lentement aux plaintes

**35. À votre avis, lorsqu'il y a des problèmes à résoudre entre des locataires, les gens de l'Office municipal se montrent-ils...**

1 Très efficaces	2 Assez efficaces	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt inefficaces	5 Très inefficaces
1 Très compréhensifs	2 Plutôt compréhensifs	3 Ni l'un ni l'autre	4 Peu compréhensifs	5 Très peu compréhensifs
1 Très faciles à rejoindre	2 Assez faciles à rejoindre	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt difficiles à rejoindre	5 Très difficiles à rejoindre

**36. Êtes-vous satisfait(e) de la façon dont le concierge entretient l'immeuble ?**

1 Très satisfait(e)	2 Plutôt satisfait(e)	3 Ni l'un ni l'autre	4 Plutôt insatisfait(e)	5 Très insatisfait(e)
------------------------	--------------------------	-------------------------	----------------------------	--------------------------

**37. Trouvez-vous que les résidents de l'immeuble font leur part pour garder cet immeuble propre et en bon état ? (choisissez une seule réponse)**

1. la grande majorité des gens font ce qu'il faut.
2. beaucoup sont négligents.
3. certains résidents se montrent négligents.

APPRÉCIATION GLOBALE ET INTENTIONS
------------------------------------

**38. Tout compte fait, êtes-vous satisfait(e) de votre situation ici aux Habitations .....**

1	2	3	4	5
Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Ni l'un ni l'autre	Plutôt insatisfait(e)	Très insatisfait(e)

**39. Qu'appréciez-vous le plus ici ?**

**40. Qu'appréciez-vous le moins ?**

**41. Depuis que vous avez emménagé ici, diriez-vous qu'en général dans ce HLM la situation...**

1. s'est détériorée
2. s'est améliorée
3. est restée la même

**42. Quels ont été les plus grands changements depuis votre arrivée ici ?**

**43. Recommanderiez-vous ces Habitations à un ami ou parent qui se chercherait un bon endroit pour vivre ?**

1. oui certainement
2. probablement que oui
3. ne sait pas
4. probablement que non
5. certainement pas

**44. Comment classeriez-vous ce HLM par rapport à d'autres HLM pour personnes âgées qui existent dans votre quartier ?**

1. le meilleur
2. parmi les meilleurs
3. dans la moyenne
4. parmi les moins bons
5. le pire
6. ne sait pas

**45. Combien de temps encore souhaitez-vous continuer à habiter ici ?**

1. le plus longtemps possible
2. souhaite rester pour l'instant
3. ne sait pas
4. pas plus longtemps qu'il faut
5. souhaite partir le plus tôt possible

**46. Si vous aviez à déménager, quelle serait votre préférence ?**

1. une résidence pour personnes âgées du même genre que celle-ci
2. une résidence pour personnes âgées avec plus de services (repas, aide à l'entretien ménager, infirmière sur place, etc.)
3. un édifice à appartement ordinaire
4. autre (préciser) : \_\_\_\_\_

POUR TERMINER, NOUS ALLONS VOUS POSER QUELQUES  
QUESTIONS SUR VOUS-MÊME.

47. Quel est votre âge ? \_\_\_\_\_

48. Vous êtes...

1. une femme
2. un homme

49. Vivez-vous seul(e) ou y a-t-il d'autres personnes qui habitent avec vous ?

1. seul(e)
2. avec mon conjoint (e)
3. avec un ou des enfants (préciser leur nombre et âge) :  
nombre d'enfants qui habitent avec vous : \_\_\_\_\_  
âge : \_\_\_\_\_
4. avec d'autres personnes de votre parenté
5. avec d'autres personnes non apparentées

50. Quel est le revenu mensuel total de votre ménage ? (*inclure pension de vieillesse, rente du Québec et toute autre source de revenu*)

total par mois : \_\_\_\_\_ \$

51. Combien payez-vous de loyer par mois ?

\_\_\_\_\_ \$

52. Comment qualifieriez-vous votre état de santé actuel ?

1. excellent ou très bon
2. bon
3. de moins en moins bon
4. mauvais

**FIRST, WE WOULD LIKE TO ASK SOME QUESTIONS ABOUT WHERE YOU LIVED JUST BEFORE YOU MOVED HERE.**

**1. Where was this dwelling located?**

1. In the same neighbourhood
2. In another neighbourhood of Montreal (*specify*): \_\_\_\_\_
3. In another city (*specify*): \_\_\_\_\_

**2. Was this dwelling...**

1. a single family house?
2. a duplex or a triplex?
3. an apartment in a building without elevator?
4. an apartment in a building with elevator?
5. a room (in someone else's dwelling or in a boarding house)?
6. other (*specify*): \_\_\_\_\_

**3. With whom did you live... (*several answers possible*)**

1. Alone
2. With spouse
3. With children
4. With other relative(s)
5. With other persons not related to you

**4. How long did you live in that apartment?**

years

**5. For what reason(s) have you decided to leave that dwelling? (*If more than one reason, give a maximum of three*)**

1. Cost too high
2. Dwelling in bad condition
3. Difficult access (e.g. stairway)
4. Dwelling too large or too small
5. Bad location
6. Family change (death, separation, marriage of a child, etc.)
7. Other (*specify*) \_\_\_\_\_

<b>WE WILL NOW SPEAK ABOUT YOUR PRESENT DWELLING.</b>
---

**6. How long have you lived in this apartment?**

years      (*If less than one year*)  months

**7. What are the most important reasons why you chose this particular low-income housing project? (*If more than one reason, give a maximum of three*)**

1. Affordable rent
2. Comfortable modern dwelling
3. Easy to keep clean
4. Calm and quiet dwelling
5. Good location
6. Easy access to services (stores, etc.)
7. Better security than in a standard apartment building
8. Possibility to participate in social activities and to make friends
9. You already knew some people who lived here
10. Other (*specify*) \_\_\_\_\_

**8. How many rooms are there in this dwelling? (*count the kitchen but not the bathroom*)**

rooms

**9. How many bedrooms are there?**

bedrooms

**10. On which floor is your apartment located?**

floor

**11. Do you have a private balcony?**

1. Yes
2. No

**12. If yes, do you use it...**

1. On a regular basis, when weather permits?
2. From time to time?
3. Virtually never?

WE WILL NOW LOOK MORE CLOSELY AT DIFFERENT ASPECTS OF YOUR DWELLING.

**13. Please specify how satisfied you are with each of the following aspects...**

	<b>1 Very satisfied</b>	<b>2 Satisfied</b>	<b>3 Neutral</b>	<b>4 Dissatisfied</b>	<b>5 Very dissatisfied</b>
<b>Inside your apartment</b>					
a) Size of your apartment	1	2	3	4	5
b) Daylight and amount of sunshine in the apartment	1	2	3	4	5
c) Ventilation	1	2	3	4	5
d) Heating	1	2	3	4	5
e) Kitchen layout and ease of cleaning	1	2	3	4	5
f) Bathroom comfort and security	1	2	3	4	5
g) Ease of placing your furniture attractively	1	2	3	4	5
h) Soundproofing from the noise coming from...					
- neighbouring apartments	1	2	3	4	5
- common areas (hallways, stairways, etc.)	1	2	3	4	5
- outside (street, nearby grounds or buildings)	1	2	3	4	5
i) The view from your apartment	1	2	3	4	5

	<b>1 Very satisfied</b>	<b>2 Satisfied</b>	<b>3 Neutral</b>	<b>4 Dissatisfied</b>	<b>5 Very dissatisfied</b>
<b>The building and the common areas</b>					
a) Outside appearance of the building	1	2	3	4	5
b) Entrance of the building	1	2	3	4	5
c) The common room	1	2	3	4	5
d) The laundry facilities	1	2	3	4	5
e) The grounds around the building (plants, outdoor furniture such as benches, swings, etc.)	1	2	3	4	5

**14. Do you use the outdoor common areas (ground, benches or other outdoor furniture)?**

1. On a regular basis, when weather permits
2. From time to time
3. Virtually never

**15. (If applicable) Do you use the common room of your building?**

1. On a regular basis
2. From time to time
3. Virtually never

NOW A FEW QUESTIONS ABOUT YOUR ENVIRONMENT.
---

16. As for the services in your environment, how would you qualify the access that you have to each of the following services ?

	1 Very easy	2 Quite easy	3 Neither easy nor difficult	4 Rather difficult	5 Very difficult
Convenience store	1	2	3	4	5
Supermarket	1	2	3	4	5
Drugstore	1	2	3	4	5
Bank or Caisse populaire	1	2	3	4	5
Restaurant	1	2	3	4	5
Park or green areas	1	2	3	4	5
Doctor's office, medical clinic	1	2	3	4	5
Church or other place of worship	1	2	3	4	5
Post office	1	2	3	4	5
Social services (CLSC, other)	1	2	3	4	5
Leisure and recreational facilities	1	2	3	4	5
Bus stop or metro station	1	2	3	4	5

THE FOLLOWING QUESTIONS CONCERN THE SECURITY IN THE BUILDING WHERE YOU LIVE IN AND IN YOUR ENVIRONMENT.

**17. How safe do you feel from...**

	<b>1 Very secure</b>	<b>2 Rather secure</b>	<b>3 Neither secure nor insecure</b>	<b>4 Rather insecure</b>	<b>5 Very insecure</b>
being attacked while outdoors, near this building, during <b>the day</b> ?	1	2	3	4	5
being attacked while outdoors, near this building, during <b>the evening</b> ?	1	2	3	4	5
being the victim of a robbery or vandalism in your apartment while you are out ?	1	2	3	4	5
being attacked in your apartment?	1	2	3	4	5
being attacked in this building, outside your apartment?	1	2	3	4	5

**18. Do you know of somebody living in this building who would have been attacked or robbed in the building or on its grounds?**

1. Yes 2. No

**19. Are there times when you are afraid of being alone at home?**

1. Yes 2. No

**20. Does fear keep you from leaving this building at night?**

1. Yes 2. No

**21. Do you think that security measures in this building are...**

1	2	3	4	5
Very satisfying	Quite satisfying	Neither satisfying nor dissatisfying	Rather dissatisfying	Very dissatisfying

**22. Do you find reassuring the fact of knowing the other residents of the building? *Choose only one answer.***

1. Yes, it is important, but there are too many strangers who circulate in the building for me to feel reassured.
2. I know the other residents and it reassures me.
3. I know the other residents but it does not reassure me.
4. It is not important for me.
5. Some people here behave in ways that make me feel insecure.

NOW LET'S TALK ABOUT SOCIAL LIFE AND RELATIONSHIPS WITH OTHER RESIDENTS.

**23. Do you know the names of other people who live on the same floor as you?**

1. Yes, most or all of them
2. About half of them
3. About a quarter of them
4. Less than a quarter

**24. Do you know the names of people in the building who live on other floors than yours?**

1. Yes, most or all of them
2. About half of them
3. About a quarter of them
4. Less than a quarter

**25. Do you visit with other people in the building or go out with them?**

1. Yes, at least once a week
2. Yes, about one to three times per month
3. Yes, less than once a month
4. Never

**26. How many people in the building do you meet with regularly?**

People

**27. Are these people...**

	<b>1 Yes</b>	<b>2 No</b>
Next door neighbours or people living on the same floor as you?	1	2
Residents living on other floors of the building?	1	2
Residents of the building whom you knew before moving here?	1	2

**28. If you needed a bit of help with something, whom would you ask?**

1. Next door neighbour
2. Another neighbour on your floor
3. A friend or relative living on another floor in the building
4. A friend or relative not in this building
5. The management (janitor, other)

**29. Please circle the number that best describes how much you agree or disagree with each of the following statements.**

	<b>1 Strongly agree</b>	<b>2 Agree</b>	<b>3 Neither agree nor disagree</b>	<b>4 Disagree</b>	<b>5 Strongly disagree</b>
Most people living in this building have similar interests to mine	1	2	3	4	5
Most people here have much the same way of life as I have	1	2	3	4	5
Most people here have the same beliefs as I have about what is right and wrong	1	2	3	4	5
I have the same housekeeping standards as most people in this building	1	2	3	4	5
I would like this building to have a greater mix of both elderly and non-elderly residents	1	2	3	4	5
My neighbours are generally polite and considerate	1	2	3	4	5
There are people in this building who do not fit here	1	2	3	4	5
There is an interesting social life in this building	1	2	3	4	5
There are not enough active people, interested in organizing social activities here	1	2	3	4	5

**30. Do you participate in social or recreational activities organized here?**

- 1. Yes, very often
- 2. Yes, occasionally
- 3. Very seldom or never
- 4. There are no organized activities here

**31. Do you participate in social or recreational activities organized elsewhere (Golden Age Club or other)?**

Please specify the organization and place of activity: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

WE WOULD LIKE TO HAVE YOUR OPINION ON THE MANAGEMENT AND MAINTENANCE OF THE BUILDING.

**32. How satisfied are you with the rules about what you can and cannot do in your apartment?**

1 Very satisfied	2 Quite satisfied	3 Neither satisfied nor dissatisfied	4 Rather dissatisfied	5 Very dissatisfied
---------------------	----------------------	---	--------------------------	------------------------

**33. In terms of enforcing these rules, the management (OMH) is...**

1 Very strict	2 Quite strict	3 Neither strict nor lenient	4 Rather lenient	5 Very or too lenient
------------------	-------------------	---------------------------------	---------------------	--------------------------

**34. When faced with problems or reparations to be done (e.g. leaky faucets, pest control, etc.), the people who manage this building are...**

1 Very efficient	2 Quite efficient	3 Neither efficient nor inefficient	4 Rather inefficient	5 Very inefficient
1 Very cooperative	2 Quite cooperative	3 Neither cooperative nor uncooperative	4 Rather uncooperative	5 Very uncooperative
1 Very easy to reach	2 Quite easy to reach	3 Neither easy nor difficult	4 Rather difficult to reach	5 Very difficult to reach
1 Very quick to react to complaints	2 Quite quick to react to complaints	3 Neither quick nor slow to react	4 Rather slow to react to complaints	5 Very slow to react to complaints

**35. When there are problems to settle between tenants, the people who manage this building are...**

1 Very efficient	2 Quite efficient	3 Neither efficient nor inefficient	4 Rather inefficient	5 Very inefficient
1 Very cooperative	2 Quite cooperative	3 Neither cooperative nor uncooperative	4 Rather uncooperative	5 Very uncooperative
1 Very easy to reach	2 Quite easy to reach	3 Neither easy nor difficult	4 Rather difficult to reach	5 Very difficult to reach

**36. Are you satisfied with the way the janitor maintains and cleans this building?**

1 Very satisfied	2 Quite satisfied	3 Neither satisfied nor dissatisfied	4 Rather dissatisfied	5 Very dissatisfied
---------------------	-------------------------	---	-----------------------------	---------------------------

**37. Do you feel that residents in this building do what is needed in order to keep this place in good condition and clean? (Choose only one answer)**

1. Most people do what is needed
2. A lot of people are careless
3. Some residents are careless

OVERALL APPRECIATION AND INTENTIONS
-------------------------------------

**38. Overall, how satisfied are you with your situation here?**

1	2	3	4	5
Very satisfied	Quite satisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Rather dissatisfied	Very dissatisfied

**39. What do you like most about living here?**

**40. What do you dislike most about living here?**

**41. Since you first moved here, would you say that the situation in this project has...**

1. deteriorated
2. improved
3. remained the same

**42. What are the greatest changes that have taken place since you arrived here?**

**43. Would you recommend this place to one of your friends or relatives if they were looking for a good place to live?**

1. I definitely would
2. I probably would
3. I do not know
4. I probably would not
5. I definitely would not

**44. How would you rate this place compared to other municipally run seniors' housing projects in your neighbourhood?**

1. The best
2. Among the better ones
3. Average
4. Among the worse ones
5. The worst
6. Do not know

**45. How long do you want to continue living here?**

1. As long as possible
2. Would like to stay for the time being
3. Do not know
4. No longer than I have to
5. Would like to leave as soon as possible

**46. If you moved again, what would you prefer?**

1. A residence for seniors similar to this one
2. A residence for seniors with more services provided (meals, help with housework, nursing care, etc.)
3. An ordinary apartment building
4. Other (specify): \_\_\_\_\_

WILL YOU PLEASE GIVE US A LITTLE INFORMATION ABOUT YOURSELF.

**47. What is your age?** \_\_\_\_\_

**48. What sex are you...**

1. female
2. male

**49. With whom do you live?**

1. Alone
2. With spouse
3. With children (please specify number and age of children):  
Number of children living with you: \_\_\_\_\_  
Age: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. With other relatives
5. With other persons not related to you

**50. What is your total household annual income (include Old age pension, Quebec pension and all other sources of income)?**

Total per month: \_\_\_\_\_\$

**51. What is your monthly rent?**

\_\_\_\_\_ \$

**52. How would you rate your present health condition?**

1. Excellent/very good
2. Good
3. Declining
4. Poor



Université du Québec

**Institut national de la recherche scientifique**

3465, rue Durocher  
Montréal, Québec  
H2X 2C6  
Téléphone: (514) 499-4000  
Fax: (514) 499-4065

**INRS-Urbanisation**

ANNEXE C

Le 1er juin 1996

Madame,  
Monsieur,

La qualité de vie des aînés dans les HLM est un sujet qui intéresse beaucoup de gens. Notre équipe à l'INRS-Urbanisation mène actuellement une recherche dans des habitations qui s'adressent en partie ou totalement à des personnes âgées de 55 ans ou plus. Cette recherche est appuyée par la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL) et par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM).

Nous souhaitons recueillir les opinions des personnes de 55 ans ou plus sur différents aspects de leur habitat. La qualité du logement, les relations de voisinage, la gestion et l'entretien de l'ensemble, le sentiment de sécurité et l'accès aux services dans le voisinage sont les principaux sujets qui nous intéressent.

L'immeuble que vous habitez a été retenu pour l'enquête et nous souhaitons obtenir votre collaboration pour répondre au questionnaire que nous avons préparé. Vous serez contacté(e) par téléphone par l'un ou l'autre des membres de notre équipe pour fixer un rendez-vous. Nous tenons à vous assurer que vos réponses seront traitées de manière confidentielle. Les questions personnelles qui vous seront posées ne servant qu'à des fins statistiques.

Merci à l'avance de votre collaboration et à bientôt.

Francine Dansereau, responsable de la recherche

Jaël Mongeau  
Madani Safar-Zitoun

FD/mr

See over for English



Université du Québec

**Institut national de la recherche scientifique**

3465, rue Durocher  
Montréal, Québec  
H2X 2C6  
Téléphone: (514) 499-4000  
Fax: (514) 499-4065

**INRS-Urbanisation**

June 1sts, 1996

Madam  
Sir,

The quality of life of senior citizens living in low-income housing is a subject of increasing concern. A team at INRS-Urbanisation is currently conducting a research project on housing geared toward persons aged 55 or over. The project is co-sponsored by the Canadian Mortgage and Housing Corporation (CMHC) and the Office Municipal d'Habitation de Montréal (OMHM).

We are seeking the opinions of seniors on various aspects of their environment. Among subjects on which we would like your opinion are: the quality of your dwelling, relations with other residents, management and maintenance of the building, security matters and access to services in the neighbourhood.

Your building has been chosen for our survey. We are hoping to obtain your cooperation in answering a questionnaire. A member of our team will call you to arrange an appointment. Rest assured that all your answers will remain confidential. Any personal questions are asked only for statistical purposes.

Thank you in advance for your cooperation

Francine Dansereau, project coordinator

Jaël Mongeau  
Madani Safar-Zitoun

FD/mr

Français au verso