



**ÉVALUATION DU PROJET DE RÉAMÉNAGEMENT
DE L'ENSEMBLE BENNY FARM**

RAPPORT FINAL

**Préparé pour la Société canadienne d'hypothèques et de logement
par Pierre Teasdale, architecte
avec la collaboration de la firme Écho Sondage et de Danielle Maltais, Ph.D.
Juillet 1998**

**ÉVALUATION DU PROJET DE RÉAMÉNAGEMENT
DE L'ENSEMBLE BENNY FARM**

RAPPORT FINAL

**Préparé pour la Société canadienne d'hypothèques et de logement
par Pierre Teasdale, architecte
avec la collaboration de la firme Écho Sondage et de Danielle Maltais, Ph.D.
Juillet 1998**

ABRÉGÉ

Mise en situation

L'ensemble Benny Farm est situé à Montréal dans le quartier Notre-Dame-de-Grâce et est composé de 384 logements. Les immeubles dans lesquels se trouvent ces logements datent de la fin de la deuxième guerre mondiale. Ces logements ont besoin de réparations majeures et répondent de moins en moins aux besoins des locataires actuels parce qu'ils avaient été conçus pour des familles et parce qu'ils sont occupés présentement par de petits ménages ainsi que par une population âgée. Au faible taux d'occupation de ces logements s'ajoute une sous-utilisation du terrain disponible (64 logements par hectare).

Pour ces raisons la SCHL a décidé de réaménager le site et d'y implanter 1 200 nouveaux logements dont environ un cinquième seront réservés aux occupants actuels dont la majorité sont des vétérans. La construction d'une première phase de ce projet a été complétée au printemps 1997. Cette première phase a permis de loger une portion (91 ménages) des résidents actuels dans de nouveaux immeubles conçus spécialement pour une population âgée.

Objectifs de cette recherche

Les objectifs de cette recherche étaient d'évaluer la pertinence et l'efficacité des différents volets de la stratégie adoptée par la SCHL afin de relocaliser les résidents ainsi que le degré d'adéquation entre les attentes et les besoins de ces derniers et les nouveaux immeubles dans lesquels ils ont été relocalisés.

Ampleur de la recherche et méthodologie

Cette recherche revêt un caractère quasi-expérimental puisqu'il a été possible, à partir d'une *pré-enquête* dans les anciens logements et d'une *post-enquête* dans les nouveaux logements, de relever les attitudes et les comportements des résidents avant et après le déménagement. Un questionnaire a aussi été complété par huit des principaux intervenants afin de connaître leurs points de vue par rapport au processus de développement et de relocalisation adopté par la SCHL.

Résultats

Cette recherche apporte de précieuses informations, tant sur la stratégie adoptée par la SCHL pour relocaliser les résidents que sur les impacts des nouveaux immeubles et des nouveaux appartements. Elle démontre un niveau élevé de satisfaction des répondants en ce qui concerne le processus de relocalisation. Le fait que les nouveaux logements soient universellement accessibles, modernes et offrent un ensemble de commodités essentielles à une population vieillissante s'est également avéré judicieux. Le changement de résidence, pour les personnes âgées de Benny Farm, dans le contexte où ces dernières ont amélioré leur qualité de vie tout en participant aux différentes étapes de l'élaboration du projet a surtout eu des effets positifs. Ces effets positifs se résument ainsi : augmentation de la mobilité, de l'état de santé physique et psychologique, de la satisfaction résidentielle et de la satisfaction face à la vie sociale des résidents.

REMERCIEMENTS

Cette recherche a bénéficié de la collaboration de plusieurs personnes. Nous tenons à souligner tout d'abord le travail de nos collaborateurs immédiats, monsieur Robert Delisle de la firme Écho Sondage Inc. et madame Danielle Maltais, Ph.D., professeure au Département des Sciences Humaines de l'Université du Québec à Chicoutimi.

Nous remercions également monsieur Luis Rodriguez de la Division de la recherche de la SCHL, sous la supervision duquel cette recherche a été réalisée, pour ses précieux commentaires et suggestions.

Nous devons beaucoup également aux personnes suivantes de la SCHL qui nous ont accordé leur temps, qui nous ont manifesté leur appui et qui nous ont apporté des informations tout au long de cette recherche : messieurs Lorne Finley, Guy Bossé, André Gohier et Paul Poliquin ainsi que mesdames Ann Kettenbeil et Suzanne Titley.

Nos remerciements vont également aux résidants de Benny Farm qui ont accepté de se prêter à cette enquête et plus particulièrement à messieurs Peter Ellement et John B.W. Mackay pour leur support ainsi que pour leurs nombreux conseils et suggestions.

RÉSUMÉ DE L'ÉTUDE

Mise en situation

L'ensemble Benny Farm est situé dans le quartier Notre-Dame-de-Grâce à Montréal et est borné au nord par l'avenue Monkland, à l'est par la rue Benny, au sud par une ruelle parallèle à la rue Sherbrooke et à l'ouest par une ruelle parallèle à la rue Walkley. La superficie de l'ensemble est de six hectares et celui-ci est composé de 384 logements ce qui correspond à une densité de 64 logements par hectare.

Les immeubles dans lesquels se trouvent ces logements datent de la fin de la deuxième guerre mondiale et ont été construits pour répondre aux pressants besoins d'habitation qui se manifestaient au Canada à la fin de cette guerre. Ces logements, selon les experts consultés par la SCHL, ont besoin de réparations majeures et répondent de moins en moins aux besoins particuliers des locataires actuels parce qu'ils avaient été originalement conçus pour des familles et parce qu'ils sont occupés présentement par de petits ménages ainsi que par une population âgée. En effet, en 1998, la composition moyenne de ces ménages est inférieure à deux personnes et l'âge moyen des locataires est de 76 ans.

Au faible taux d'occupation de ces logements s'ajoute une sous-utilisation du terrain disponible (64 logements/hectare) ce qui constitue, selon la SCHL, un réel anachronisme dans un secteur à forte demande de logements abordables.

Pour ces raisons, la SCHL¹ a décidé en 1991 de réaménager le site. Ce projet a donné lieu à l'élaboration de plusieurs plans de réaménagement dont le plus récent prévoit l'implantation de près de 1 200 unités de logement dont environ un cinquième seront réservées aux occupants actuels dont la majorité sont des vétérans. Le développement résidentiel du site doit se faire selon plusieurs étapes. Le projet présente toutefois deux types d'intervention : dans un premier temps, la SIC redéveloppera la portion sud-est du site afin de reloger les

¹ À partir du mois de mai 1998, cette opération a été prise en charge par la Société immobilière du Canada (SIC).

résidants actuels; dans un deuxième temps, dès que certaines parties du site se seront libérées et que certains résidants actuels auront été relogés, les autres parties du site seront vendues par parcelles au marché privé qui aura à le développer.

La construction de la première phase du projet a été complétée au printemps de l'année 1997 et consiste en deux bâtiments contenant 91 logements qui ont permis de loger une portion des résidants actuels dans de nouveaux immeubles et cette première réalisation ainsi que la démarche adoptée pour y arriver constituent l'objet de cette recherche.

Objectifs de la recherche

Cette recherche a pour but d'évaluer la pertinence et l'efficacité des différents volets de la stratégie adoptée par la SCHL afin de faciliter la relocalisation des résidants ainsi que le degré d'adéquation entre les attentes et les besoins des résidants et les deux premiers immeubles dans lesquels ils ont été relocalisés.

Pertinence et efficacité de la stratégie adoptée par la SCHL afin de relocaliser les résidants

À ce sujet, on s'est demandé dans quelle mesure les différents volets de cette stratégie ont contribué à préserver le tissu ou le réseau social de Benny Farm et à amoindrir les effets négatifs que peut avoir la relocalisation sur la santé physique et psychologique des personnes âgées.

Un des principaux volets de cette stratégie a consisté en un processus de consultation très élaboré auprès des résidants. En effet, avec l'aide de professionnels de l'Université Concordia, plus de 50 séances de consultation réunissant à chaque fois 25 à 30 personnes ont été organisées et plus de 87 % des ménages y ont participé.

Degré d'adéquation entre les attentes et les besoins des résidents et les nouveaux immeubles

Puisque la première phase du réaménagement de l'ensemble Benny Farm s'adressait à une population âgée, les nouveaux immeubles et les aménagements extérieurs ont fait l'objet d'une attention particulière en termes d'accessibilité. À cette fin, la SCHL a eu recours aux services de la Société Logique Inc. qui a une expertise reconnue en accessibilité architecturale universelle. Ainsi, cette accessibilité a été assurée dans les deux premiers immeubles de la Phase 1. Les espaces communautaires et les appartements de ces bâtiments ont été conçus de façon à faciliter les déplacements, à l'intérieur et à l'extérieur, des personnes âgées y compris les personnes en fauteuil roulant ainsi que celles pouvant souffrir d'autres handicaps.

On s'est donc demandé dans quelle mesure les nouveaux bâtiments et les nouveaux logements sans contraintes physiques et adaptés à la situation des personnes âgées avaient contribué à améliorer la qualité de vie des résidents de Benny Farm.

Ampleur de la recherche et méthodologie

Compte tenu des objectifs poursuivis, le cas de Benny Farm procurait une opportunité de recherche exceptionnelle puisqu'il constituait en quelque sorte un laboratoire vivant et qu'il rendait possible l'observation avant et après l'intervention. En effet, cette recherche revêt un caractère quasi-expérimental puisqu'il a été possible, à partir d'une **pré-enquête** et d'une **post-enquête**, de relever les attitudes et les comportements des résidents avant et après le déménagement.

La pré-enquête s'est déroulée dans les anciens logements autour du mois de janvier 1997, environ trois mois avant le déménagement.

La post-enquête s'est déroulée dans les nouveaux logements de la Phase 1, autour du mois de décembre 1997, environ neuf mois après le déménagement.

Un questionnaire a aussi été complété par huit des principaux intervenants afin de connaître leurs points de vue par rapport au processus de développement et de relocalisation adopté par la SCHL.

Résultats

Cette recherche apporte de précieuses informations, tant sur la stratégie adoptée par la SCHL pour relocaliser les résidants que sur les impacts des nouveaux appartements sur la qualité de vie des résidants.

Une série de données démontre un niveau de satisfaction élevé des répondants en ce qui concerne le processus de relocalisation. Tous les moyens utilisés semblent avoir plu aux résidants. Ceux-ci ont pu participer activement à toutes les étapes du processus de réaménagement. Ils ont été bien informés, ils se sont impliqués et ils ont eu l'impression que leurs idées, opinions et suggestions étaient prises en compte par les divers intervenants engagés par la SCHL. Les résidants ont donc joué un rôle important : de passifs qu'ils auraient pu être, ils ont plutôt choisi de devenir des acteurs-clé à chacune des étapes de l'élaboration du projet. Le changement de résidence a donc été vécu comme un événement volontaire sur lequel ils exerçaient un contrôle sur des décisions telles le site réservé à leur groupe, le design des immeubles et le choix de leur appartement.

La participation des résidants à chacune des étapes de l'élaboration du projet, le soutien et le support offerts par les professionnels de la SCHL et le sentiment de confiance que ces derniers ont réussi à insuffler sont tous des éléments qui ont contribué à rendre la relocalisation non pas une épreuve mais une action permettant à chacun d'améliorer ses conditions de logement et son niveau d'intégration sociale.

Une autre série de données démontre que le fait que les nouveaux immeubles et les nouveaux logements soient universellement accessibles, modernes et offrant un ensemble de commodités essentielles à une population vieillissante s'est également avéré judicieux : les répondants éprouvent désormais beaucoup moins de difficulté à accéder à leur logement ou

à en sortir de même qu'à utiliser les espaces individuels et collectifs des nouveaux bâtiments.

Ces mêmes données démontrent que la présence d'ascenseurs et l'aménagement de deux salles communautaires ont particulièrement contribué à augmenter le niveau de satisfaction des personnes âgées face à leur conditions de logement.

On note également des améliorations notables dans presque tous les autres paramètres qui ont été investigués : état de santé physique et psychologique, intégration sociale, sentiment de sécurité, degré de satisfaction face à l'aménagement et à la qualité des diverses composantes des nouveaux immeubles et des nouveaux appartements, qualité des services et des installations et satisfaction générale.

La Phase 1 du réaménagement de l'ensemble Benny Farm doit donc être considérée comme un succès autant pour les intervenants qui ont su relever le défi de gagner la confiance et le support des résidants en les écoutant et en apportant des modifications qu'elles demandaient, que pour les principaux intéressés, les résidants eux-mêmes.

ABSTRACT

Situation

The Benny Farm project in Montréal's Notre-Dame-de-Grâce district is made up of 384 housing units. The buildings in which these units are located date from the end of the Second World War. The units are in need of major repairs and increasingly less responsive to the needs of current tenants, since they were designed for families and are now occupied by small households and seniors. In addition to the low occupancy rate of these units, there is under-utilization of the available site (64 units per hectare).

For these reasons, CMHC has decided to refit the site and create 1 200 new housing units, approximately one-fifth of which will be reserved for current occupants, the majority of whom are veterans. Construction of the first phase of this project was completed in the spring of 1997. This first phase made it possible to move a number of current residents (91 households) to new buildings designed specifically for seniors.

Objectives of this Research

The objectives of this research were to assess the relevance and efficacy of various aspects of the resident relocation strategy adopted by CMHC and the degree of appropriateness achieved with respect to residents' needs and expectations on the one hand and the new buildings to which they were relocated on the other.

Research Scope and Methodology

This research is quasi-experimental in nature, since a *pre-survey* in the old units and a *post-survey* in the new made it possible to identify residents' attitudes and behaviours before and after the move. A questionnaire was also completed by eight of the major stakeholders to determine their views on the development and relocation process adopted by CMHC.

Results

This research contributes valuable information, both on the resident relocation strategy adopted by CMHC and on the impacts of the new buildings and new apartments. It demonstrates a high level of respondent satisfaction with respect to the relocation process. The fact that the new units are universally accessible, modern and offer a set of amenities essential to an aging population also proved to be well-advised. Above all, the change of residence had positive effects for Benny Farm seniors, who improved their quality of life while participating in the various project development phases. These positive effects may be summarized as follows: increased mobility, physical and psychological health, residential satisfaction and satisfaction with their social life.

STUDY SUMMARY

Situation

The Benny Farm project in Montréal's Notre-Dame-de-Grâce district is bordered on the north by Monkland Avenue, on the east by Benny Street, on the south by a lane running parallel to Sherbrooke Street and on the west by a lane running parallel to Walkley Street. The project is six hectares in area and made up of 384 housing units, corresponding to a density of 64 units per hectare.

The buildings in which these units are located date from the end of the Second World War and were built in response to the pressing housing needs which became apparent in Canada at that time. According to experts consulted by CMHC, these units are in need of major repairs and increasingly less responsive to the particular needs of current tenants, having been originally designed for families and now being occupied by small households and seniors. In 1998, the average household size is less than two people and average tenant age is 76.

In addition to the low occupancy rate of these units, there is under-utilization of the available site (64 units/hectare); as CMHC sees it, this is a real anachronism in an area where demand for affordable housing is high.

For these reasons, CMHC¹ decided to refit the site in 1991. This project led to the development of a number of refit plans, the most recent of which foresees the installation of nearly 1 200 housing units, approximately one-fifth of which will be reserved for current tenants, the majority of whom are veterans. Residential development of the site is planned to be multi-phase; however, two types of action are involved. First, CLC will redevelop the southeast portion of the site to rehouse current residents; then, as certain parts of the site become available and some current residents are relocated, other parts of the site will be sold in parcels to the private market for development.

Construction of the first phase of the project, consisting of two buildings containing 91 units, was completed in the spring of 1997, making it possible to move a number of current residents to the new buildings. This first achievement, plus the steps involved in reaching it, are the subject of this research.

Research Objectives

The purpose of this research is to assess the relevance and efficacy of various aspects of the resident relocation strategy adopted by CMHC and the degree of appropriateness achieved with respect to residents' needs and expectations on the one hand and the first two buildings to which they were relocated on the other.

Relevance and efficacy of the resident relocation strategy adopted by CMHC

In this regard, the question was the extent to which the various aspects of this strategy contributed to preserving the social fabric or network of Benny Farm and reducing the negative effects which relocation may have on the physical and psychological health of seniors.

¹ Beginning in May 1998, Canada Lands Company (CLC) assumed responsibility for this operation.

One of the primary aspects of this strategy was a very detailed resident consultation process. With the help of professionals from Concordia University, more than 50 consultation sessions were organized, each involving 25 to 30 individuals, and over 87% of households participated.

Degree of appropriateness with respect to residents' expectations and needs and the new buildings

Because the first phase of the Benny Farm refit involved seniors, particular attention was paid to the new buildings and exterior layouts in terms of accessibility. To this end, CMHC used the services of Société Logique Inc., which has acknowledged expertise in universal architectural accessibility. Therefore, this accessibility was provided in the first two buildings of Phase I. Common areas and apartments in these buildings were designed to facilitate indoor and outdoor movement by seniors, including wheelchair users and those with other possible disabilities.

The next question was therefore the extent to which the new buildings and new units without physical barriers and adapted to the situation of seniors had contributed to improving the quality of life of Benny Farm residents.

Research Scope and Methodology

Given the objectives pursued, the Benny Farm case provided an exceptional opportunity since in a way it constituted a living laboratory and facilitated pre- and post-intervention observations. In fact, this research is quasi-experimental in nature, since a **pre-survey** and a **post-survey** made it possible to identify residents' attitudes and behaviours before and after the move.

The pre-survey took place in the old units in January 1997, approximately three months before the move.

The post-survey took place in the new Phase I units around December 1997, approximately nine months after the move. A questionnaire was also completed by eight of the major stakeholders to determine their views on the development and relocation process adopted by CMHC.

Results

This research contributes valuable information, both on the resident relocation strategy adopted by CMHC and on the impacts of the new apartments on residents' quality of life.

A series of data demonstrates a high level of respondent satisfaction with respect to the relocation process. Residents appear to have been pleased with all of the operations. They were able to participate actively in every stage of the refit. They were well-informed, they got involved and they felt that those involved in the project by CMHC took their ideas, opinions and suggestions into consideration. Residents therefore played a significant part: they could have been passive, but chose to become key players in each project development phase. Moving was therefore experienced as a voluntary event over which they exercised control on such issues as the site reserved for their group, building design and apartment selection.

Resident participation in each project development phase, the support and backing offered by CMHC professionals, and the feeling of confidence which the latter successfully inspired, are all elements which contributed to making relocation an action which enabled everyone to improve their living conditions and social integration level rather than a test.

Another data series demonstrates that the fact that the new units are universally accessible, modern and offer a set of amenities essential to an aging population also proved to be well-advised: residents now find it much easier to access or leave their unit and to use the individual and common areas in the new buildings.

These same data demonstrate that elevators and the layout of two common rooms have particularly contributed to an increase in seniors' satisfaction with their housing conditions.

Also noted are improvements in almost all of the other parameters investigated: physical and psychological health, social integration, feeling of safety, degree of satisfaction with the layout and quality of various components of the new buildings and apartments, quality of services and installations, and general satisfaction.

Phase I of the Benny Farm refit must therefore be considered a success for those involved who met the challenge of earning the confidence and support of residents by listening to them and making the modifications they requested, and for the major stakeholders, the residents themselves.

CMHC SCHL

Helping to
house Canadians

Question habitation,
comptez sur nous

National Office

Bureau national

700 Montreal Road
Ottawa, Ontario
K1A 0P7

700 chemin de Montréal
Ottawa (Ontario)
K1A 0P7

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

If there is a significant demand for this report CMHC will proceed with translation.

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:

The Canadian Housing Information Centre
Canada Mortgage and Housing Corporation
C1-200
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 () _____

TEL: (613) 748-2000
Canada Mortgage and Housing Corporation Société canadienne d'hypothèques et de logement



TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1.....	17
1.0 INTRODUCTION ET MISE EN SITUATION.....	18
1.1 Origine du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm.....	18
1.2 Objet de la recherche.....	19
1.2.1 <i>Première phase du projet.....</i>	<i>19</i>
1.2.2 <i>Processus de consultation.....</i>	<i>22</i>
1.2.3 <i>Accessibilité universelle.....</i>	<i>22</i>
1.3 Ampleur et objectifs de la recherche.....	24
1.4 Rapport de la recherche avec les intérêts de la SCHL et contribution aux connaissances.....	25
 CHAPITRE 2.....	 28
2.0 RECENSION DES ÉCRITS RELATIFS À LA RELOCALISATION DES PERSONNES ÂGÉES.....	29
2.1 Le logement et sa place dans la vie quotidienne des personnes âgées.....	29
2.2 Le changement de résidence et ses effets sur la qualité de vie des personnes âgées.....	32
2.3 Le changement involontaire : ses particularités et ses conséquences.....	34
 CHAPITRE 3.....	 37
3.0 MÉTHODOLOGIE.....	38
3.1 Participants à l'étude.....	38
3.1.1 <i>Résidents de Benny Farm.....</i>	<i>38</i>
3.1.2 <i>Principaux intervenants.....</i>	<i>39</i>
3.2 Principales variables.....	40
3.2.1 <i>Variables indépendantes.....</i>	<i>40</i>
3.2.2 <i>Variables dépendantes.....</i>	<i>40</i>
3.3 Instruments de cueillette des données.....	41
3.3.1 <i>Guide d'entrevue de la pré-enquête.....</i>	<i>41</i>
3.3.2 <i>Guide d'entrevue de la post-enquête.....</i>	<i>41</i>
3.3.3 <i>Questions s'adressant aux ménages vs questions s'adressant aux conjoints.....</i>	<i>42</i>
3.3.4 <i>Questionnaire / Principaux intervenants.....</i>	<i>42</i>
3.4 Cueillette des données.....	42
3.4.1 <i>Enquêtes auprès des résidents.....</i>	<i>42</i>
3.4.2 <i>Enquête auprès des principaux intervenants.....</i>	<i>43</i>
3.5 Interprétation des résultats de la pré et de la post-enquête auprès des résidents.....	43
3.5.1 <i>Résultats détaillés.....</i>	<i>43</i>
3.5.2 <i>Principales observations (faits saillants).....</i>	<i>44</i>

3.5.3	<i>Méthode de présentation des faits saillants des enquêtes auprès des résidents</i>	45
3.6	Interprétation et présentation des résultats de l'enquête auprès des principaux intervenants	45
3.7	Limites de la recherche	45
3.7.1	<i>Limites internes</i>	46
3.7.2	<i>Limites externes</i>	47
CHAPITRE 4		49
4.0	CONTEXTE SOCIAL DE LA RECHERCHE	50
4.1	Caractéristiques de l'ensemble de la population Benny Farm	50
4.1.1	<i>Mise en situation</i>	50
4.1.2	<i>Données socio-démographiques à propos de l'ensemble de la population de Benny Farm</i>	54
4.2	Profil socio-démographique des répondants de la pré et de la post-enquête (Pré/Q.151, 152, 154, 155 et 160; Post/Q. 156 à 159; Pré et Post/Q. 161)	55
4.2.1	<i>Moyenne d'âge</i>	55
4.2.2	<i>Sexe</i>	56
4.2.3	<i>Composition des ménages</i>	56
4.2.4	<i>Langue parlée</i>	56
4.2.5	<i>Revenus</i>	56
4.2.6	<i>Occupation</i>	57
4.2.7	<i>Nombre d'années d'habitation à Benny Farm</i>	57
4.2.8	<i>Loyer mensuel</i>	57
4.2.9	<i>Type de logement</i>	57
CHAPITRE 5		58
5.0	CONTEXTE PHYSIQUE DE LA RECHERCHE	59
5.1	Caractéristiques spatiales de l'ensemble Benny Farm	59
5.1.1	<i>Considérations relatives au plan d'ensemble</i>	59
5.2	Caractéristiques des anciens bâtiments	61
5.2.1	<i>Considérations générales</i>	61
5.2.2	<i>État physique des anciens bâtiments</i>	64
5.2.3	<i>État fonctionnel des anciens bâtiments</i>	65
5.3	Caractéristiques des nouveaux bâtiments	68
5.3.1	<i>Considérations générales</i>	68
5.3.2	<i>Accès universel</i>	70
5.4	Types d'appartement occupés par les répondants dans les nouveaux bâtiments (Post/Q.161)	89
5.5	Distribution des répondants en fonction des deux nouveaux bâtiments (Post/Q.162b)	92
5.6	Distribution des répondants en fonction de l'étage où se situe leur appartement dans les nouveaux bâtiments (Post/Q.163)	92

CHAPITRE 6	93
6.0 PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RELOCALISATION DES RÉSIDANTS	94
6.1 Chronologie du développement du projet.....	94
6.2 Relocalisation des résidants sur le site.....	98
6.3 Équipe du projet de réaménagement.....	98
6.4 Bureau de projet.....	99
6.5 Agent de liaison.....	99
6.6 Bulletins d'information et communiqués.....	101
6.7 Approche à la consultation.....	101
6.7.1 Rôle de l'animatrice-conseil.....	101
6.7.2 Évolution du degré de participation.....	102
6.7.3 Principes ayant guidé la démarche de consultation.....	108
6.8 Encadrement des résidants par la SCHL au moment du choix de leur appartement.....	110
6.9 Encadrement des résidants et aide matérielle apportée par la SCHL au moment du déménagement.....	112
CHAPITRE 7	113
7.0 ATTITUDE DES RÉSIDANTS PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RELOCALISATION ADOPTÉ PAR LA SCHL	114
7.1 Réaction des résidants lors de l'annonce du projet (Pré/Q.1).....	114
7.2 Réaction des résidants à différentes étapes du développement du projet.....	114
7.3 Principales raisons pour lesquelles les résidants étaient en faveur ou contre le projet au cours des différentes étapes (temps) décrites à la section précédente (Pré/Q.3 et 4-b; Post/Q.3-R et 4-b).....	115
7.4 Principales raisons pour lesquelles certaines personnes sont devenues favorables au projet entre le temps 1 (annonce du projet, mars 1991) et le temps 2 (quelques mois avant le déménagement, janvier 1997)(Pré/Q.5).....	116
7.5 Principales raisons pour lesquelles certaines personnes sont devenues favorables au projet entre le temps 3 (juste avant le déménagement, mars 1997) et le temps 4 (neuf mois après le déménagement, décembre 1997)(Post/Q.5-R).....	116
7.6 Point de vue des résidants relatifs à l'opportunité, de la part de la SCHL, d'avoir entrepris ce projet (Post/Q.6e-N).....	116
7.7 Principales préoccupations des résidants au temps 2 (quelques mois avant le déménagement, janvier 1997)(Pré/Q.15).....	116
7.8 Principales préoccupations des résidants au temps 3 (juste avant le déménagement, mars 1997)(Post/Q.15-R).....	117
7.9 Attitude des répondants quant à leurs principales préoccupations à la veille d'emménager (Post/Q.15a-N).....	117

7.10	Principales attentes des résidants au temps 2 (quelques mois avant le déménagement, janvier 1997)(Pré/Q.16)	118
7.11	Principales attentes des résidants au temps 3 (juste avant le déménagement, mars 1997)(Post/Q.16-R).....	118
7.12	Réalisation des attentes au temps 4 (neuf mois après le déménagement, décembre 1997)(Post/Q.16a-N)	118
7.13	Attitude des répondants au temps 4 (Post/Q.17R) vs attitude des répondants au temps 2 (Pré/Q.17) par rapport à la réalisation de leurs attentes.....	119
7.14	Raisons pour lesquelles les nouveaux appartements répondent aux attentes, neuf mois après le déménagement (Post/Q.18-R)	119
7.15	Satisfaction par rapport à l'information fournie par l'équipe de réaménagement du projet (Pré/Q.6).....	120
7.16	Satisfaction par rapport aux réponses apportées par l'équipe de réaménagement du projet (Pré/Q.7).....	120
7.17	Satisfaction par rapport à la façon selon laquelle les architectes ont expliqué les plans des nouveaux immeubles (Pré/Q.8).....	121
7.18	Satisfaction par rapport à la prise en compte des commentaires des résidants par les architectes (Pré/Q.9)	121
7.19	Point de vue des résidants quant à l'impact de la consultation sur le travail des architectes (Temps 2, Pré/Q.10 vs Temps 4, Post/Q.10-R).....	122
7.20	Satisfaction par rapport aux bulletins d'information sur le projet distribués par l'équipe de réaménagement (Pré/Q.11).....	122
7.21	Satisfaction par rapport à la présence d'un bureau de projet (Pré/Q.12).....	123
7.22	Satisfaction par rapport aux séances de consultation (Pré/Q.13).....	123
7.23	Satisfaction par rapport au rôle joué par l'agent de liaison (Pré/Q.14) ...	124
7.24	Satisfaction par rapport à l'aide apportée par la SCHL au moment du choix de son logement (Post/Q.6-R).....	124
7.25	Satisfaction par rapport à l'aide apportée par la SCHL à l'occasion du déménagement (Post/Q.6a-N)	125
7.26	Perception de l'expérience du déménagement (Post/Q.6b-N et 6d-N).....	125
CHAPITRE 8		127
8.0	ATTITUDE DES PRINCIPAUX INTERVENANTS PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RELOCALISATION DES RÉSIDANTS ADOPTÉ PAR LA SCHL	128
8.1	Bureau de projet pour mieux informer les résidants (QI/1).....	128
8.2	Bureau de projet pour mieux être à l'écoute des résidants (QI/2)	129
8.3	Agent de liaison pour alimenter le travail des membres de l'équipe du projet (QI/3)	130
8.4	Agent de liaison pour établir de bons rapports entre la SCHL et les résidants (QI/4).....	131
8.5	Bulletins d'information et communiqués (QI/5)	132

8.6	Séances de consultation (QI/6)	133
8.7	Encadrement offert aux résidants par l'équipe au moment du choix de leur logement (QI/7).....	134
8.8	Aide matérielle ou autre apportée aux résidants par la SCHL à l'occasion du déménagement (QI/8)	135
CHAPITRE 9		137
9.0	ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DES RÉSIDANTS FACE À LEUR MILIEU DE VIE ET À LEUR APPARTEMENT, AVANT ET APRÈS LE DÉMÉNAGEMENT	138
9.1	Perception du voisinage entourant Benny Farm	138
9.1.1	<i>Perception générale (Pré/Q.76 et 77)</i>	138
9.1.2	<i>Sécurité par rapport au vol et aux agressions (Pré/Q.78)</i>	138
9.1.3	<i>Accessibilité aux services (Pré/Q.61)</i>	139
9.2	Perception des espaces communautaires extérieurs faisant partie de l'ensemble Benny Farm	139
9.2.1	<i>Perception générale (Pré/Q.65 et 66)</i>	139
9.2.2	<i>Aspects les plus positifs et les plus négatifs des espaces extérieurs (Pré/Q.63 et 64)</i>	139
9.2.3	<i>Sécurité par rapport aux attaques potentielles (Pré et Post/Q.67)</i>	139
9.2.4	<i>Satisfaction par rapport au stationnement (Pré et Post/Q.68; Post/Q.70R, Pré et Post/Q.71)</i>	140
9.2.5	<i>Problèmes relatifs à la circulation sur les terrains de Benny Farm (Pré et Post/Q.73 et 74)</i>	140
9.3	Perception du nouvel espace ouvert (square) se trouvant entre les deux nouveaux bâtiments	140
9.3.1	<i>Perception générale (Post/Q.65R et 66R)</i>	140
9.3.2	<i>Aspects les moins appréciés de l'espace ouvert se trouvant entre les deux nouveaux bâtiments (Post/Q.64R)</i>	142
9.3.3	<i>Pratique de l'espace ouvert (Post/Q.64a-N, b-N et c-N)</i>	142
9.3.4	<i>Changements souhaités au nouvel espace ouvert (Post/64d-N)</i>	143
9.4	Perception des anciens et des nouveaux bâtiments	144
9.4.1	<i>Accès à son logement (Pré et Post/Q.44 et 45)</i>	144
9.4.2	<i>Perception de l'image des anciens et des nouveaux immeubles (Pré et Post/Q.46 et 47)</i>	144
9.4.3	<i>Satisfaction par rapport aux services et aux installations (pré/Q.75 et Post/Q.75-R)</i>	145
9.4.4	<i>Satisfaction par rapport à la gestion des immeubles par la SCHL (Pré et Post/Q.75b et b-R; Q.75c et c-R)</i>	145
9.4.5	<i>Satisfaction par rapport à la gestion des nouvelles salles communautaires par la SCHL (Post/Q.75d-N)</i>	146
9.4.6	<i>Usage des salles communautaires (Post/Q.75e-N, f-N, g-N et h-N)</i>	146
9.4.7	<i>Satisfaction par rapport à la gestion des nouvelles buanderies par la SCHL (Post/75k-N et l-N)</i>	147
9.4.8	<i>Usage des nouvelles buanderies (Post/Q.75m-N et n-N)</i>	147
9.4.9	<i>Éléments des nouveaux bâtiments qui plaisent et déplaisent le plus (Post/Q.62a-N)</i>	147

9.4.10	<i>Suggestions de changements aux nouveaux immeubles (post/Q.62c-N)</i>	148
9.5	Perception des anciens et des nouveaux appartements	148
9.5.1	<i>Aspects les plus positifs des anciens et des nouveaux appartements (Pré et Post/Q.19)</i>	148
9.5.2	<i>Aspects les plus négatifs des anciens et des nouveaux appartements (Pré et Post/Q.20, Post/Q.20a-N)</i>	149
9.5.3	<i>Quantité d'espace dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.21)</i>	153
9.5.4	<i>Quantité d'espace dans les diverses pièces de l'ancien et du nouvel appartement (Pré et Post/Q.22)</i>	154
9.5.5	<i>Quantité d'espace par rapport aux activités auxquelles on s'adonne dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.23)</i>	154
9.5.6	<i>Facilité ou difficulté à disposer le mobilier dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.24, Q.25 et Q.26)</i>	154
9.5.7	<i>Autres activités pour lesquelles l'espace manque (Pré et Post/Q.27)</i>	155
9.5.8	<i>Disposition des espaces dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré-Post/Q.29, 30 et 31)</i>	155
9.5.9	<i>Quantité d'espace de rangement dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.32 et 33)</i>	156
9.5.10	<i>Satisfaction par rapport au balcon dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.35, 36, 37, 38 et 39)</i>	157
9.5.11	<i>Degré d'intimité dans son appartement (Pré et Post/Q.41)</i>	157
9.5.12	<i>Sentiment d'isolement (Pré et Post/Q.43)</i>	159
9.5.13	<i>Qualité de la vue à partir de la cuisine (Pré et Post/Q.48 et 49)</i>	159
9.5.14	<i>Qualité de la vue à partir du salon (Pré et Post/Q.50 et 51)</i>	159
9.5.15	<i>Satisfaction par rapport au chauffage (Pré et Post/Q.52 et 52a-N)</i> ...	160
9.5.16	<i>Satisfaction par rapport à l'aération naturelle (Pré et Post/Q.53)</i>	160
9.5.17	<i>Satisfaction par rapport à l'éclairage naturel (Pré et Post/Q.54)</i>	160
9.5.18	<i>Satisfaction par rapport à l'éclairage artificiel (Pré et Post/Q.55)</i>	161
9.5.19	<i>Facilité d'entretien (Pré et Post Q.56)</i>	161
9.5.20	<i>Sentiment de sécurité dans son appartement par rapport aux crimes dont on pourrait être victime (Pré et Post/Q.57)</i>	161
9.5.21	<i>Sentiment de sécurité dans son appartement concernant les risques de vol lorsqu'on est absent (Pré et Post/Q.58)</i>	161
9.5.22	<i>Sentiment de sécurité concernant les risques d'incendie (Pré et Post/Q.59)</i>	161
9.5.23	<i>Satisfaction par rapport à la qualité de la construction (Pré et Post/Q.60)</i>	162
9.5.24	<i>Maniement des fenêtres (Post/Q.51a-N)</i>	162
9.5.25	<i>Maniement des portes (Post/Q.51c-N)</i>	162
9.5.26	<i>Accessibilité des espaces de rangement de la cuisine (Post/Q.51e-N et f-N)</i>	162
9.5.27	<i>Accessibilité à la salle de bain (Post/Q.51g-N)</i>	162

9.6	Pratique de l'espace	163
9.6.1	<i>Activités des occupants à l'intérieur de leur appartement (Pré et Post/Q.99/126)</i>	163
9.6.2	<i>Pièces où se déroulent les activités (Pré et Post/Q.100/127)</i>	163
9.7	Résumé des sentiments à propos de son appartement et à propos de la vie à Benny Farm	163
9.7.1	<i>Premières réactions des répondants lorsqu'ils ont emménagé dans le nouvel appartement (Post/Q.1R)</i>	163
9.7.2	<i>Réactions des répondants neuf mois après avoir emménagé dans le nouvel appartement (Post/Q.1a-N et 1b-N)</i>	164
9.7.3	<i>Appréciation générale de son appartement (Pré et Post/Q.62)</i>	164
9.7.4	<i>Satisfaction générale concernant la vie à Benny Farm (Pré et Post/Q.79)</i>	164
CHAPITRE 10		165
10.0	RÉSEAU SOCIAL	166
10.1	Satisfaction face à la vie sociale (Pré et Post/Q.80)	166
10.2	Changements face à sa vie sociale (Post/Q.80a-N et 80b-N)	166
10.3	Impacts des nouvelles salles communautaires sur la vie sociale (Post/Q.75i-N et 75j-N)	166
10.4	Visites aux voisins demeurant à Benny Farm (Pré/Q.81 et Post/Q.81-R)	167
10.5	Fréquence des visites aux voisins (Pré/Q.82 et Post/Q.82-R)	167
10.6	Visites des voisins chez-soi (Pré/Q.83 et Post/Q.83-R)	167
10.7	Nombre de personnes connues suffisamment pour que les résidents se rappellent leurs noms (Pré/Q.94 et Post/Q.94-R)	168
10.8	Fréquence des contacts entre voisins d'entrée (anciens immeubles) et d'étage (nouveaux immeubles) (Pré/Q.95 et Post/Q.95-R)	168
10.9	Connaissance des noms des voisins immédiats (Pré/Q.96 et Post/Q.96-R)	168
10.10	Nouvelles connaissances suite au déménagement (Post/Q.84a-N, 84b-N et 84c-N)	169
10.11	Présente de bons amis vivant à proximité (Pré/Q.85 et Post/Q.85-R)	169
10.12	Lieux de fréquentation pour rencontrer les amis (Pré/Q.87 et Post/Q.87-R)	169
10.13	Lieu initial de rencontre des bons amis (Pré/Q.88 et Post/Q.88-R)	170
10.14	Disponibilité d'aide en cas d'urgence (Pré/Q.89 et Post/Q.89-R)	170
10.15	Aide demandée au répondant par un résident (Pré/Q.90 et 91 et Post/Q.90-R et 91-R)	170
10.16	Appel d'aide des répondants (Pré/Q.92, Post/Q.92-R; Pré-/Q.93 et Post/Q.93-R)	171
10.17	Recours au CLSC ou à d'autres services communautaires (Pré/Q.93 et Post/Q.93-R)	171

CHAPITRE 11	172
11.0 ÉTAT DE SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE	173
11.1 Perception de son état de santé physique (Pré et Post/Q.107)	173
11.2 Perception de changement dans son état de santé physique depuis le déménagement (Post/Q.122a-N et 149a-N)	173
11.3 Mobilité	173
<i>11.3.1 Sorties à l'extérieur de l'immeuble (Pré et Post/97 et 124; Post/Q.97a-N et 124a-N; Post/Q.97b-N et 124b-N; Pré/Q.125)</i>	173
<i>11.3.2 Utilisation d'aides techniques pour se déplacer (Post/Q.97c-N et 97d-N)</i>	174
11.4 Présence de maladies ou d'handicaps empêchant la poursuite de certaines activités (Pré et Post/Q.101 et 128)	174
<i>11.4.1 Types d'handicaps ou de problèmes de santé (Pré et Post/Q.102 et 109)</i>	175
<i>11.4.2 Activités difficiles à accomplir (Pré et Post/Q.103 et 130)</i>	175
11.5 Pratiques d'activités physiques à l'intérieur ou à l'extérieur de son appartement (Pré et Post/Q.104 et 131; Pré et Post/Q.105 et 132)	175
11.6 Nombre d'heures de sommeil par jour (Pré et Post/Q.106 et 133)	176
11.7 État de santé psychologique	176
<i>11.7.1 Niveau de bonheur (Pré et Post/Q.108 et 135)</i>	176
<i>11.7.2 Niveau de détresse psychologique (Pré et Post/Q.109 à 122; Pré et Post/Q.136 à 149)</i>	176
CHAPITRE 12	178
12.0 CONCLUSIONS	179
TABLEAU-SYNTÈSE 1 PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA STRATÉGIE ADOPTÉE PAR LA SCHL POUR RELOCALISER LES RÉSIDANTS ET RÉACTIONS DES RÉPONDANTS	183
TABLEAU-SYNTÈSE 2 PRINCIPAUX CHANGEMENTS DANS LES ATTITUDES ET LES COMPORTEMENTS DES RÉSIDANTS ENTRE LA PRÉ ET LA POST-ENQUÊTE	184
BIBLIOGRAPHIE	189
ANNEXE 1 GUIDE D'ENTREVUE DE LA PRÉ-ENQUÊTE AUPRÈS DES RÉSIDANTS	
ANNEXE 2 GUIDE D'ENTREVUE DE LA POST-ENQUÊTE AUPRÈS DES RÉSIDANTS	
ANNEXE 3 QUESTIONNAIRE COMPLÉTÉ PAR LES PRINCIPAUX INTERVENANTS	

CHAPITRE 1
INTRODUCTION ET MISE EN SITUATION

1.0 INTRODUCTION ET MISE EN SITUATION

1.1 Origine du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm

En réaménageant l'ensemble Benny Farm, la Société canadienne d'hypothèques et de logement¹ (SCHL) voulait répondre à un besoin manifeste et urgent de ses locataires, dont la majorité est aujourd'hui composée de personnes âgées en perte d'autonomie et dont la moyenne d'âge est de 76 ans. En même temps, la SCHL cherchait à développer un nouvel ensemble résidentiel qui saurait répondre aux attentes de la population du quartier Notre-Dame-de-Grâce et de la Ville de Montréal, dont les besoins ont largement évolué au cours des récentes années.

L'ensemble Benny Farm a été construit en 1946-1947 pour répondre aux pressants besoins d'habitation qui se manifestaient au Canada au lendemain de la Seconde Guerre mondiale. Initialement, il s'agissait d'un projet de nature privée, conçu par la Housing Enterprises Canada Limited (HECL), une compagnie qui était la propriété de plusieurs compagnies d'assurance-vie. La SCHL a hérité de Benny Farm lorsque la HECL s'est vue menacée de faillite à la suite d'une hausse phénoménale des coûts de construction.

À l'origine conçus pour des familles, les logements de l'ensemble Benny Farm sont maintenant surtout occupés par de petits ménages. Aujourd'hui, près d'un demi siècle après leur construction, les 16 groupes de bâtiments totalisant 384 logements ont besoin, selon les experts² mandatés par la SCHL pour évaluer l'état fonctionnel et physique des bâtiments, de réparations et de réaménagements majeurs. Selon ces derniers, ils sont vétustes et ne répondent plus aux critères modernes d'habitation. De plus, exigus, mal insonorisés et dépourvus d'ascenseurs, ils répondent de moins en moins aux besoins d'une population vieillissante et dont la perte d'autonomie est en constante progression.

¹ À partir du mois de mai 1998, cette opération a été prise en charge par la Société immobilière du Canada (SIC), une autre Société de la Couronne qui s'est portée acquéreur de l'ensemble.

² Les architectes Blouin Faucher Aubertin Brodeur Gauthier

En réaménageant l'ensemble Benny Farm, la SCHL souhaitait atteindre, tout en s'inscrivant dans la politique d'habitation de la Ville de Montréal et en respectant son nouveau plan d'urbanisme, les objectifs suivants, qui ont été rendus publics dès l'annonce du projet de réaménagement, en mars 1991:

- Améliorer la qualité de vie des locataires actuels de Benny Farm en leur offrant de nouveaux logements sans contraintes physiques et adaptés à leur situation;
- rationaliser l'utilisation d'un terrain de 16 acres (figure 1.1) compte tenu de sa situation privilégiée dans un secteur résidentiel à proximité immédiate du centre-ville de Montréal;
- créer une collectivité équilibrée qui s'intégrerait harmonieusement au quartier tout en proposant une mixité de clientèles et d'options de logement;
- réaliser le réaménagement de l'ensemble Benny Farm sans investissement public, prenant en compte le contexte économique canadien global.

1.2 Objet de la recherche

1.2.1 Première phase du projet

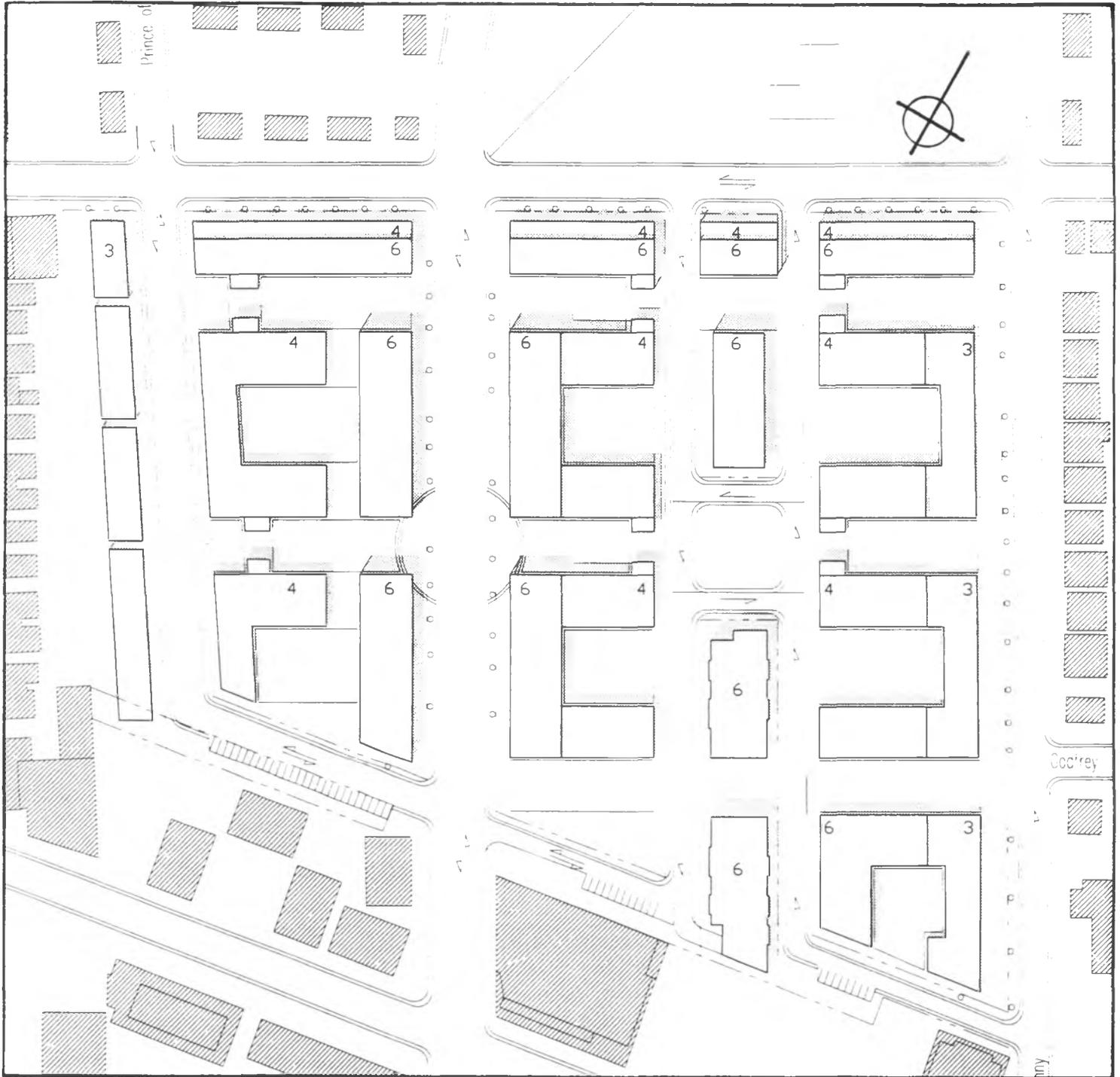
Ce projet a donné lieu à l'élaboration de plusieurs plans de réaménagement dont le plus récent (figure 1.2) prévoit l'implantation de près de 1 200 unités de logement dont environ un cinquième seront réservées aux occupants actuels dont la majorité sont des vétérans. Le développement résidentiel du site se fera selon plusieurs étapes; toutefois, le projet présente deux types d'intervention. Dans un premier temps, la SIC redéveloppera la portion sud-est du site afin de reloger les résidents actuels¹. Dans un deuxième temps, dès que certaines parties du site se seront libérées et que certains des résidents actuels auront été relogés, les autres parties du site seront vendues par parcelles au marché privé qui aura à les développer.

¹ À ce sujet, il est important de mentionner que la SCHL et la SIC par la suite se sont engagées à relocaliser les résidents qui vivaient sur le site au moment de l'annonce du projet et ce, sans augmentation de loyer.

Figure 1.1 Plan du site avant le réaménagement. Échelle 1 : 2 000



Figure 1.2 Plan de réaménagement de l'ensemble Benny Farm. Source : Saia et Barbarese Architectes. Échelle 1 : 2 000



La construction de la première phase du projet (figure 1.3) a été complétée en 1997 et consiste en deux bâtiments contenant un total de 91 logements qui ont permis de loger une portion des résidants actuels. Cette première réalisation ainsi que les différents volets de la stratégie de développement qui a été adoptée par la SCHL pour y arriver constituent l'objet de cette recherche.

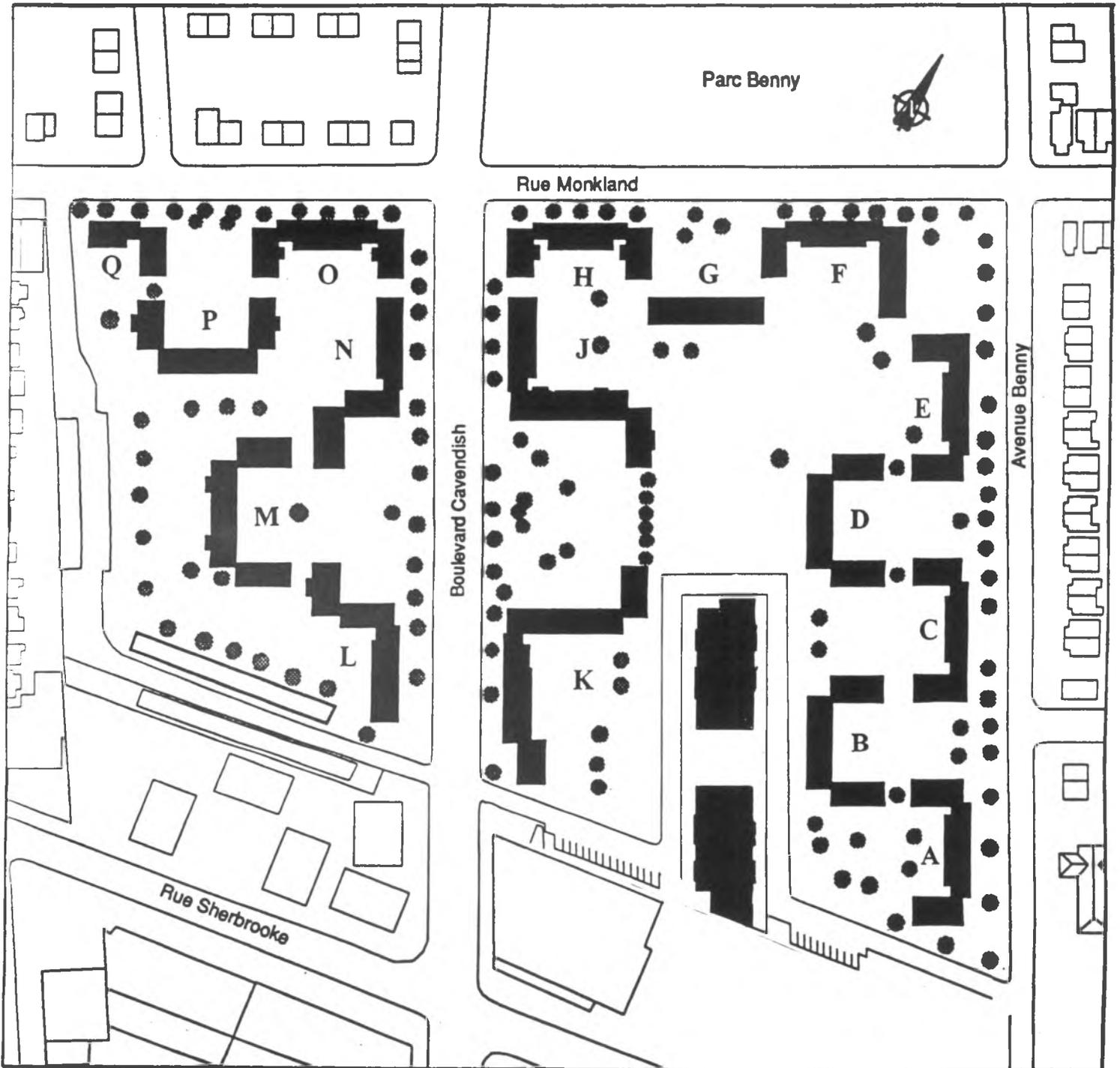
1.2.2 Processus de consultation

Un des principaux volets de la stratégie de développement adoptée par la SCHL pour réaménager l'ensemble Benny Farm a consisté en un processus de consultation très élaboré auprès de ses résidants. Avec l'aide de professionnels du Centre d'étude en relations humaines et communautaires de l'Université Concordia, dirigés par Frances Ravensbergen, plus de 50 séances de consultation réunissant à chaque fois de 25 à 30 personnes ont été organisées au cours de la préparation du plan d'ensemble et de la planification de la Phase 1 et plus de 87% des ménages y ont participé. Ces consultations intensives ont permis aux résidants de s'impliquer dans chacune des étapes de l'élaboration du projet, de faire valoir leurs points de vue et de se prononcer sur l'ensemble des aspects les plus fondamentaux du dossier. Ainsi, les résidants ont eu leur mot à dire sur la localisation de leur groupe sur le site, sur la façon d'être regroupés et sur les critères de priorité de déménagement. Ils ont aussi été consultés sur l'aménagement du terrain ainsi que sur le design des édifices et des appartements. À un niveau plus général, les résidants ont également participé à diverses consultations publiques organisées par la Ville de Montréal dans le cadre du processus d'adoption du projet et ont eu l'occasion, dans ce cadre, d'exprimer leurs opinions sur des aspects tels que la densité, la hauteur et la morphologie des bâtiments. Nous reviendrons sur ce sujet à l'article 6.7.

1.2.3 Accessibilité universelle

Puisque la première phase du réaménagement de l'ensemble Benny Farm s'adresse à une clientèle âgée, les nouveaux immeubles et les aménagements extérieurs ont fait l'objet d'une attention particulière en termes d'accessibilité. À cette fin, la SCHL a eu recours aux services de la Société Logique Inc. qui a une expertise reconnue en accessibilité architecturale universelle. Ainsi, cette accessibilité a été assurée dans les deux premiers

Figure 1.3 Plan du site dans son état actuel sur lequel on peut voir les deux nouveaux immeubles de la Phase 1 au sud de l'îlot est ainsi que la nouvelle rue intérieure qui les ceinture. Échelle 1 : 2 000



bâtiments (Phase 1) qui sont achevés. Les espaces communautaires et les appartements de ces bâtiments ont été conçus de façon à faciliter les déplacements à l'intérieur et à l'extérieur et les architectes ont prêté une attention particulière aux dimensions des pièces, aux accès et aux portes. Par ailleurs, les appartements ont été planifiés de façon à permettre une certaine souplesse permettant des réaménagements potentiels ou des ajouts d'équipements s'il advenait une perte d'autonomie du résidant. Enfin, les unités permettent une circulation aisée en fauteuil roulant, offrent des cuisines conçues de façon à faciliter l'accès aux comptoirs tout comme aux espaces de rangement et les salles de bains sont également spécialement aménagées. Nous reviendrons sur ce sujet à l'article 5.3.2.

1.3 Ampleur et objectifs de la recherche

Cette recherche a pour but d'évaluer la pertinence et l'efficacité des différents volets de la stratégie adoptée par la SCHL afin de faciliter la relocalisation des résidants de Benny Farm; ce projet a aussi pour but d'évaluer le degré d'adéquation entre les attentes et les besoins des résidants et les deux premiers immeubles dans lesquels ils ont été relocalisés.

On s'est demandé, plus particulièrement, dans quelle mesure les différents volets de cette stratégie ont contribué à préserver le tissu ou le réseau social de Benny Farm et à amoindrir les effets négatifs que peut avoir la relocalisation sur la santé physique et psychologique des personnes âgées; nous faisons ici référence aux faits suivants:

- Que la SCHL ait pris elle-même en charge le réaménagement de ce site plutôt que de s'en départir;
- qu'elle ait choisi de relocaliser les résidants sur le site plutôt qu'ailleurs;
- qu'elle ait retenu les services d'un agent de liaison afin d'établir et de maintenir les liens de communication avec les résidants;
- qu'elle ait mis en place un processus élaboré d'information et de consultation des résidants;
- qu'elle ait opté pour des bâtiments et des aménagements extérieurs particulièrement adaptés aux exigences des personnes âgées afin que celles-ci puissent continuer à vivre de façon autonome le plus longtemps possible;

- qu'elle ait encadré les résidants au moment où ces derniers ont eu à faire le choix d'un logement;
- qu'elle ait apporté une aide matérielle particulière (emballage, transport, frais de rebranchement aux divers services, etc.) aux résidants au moment du déménagement.

On a également évalué dans quelle mesure les nouveaux bâtiments et les nouveaux logements sans contraintes physiques et adaptés à la situation des personnes âgées ont contribué à améliorer la qualité de vie des résidants de Benny Farm.

Compte tenu des objectifs poursuivis, le cas de Benny Farm procurait une opportunité de recherche exceptionnelle puisqu'il constituait en quelque sorte un laboratoire vivant et qu'il rendait possible l'observation avant et après l'intervention. En effet, cette recherche revêt un caractère quasi-expérimental puisqu'il a été possible, à partir d'une **pré-enquête** et d'une **post-enquête**, de relever les attitudes et les comportements des résidants avant et après le déménagement.

La pré-enquête s'est déroulée dans les anciens logements autour du mois de janvier 1997, environ trois mois avant le déménagement.

La post-enquête s'est déroulée dans les nouveaux logements de la Phase 1 autour du mois de décembre 1997, environ neuf mois après le déménagement.

Un questionnaire a aussi été complété par huit des principaux intervenants afin de connaître leurs points de vue par rapport au processus de développement et de relocalisation adopté par la SCHL.

1.4 Rapport de la recherche avec les intérêts de la SCHL et contribution aux connaissances

Les objectifs de cette étude coïncident étroitement avec l'importance que la SCHL accorde à la nécessité: 1) de comprendre les attitudes et les comportements des personnes âgées en ce qui a trait à l'habitation; 2) d'améliorer la qualité de vie de ces dernières; 3) d'examiner les

processus innovateurs qui sont éprouvés afin de relocaliser certaines populations âgées de façon humaine et socialement acceptable lorsque les habitations qu'elles occupent ne conviennent plus à leurs besoins; 4) d'évaluer certaines formes d'habitation destinées aux personnes âgées en perte d'autonomie lorsqu'il est démontré qu'un effort exceptionnel a été accompli par le promoteur et les concepteurs afin de répondre aux exigences de cette clientèle; 5) disséminer les résultats d'expériences innovatrices.

Or plusieurs chercheurs, comme on pourra le constater au chapitre 2, ont étudié les effets que pouvait avoir la relocalisation sur le bien être des personnes âgées. Par ailleurs, nous ne connaissons qu'un seul autre projet impliquant la relocalisation de personnes âgées dans le cadre duquel un effort comparable à celui de Benny Farm a été déployé au niveau de la consultation, afin de faciliter ce déplacement. Il s'agit du projet Kitsilano de Vancouver également piloté par la SCHL et dans le cadre duquel un processus élaboré de consultation des résidents a aussi été mis en place. Ce projet a servi de modèle à Benny Farm mais il s'en distingue toutefois de par le fait que les résidents de Kitsilano n'ont pas été relocalisés dans leur environnement immédiat; de plus, dans le cas de ce projet, les logements n'ont pas été planifiés de façon à permettre la même souplesse à long terme (ex.: panneaux de comptoirs de cuisine escamotables, fonds de clouage dans les salles de toilette, etc.) que dans le cas de Benny Farm. Enfin, malgré les efforts importants et les moyens exceptionnels qui ont été adoptés pour améliorer la qualité de vie des résidents de Kitsilano, il semblerait qu'aucune évaluation formelle n'ait été faite de ce projet.

Les retombées de cette évaluation devraient s'étendre bien au-delà du bilan de la Phase 1 du projet. À court terme, les leçons tirées de cette première expérience ont déjà contribué à orienter la Phase 2¹. À plus long terme, l'approche à la relocalisation des résidents qui a été adoptée à Benny Farm pourrait s'appliquer à d'autres contextes et à d'autres populations. Nous pensons notamment aux résidents de logements à loyer modiques ou peu élevés à travers le pays et ailleurs qui sont menacés ou victimes d'éviction dans le contexte de projets de développement urbain. À cet égard, les résultats de cette recherche devraient être utiles

¹ Cette seconde phase contenant 148 logements permettra de reloger la balance des locataires actuels; sa construction devrait être amorcée à la fin de l'été 1998.

aux responsables investis d'un pouvoir relatif à la régie du logement et possiblement à certains promoteurs qui se préoccupent de trouver des stratégies et des approches au développement qui sont humainement et socialement acceptables.

Nous espérons également que les résultats de cette recherche contribueront à mieux informer les architectes et les promoteurs, les fournisseurs de logements et de services de soutien, les propriétaires d'immeubles, les administrateurs et les gestionnaires de bâtiments résidentiels, pour que les logements soient mieux adaptés aux besoins des personnes âgées en perte d'autonomie.

CHAPITRE 2
RÉCENSION DES ÉCRITS RELATIFS
À LA RELOCALISATION DES PERSONNES ÂGÉES

2.0 RECENSION DES ÉCRITS RELATIFS À LA RELOCALISATION DES PERSONNES AGÉES

2.1 Le logement et sa place dans la vie quotidienne des personnes âgées

En général, les personnes âgées désirent demeurer dans leur propre domicile le plus longtemps possible même en présence d'incapacités physiques importantes. Le logement et l'environnement physique et communautaire où les aînés se retrouvent deviennent alors des éléments importants pour assurer leur qualité de vie. De nombreux chercheurs ont confirmé le rôle central du logement dans la poursuite des activités de la vie quotidienne, dans le sentiment de bien-être des personnes âgées et dans leur intégration à la vie communautaire (Butler et al., 1983; Danemark et Edström, 1990; Lawton, 1981). Selon le Département de la santé et de la sécurité sociale des États-Unis, la capacité des personnes âgées de demeurer dans la communauté dépend tout autant de la qualité du logement que des services reçus (cité par Butler et al., 1983). Les difficultés des personnes âgées seraient également amplifiées par de nombreux facteurs associés à la qualité de l'habitat tels l'absence de rampes d'accès, une mauvaise qualité de l'insonorisation ou du chauffage, ou l'absence de services à proximité du logement. Comme les personnes âgées passent beaucoup de temps dans leur logement, ce dernier devient soit une source importante de bien-être ou un obstacle à la qualité de vie. Bon nombre de personnes âgées habitent le même logement et le même quartier depuis de nombreuses années. Elles y développent des liens sociaux qui contribuent au sentiment de familiarité et de sécurité (Danemark et Edström, 1990). Avec l'apparition des incapacités, le logement, en plus de constituer une place de repos, de confort et de familiarité, deviendrait l'unique endroit où les personnes âgées peuvent tisser leurs rapports sociaux et communautaires (Butler, 1983).

Le logement est donc un bien essentiel pour les personnes âgées. En plus d'indiquer la place que l'on occupe dans la société, le logement facilite ou rend impossible la poursuite des activités essentielles au maintien dans la communauté et encourage ou limite l'utilisation du réseau d'aide naturel. Le logement n'est toutefois pas seulement un élément facilitateur ou perturbateur à l'autonomie, il est également le moyen par lequel l'individu s'approprie un espace privé et un lieu permettant le contrôle sur son quotidien (Morin et Dansereau, 1990).

Les caractéristiques physiques du logement et le type d'habitat (logement autonome, résidence avec ou sans services de support) dans lequel l'individu âgé évolue joueraient également un rôle central dans le genre d'activités sociales et récréatives que les personnes âgées pratiquent. La localisation des meubles et des espaces de repos dans les résidences pour personnes âgées est associée au niveau d'activité des résidents tout comme le sont les résidences qui offrent plus d'opportunité de vie privée et d'autonomie (Ittelson et al., 1972; Lemke et Moos, 1989).

Homenuck (1982) considère également que le logement est une variable déterminante pour l'autonomie des personnes âgées tout comme le sont les caractéristiques sociodémographiques, l'état de santé et l'aide disponible.

Aux États-Unis, les deux principaux modèles théoriques qui expliquent les relations entre les personnes âgées et l'environnement construit ont été amplement présentés et discutés dans diverses études au cours des décennies 1970 et 1980. Dans ces études, l'individu âgé et l'environnement sont considérés comme des entités interdépendantes dans un processus interactionnel (Lawton et Nahemow, 1973; Lawton, 1977, 1980, 1982; Kahana, 1974, 1982; Kahana et Kahana, 1970).

Pour l'un des modèles, les comportements, la qualité de vie et les relations sociales des personnes âgées sont considérés comme le résultat du rapport entre les caractéristiques (ou compétences) personnelles des aînés (sexe, âge, état de santé, niveau d'autonomie, capacités cognitives, habitudes personnelles) et les contraintes environnementales¹ (Lawton et Nahemow, 1973; Lawton, 1982). Un comportement sera alors considéré positif ou négatif en fonction de l'équilibre atteint ou non atteint entre les compétences des personnes âgées et les ressources environnementales. Pour les personnes âgées démunies au niveau des com-

¹ Les contraintes environnementales (environmental press) représentent les caractéristiques environnementales ou contextuelles pouvant modifier la compétence des personnes âgées. L'on distingue quatre grandes dimensions (Lawton, 1982). Ce sont les environnements : personnel (personnes significatives); suprapersonnel (caractéristiques des personnes faisant partie du voisinage); social (normes, valeurs culturelles, institutions, etc.); physique (géographie, paysage, milieu bâti, etc.).

pétences personnelles (état de santé précaire, perte d'autonomie, mobilité réduite, capacité financière restreinte...) l'environnement jouerait un rôle fondamental. Ces personnes seraient plus sensibles aux changements survenus dans leur environnement que peuvent l'être les personnes âgées autonomes (Lawton, 1982). Les recherches portant sur le transfert des patients institutionnalisés ont confirmé à plusieurs occasions cette hypothèse. Il a été démontré que les personnes âgées dont l'état de santé physique et cognitif étaient précaires subissaient de façon plus importante les effets négatifs d'un relogement (Borestom et Pastalan, 1981; Wells et MacDonald, 1981; Teasch et al., 1989; Hartwigsen, 1984; Grant, 1985). Dans l'autre modèle, on aborde les relations entre les personnes âgées et leur environnement sous l'angle des préférences et des besoins personnels des personnes âgées. Il doit y avoir adéquation entre ces deux derniers éléments et les caractéristiques de l'environnement pour l'atteinte de résultats (attitudes, émotions, sensations, comportements, etc.) positifs (Kahana, 1982, 1974; Kahana et Kahana, 1970).

Ce modèle de congruence environnementale a été développé à partir de recherches empiriques auprès des personnes âgées (Kahana et Kahana, 1970) qui ont permis de constater que certaines variables environnementales peuvent influencer les attitudes, les activités et la qualité de vie (perçue et objective). Ces variables ou dimensions environnementales sont : milieu de vie ségrégué/non ségrégué; environnement protégé/non protégé (services de support présents ou absents); milieu de vie institutionnel/non-institutionnel, milieu actif versus passif, milieu permettant l'expression/la prohibition des besoins affectifs et la tolérance/l'intolérance des ambiguïtés. À ces dimensions se rajoute l'élément de contrôle où les différences entre individus et leurs comportements sont acceptées ou refusées (Kahana, 1974, 1982). Les conséquences de l'une ou l'autre de ces différentes caractéristiques sur la qualité de vie, le moral et les habitudes de vie des personnes âgées ont été étudiées par plusieurs autres chercheurs (Rosow, 1967; Messer, 1967).

2.2 Le changement de résidence et ses effets sur la qualité de vie des personnes âgées

Prendre possession d'un nouveau logement occasionne un déménagement, un changement de résidence, en fait un événement dans la vie de personnes âgées considéré comme une source de stress considérable (Ferraro, 1982).

« Both social scientist and policy makers interested in aged populations have expressed considerable concern over the various type of life events that these individuals face. One such event, relocation, has been conceptualized as particularly stressful change of residence is one of a number of events on the life change index (Holmes and Rake, 1967) that is considered to have deteriorious effects on individual well-being including increased morbidity. »
(Ferraro, 1982)

Ce n'est pas seulement l'événement du déménagement comme tel qui est source de stress, mais également la période d'attente et l'adaptation suite à cet événement.

Les chercheurs qui considèrent le changement de résidence comme un événement stressant reposent leur argumentation sur les caractéristiques fondamentales de tout individu : l'attachement aux personnes, aux endroits et aux biens qui nous sont familiers.

Les répercussions du changement de résidence ont été étudiées par plusieurs chercheurs. Toutefois, la majorité des recherches ont porté presque exclusivement sur les taux de mortalité, le moral ou le niveau d'autonomie des aînés hébergés en centre d'accueil ou transférés dans un autre établissement de soins suite à des rénovations (Borup, Gallergo et Hefferman, 1979; Borup et Gallergo, 1981; Lieberman, 1961; Aldrich et Mendkoff, 1963). Malgré l'abondance de ces recherches empiriques, aucun consensus n'a été atteint sur les effets du relogement des personnes âgées. Les divergences d'opinion ont même été l'occasion de vifs débats entre chercheurs (Bourestom et Pastalan, 1981; Borup, 1983).

D'autres recherches (Teach et al., 1989; Grant, 1985; Wells et MacDonald, 1981) apportent des éclairages nouveaux et viennent confirmer les critiques que certains ont apportées sur les méthodologies des recherches antérieures¹.

C'est ainsi que Wells et MacDonald (1981) et Teach et al. (1989) ont démontré que la disponibilité d'un réseau primaire de support vient faciliter l'adaptation des personnes âgées tout comme l'existence de rapports chaleureux avec le personnel en place. L'absence d'un réseau de support social avant le transfert s'avérait également dramatique pour le moral des personnes âgées. De plus, les personnes âgées plus sociables vivaient la perte de leurs voisins de façon moins dramatique et engageraient plus rapidement des rapports d'amitié avec leurs nouveaux voisins. Le sexe des résidants serait également déterminant pour l'adaptation à de nouveaux lieux : les femmes, suite à un changement de milieu de vie, augmenteraient de façon plus importante leur niveau d'autonomie et leur satisfaction face à leurs conditions de logement comparativement aux hommes (Hartwigsen, 1984).

L'état de santé cognitive est également important à considérer dans les études sur les effets du changement de domicile. Par exemple, les personnes âgées aux prises avec des désordres cognitifs vivraient des moments importants de détresse psychologique suite à leur admission en centre d'accueil (Grant, 1985). Trop d'attentes face au nouvel environnement ainsi que le refus de déménager viendraient également diminuer les effets positifs d'un environnement spécialement conçu pour répondre aux besoins des personnes âgées (Mirokznik et Ruskin, 1985).

Même si ces études se sont faites auprès de personnes âgées hébergées en centre d'accueil, les résultats sont quand même intéressants parce qu'ils permettent de constater que certains groupes d'individus peuvent être affectés différemment par un changement de résidence (les

¹ Bourestom et Pastalan (1981) reprochaient à Borup de ne pas tenir compte de variables environnementales et sociales pouvant affecter les résultats obtenus : ressemblance avec l'ancien environnement, soutien social, niveau de contrôle des personnes âgées, état de santé physique et cognitive des sujets.

femmes versus les hommes, les « jeunes » versus les « vieilles » personnes âgées, les personnes semi-dépendantes versus les très dépendantes...). Les conditions organisationnelles des milieux ainsi que les circonstances ayant entouré le relogement se sont également avérées des facteurs déterminants pour l'état de santé, le moral et le taux de mortalité des personnes âgées relogées.

2.3 Le changement involontaire : ses particularités et ses conséquences

Les effets dommageables d'un relogement involontaire dans des logements non institutionnels dans la communauté ont été confirmés dans des recherches auprès d'aînés économiquement défavorisés (Kasteler et al., 1968; Brand et Smith, 1974). La perception de l'état de santé, le nombre de contacts intimes avec les amis, le sentiment de sécurité économique ainsi que les attitudes positives face à sa famille seraient négativement modifiés suite à cet événement involontaire. Le vieillissement normal c'est-à-dire adapté (Lawton et Nahemow, 1973) serait alors perturbé.

Dans ces études, malgré le fait que les personnes âgées relogées aient occupé un logement subventionné dans une résidence pour personnes âgées, l'aspect involontaire du relogement aurait contribué à la détérioration de l'état de santé, du moral et à l'intégration sociale des personnes âgées. En effet, l'obligation pour les aînés de changer de résidence et l'absence de contrôle sur la décision de déménager diminuent les effets positifs liés au fait d'aller vivre dans un logement moderne et adapté aux besoins spécifiques de cette clientèle cible.

Certaines caractéristiques socio-démographiques et de santé viendraient également augmenter les difficultés rencontrées. Les femmes, les personnes de race blanche (versus les afro-américaines) et celles en moins bonne santé subiraient une augmentation plus grande du sentiment de solitude et une diminution plus importante du score de satisfaction en regard de la vie (life satisfaction) (Kasteler et al., 1968; Brand et Smith, 1974).

Les habilités à anticiper, à comprendre et à accepter les événements futurs (le futur déménagement, le futur changement d'environnement physique et social) ainsi que le contrôle que peuvent avoir les individus sur les événements viendraient toutefois diminuer le

stress et les appréhensions des individus (Lieberman 1991; Tayama 1988; Schulz et Brenner 1977).

Le fait d'emménager dans un nouvel environnement demande également aux personnes âgées des efforts d'adaptation. Plus les différences entre le nouveau et l'ancien environnement sont grandes, plus importantes seraient les difficultés rencontrées par les aînés. La familiarité avec son environnement et son logement ainsi que les possibilités de reconstruire une partie de son passé dans son présent en aménageant par exemple des pièces de façon semblable et en apportant des objets significatifs permettraient aux personnes âgées de se sentir plus vite chez elles, plus vite en sécurité (Toyama, 1988). Comme l'a facilement démontré ce dernier, dans sa recherche qualitative (étude de cas) auprès d'aînés nouvellement installés dans des résidences collectives pour personnes âgées, la place que prennent les objets familiers dans l'adaptation des personnes âgées est fondamentale.

Le concept de continuité serait donc important. Continuité dans ses relations avec son environnement physique et social, continuité dans ses habitudes de vie, dans ses activités domestiques et de loisir. Toutefois, pour que des bénéfices positifs se fassent sentir, cette continuité doit permettre un gain, une amélioration dans le rapport entre l'individu et son environnement. La poursuite des activités doit être facilitée tout comme celle des rapports avec les personnes et les lieux significatifs.

Schultz et Brenner (1977) dans une recension des écrits, reconnaissent, il y a déjà 20 ans, l'importance des notions de volontarisme (relogement volontaire versus involontaire) de prédiction (connaissance ou non des nouvelles caractéristiques de l'environnement) et de contrôle (d'autonomie) dans les études sur les effets du relogement des personnes âgées. Pour que les effets négatifs d'un relogement soient atténués (voire absents) il faut, à leur avis, que les personnes âgées se relogent volontairement dans un environnement familier qui permet d'assurer autonomie et indépendance. Contrairement aux autres études que nous venons de présenter, les caractéristiques personnelles de l'individu (état de santé physique et psychologique) ne seraient pas déterminantes comme le sont les trois conditions énumérées ci-dessus.

Toutefois, ces auteurs reconnaissent que certaines qualités environnementales peuvent contribuer à diminuer le stress d'un relogement involontaire :

« Being moved from a dilapidated, substandard dwelling to modern sanitary housing should have clearly beneficial effects independent of the psychological variables affecting the move. »

Bourestom et Pastalan (1981) mentionnent également que la réussite d'une relocalisation dépend beaucoup du degré de contrôle des individus, le contrôle pouvant être exercé sur la décision de changer de domicile ou sur le choix du futur logement.

CHAPITRE 3
MÉTHODOLOGIE

3.0 MÉTHODOLOGIE

Nous présentons dans ce chapitre les principaux paramètres méthodologiques qui ont permis de mener à bien cette étude.

3.1 Participants à l'étude

3.1.1 Résidants de Benny Farm

La population cible initiale comprenait 77 des 91¹ ménages de Benny Farm qui devaient être relocalisés dans de nouveaux appartements en mars 1997. Le tableau suivant représente les paramètres de l'échantillonnage.

	Population cible	Échantillon final
Déc. 96 et Jan. 1997 (Pré-enquête)	77	55
Déc. 97 et Jan. 1998 (Post-enquête)	55	39

Les critères suivants avaient été retenus par la SCHL, suite à des consultations avec les résidants, pour établir les priorités de déménagement, c'est-à-dire pour identifier lesquels, parmi les 335 ménages qui occupaient l'ensemble en 1992, seraient invités à déménager dans la Phase 1 du projet :

- 1) Urgence (santé), résidants répartis dans l'ensemble du territoire de Benny Farm et éprouvant des besoins spécifiques;
- 2) résidants des blocs A, B, ou C (voir figure 1.1 au chapitre 1) devant être démolis;
- 3) résidants du bloc K où se retrouvait une concentration de résidants ayant également des problèmes de santé quoique moins urgents que ceux spécifiés au premier critère.

¹ Au moment de la pré-enquête 14 des 91 ménages devant être relocalisés n'avaient pas encore été identifiés.

À l'étape de la pré-enquête, tous les ménages (77) de la population cible ont reçu une lettre les invitant à participer à l'étude, cinquante-cinq (55) entrevues ont pu être complétées. Il est à noter qu'un nombre supérieur d'entrevues aurait pu être complétées mais nous avons préféré arrêter la cueillette des données à partir du moment où les visites des nouveaux appartements ont débuté et ce, afin de ne pas contaminer les résultats de la pré-enquête.

À l'étape de la post-enquête, la population cible comprenait les 55 répondants de la pré-enquête et il a été possible de compléter 39 entrevues auprès de ces mêmes répondants lors de la post-enquête. Les répondants de la post-enquête constituent donc un sous-groupe des répondants de la pré-enquête. En effet, 16/55 des répondants de la pré-enquête n'ont pu être interviewés lors de la post-enquête pour une multitude de raisons : certains ont dit qu'ils étaient trop malades, d'autres qu'ils n'étaient plus intéressés, d'autres qu'ils n'étaient pas disponibles pendant les deux semaines prévues pour les enquêtes, d'autres n'ont pas retourné nos appels, d'autres ont raccroché, d'autres ont dit qu'ils étaient las de la consultation et environ la moitié ont refusé de participer sans fournir de raison. Il est fort possible que la lenteur du processus de développement (voir article 6.1) ait également pu contribuer à démobiliser un certain nombre des répondants de la pré-enquête.

3.1.2 Principaux intervenants

Les principaux intervenants suivants ont aussi été invités à exprimer leurs points de vue¹ sur le processus de développement et de relocalisation adopté par la SCHL :

- Lorne Finley, directeur de la division de la Gestion foncière (SCHL)
- Guy Bossé, premier directeur du projet (SCHL)
- André Gohier, deuxième directeur du projet (SCHL)
- Paul Poliquin, troisième directeur du projet (SCHL)
- Ann Kettenbeil, agent de liaison (SCHL)
- Suzanne Titley, adjointe administrative (SCHL)
- Renée Daoust, architecte du projet (Gauthier Guité Daoust, architectes)

¹ Par le biais d'un questionnaire qui sera décrit à l'article 3.3.4

- Frances Ravensbergen, animatrice conseil (Centre d'études en relations humaines de l'Université Concordia)
- Helen Guy, présidente (Association des locataires de l'ensemble Benny Farm)
- John B.M. Mackay, Esq., président (Association des vétérans de l'ensemble Benny Farm).

3.2 Principales variables

Les deux articles suivants énumèrent les principales variables qui ont été prises en compte dans cette étude.

3.2.1 Variables indépendantes

- Contexte social de la recherche (Chapitre 4)
- Contexte physique de la recherche (Chapitre 5)
- Processus de développement et de la relocalisation des résidants (Chapitre 6)

3.2.2 Variables dépendantes

- Attitude des résidants par rapport au processus de développement et de relocalisation adopté par la SCHL (Chapitre 7)
- Attitude des principaux intervenants par rapport au processus de développement et de relocalisation adopté par la SCHL (Chapitre 8)
- Attitude et comportement des résidants face à leur milieu de vie et à leur appartement avant et après le déménagement (Chapitre 9)
- Réseau social avant et après le déménagement (Chapitre 10)
- Santé physique et psychologique des résidants avant et après le déménagement (Chapitre 11)

3.3 Instruments de cueillette des données

La cueillette des données a été effectuée par le biais d'entrevues (pré et post-enquête) en ce qui a trait aux résidants et par le biais d'un questionnaire en ce qui a trait à l'enquête menée auprès des principaux intervenants.

3.3.1 Guide d'entrevue de la pré-enquête

Le guide d'entrevue de la pré-enquête (voir annexe 1) a été élaboré à partir des variables énumérées à l'article 3.2 à l'exception de la variable « Attitude des principaux intervenants... » qui n'était évidemment pas pertinente dans le cas de cette enquête. Ce guide comportait 179 questions dont 134 questions fermées et 45 questions ouvertes.

3.3.2 Guide d'entrevue de la post-enquête

Le guide d'entrevue de la post-enquête (voir annexe 2) a été élaboré à partir des mêmes variables que le guide précédent. Dans ce second guide d'entrevue, cependant, certaines questions qui apparaissaient dans le premier guide d'entrevue ont été éliminées parce qu'elles n'étaient plus pertinentes (ex. : Q.7 et 8); un certain nombre de nouvelles questions identifiées par la lettre «N» ont été introduites pour tenir compte de l'évolution de la situation après 9 mois (ex. : Q.1a-N¹ et 1b-N) ou pour approfondir nos connaissances des réactions des résidants par rapport aux nouveaux immeubles (ex. : Q.51a-N à 51h-N); enfin, un certain nombre de questions qui faisaient partie du premier guide d'entrevue ont été amendées afin de les adapter au contexte des nouveaux immeubles (ex. : Q.81-R²). Le guide d'entrevue de la post-enquête comprenait un nombre comparable de questions fermées et ouvertes à celui de la pré-enquête.

¹ La lettre N identifie les nouvelles questions

² La lettre R identifie les questions amendées

3.3.3 Questions s'adressant aux ménages vs questions s'adressant aux conjoints

En examinant les questions de la pré et de la post-enquête, le lecteur constatera que la plupart de celles-ci s'adressent au ménage. La décision de procéder ainsi résulte du fait que nous nous adressions à une population âgée et que nous ne savions pas dans quelle mesure

les deux membres du couple¹ seraient également aptes (si nous avions choisi l'un ou l'autre des deux conjoints au hasard²) à participer à une entrevue pouvant durer de 90 à 120 minutes.

On notera par contre qu'un certain nombre de questions, soit les questions 97 à 123 ainsi que les questions 124 à 150 qui sont les mêmes que les précédentes ont été posées séparément à chacun des conjoints.

Il importe également de mentionner que les données se rapportant aux conjoints, c'est-à-dire à chacun des membres du ménage, ont été cumulées. Ainsi, la base d'analyse pour les questions 97 à 150 est de 58 répondants, c'est-à-dire le nombre de personnes (conjoints et conjointes) que l'on retrouve dans nos 39 foyers interviewés.

3.3.4 Questionnaire / Principaux intervenants

Ce questionnaire (voir annexe 3) portait sur les principales composantes de la stratégie adoptée par la SCHL pour réaménager le site et relocaliser les résidants. Ce questionnaire a été complété par huit des dix principaux intervenants et comprenait huit questions.

3.4 Cueillette des données

3.4.1 Enquête auprès des résidants

La cueillette des données auprès des résidants s'est déroulée principalement entre le 13 et le

¹ Dans le cas des appartements occupés par plus d'une personne

² Voir article 3.7.1 à ce sujet.

25 janvier 1997 dans le cas de la ré-enquête et entre le 5 décembre 1997 et le 5 janvier 1998 dans le cas de la post-enquête. Toutes les entrevues avec les résidants ont été réalisées en face à face à l'ancien (pré-enquête) et au nouvel appartement (post-enquête) des résidants. Pour favoriser une plus grande homogénéisation des procédures et de la cueillette des données nous avons réduit au maximum le nombre d'interviewers (trois personnes pour la pré-enquête et deux des personnes précédentes pour la post-enquête). De plus, nous avons concentré les entrevues sur une période restreinte de temps de telle sorte à éliminer le plus possible les effets des variables exogènes associés à des changements temporels. La très grande majorité des répondants ont répondu à toutes les questions.

Soulignons enfin que les interviewers ont apprécié l'accueil reçu (Pré et Post/Q.174). En effet, la très grande majorité des observations faites par les interviewers à propos de l'attitude des répondants lors des entrevues sont positives, par exemple :

«Warm and responsive...»

«Tous les deux ont été très chaleureux.»

«Elle est très accueillante et charmante.»

3.4.2 Enquête auprès des principaux intervenants

L'enquête auprès des principaux intervenants s'est déroulée au mois de décembre 1997. Nous avons invité par téléphone ces personnes à compléter un questionnaire que nous leur avons fait parvenir par la poste. Huit sur dix des personnes invitées à compléter ce questionnaire ont répondu à notre invitation. Seules Renée Daoust, architecte du projet et Helen Guy, présidente de l'Association des locataires de l'ensemble Benny Farm n'ont pas retourné le questionnaire.

3.5 Interprétation des résultats de la pré et de la post-enquête auprès des résidants

3.5.1 Résultats détaillés

Le lecteur trouvera à l'appendice 1, une interprétation détaillée des résultats de la pré-enquête (55 répondants) et à l'appendice 2, une interprétation détaillée des résultats jumelés de la pré et de la post-enquête (39 répondants).

D'une manière générale, ces interprétations détaillées des résultats sont présentées selon trois formes :

- On trouve en premier lieu des tableaux statistiques de distribution de fréquences qui présentent les résultats pour seulement les questions exclusives à la pré ou à la post-enquête;
- les réponses aux questions ouvertes sont présentées intégralement et comprennent les commentaires des 55 répondants de la pré-enquête et des 39 répondants de la post-enquête;
- les tableaux de contingence avec des données jumelées présentent les résultats aux questions que l'on trouve tant à la pré-enquête qu'à la post-enquête.

3.5.2 Principales observations (faits saillants)

Le lecteur trouvera dans le présent rapport les principales observations¹ résultant de l'interprétation détaillée des résultats de la pré et de la post-enquête. À l'intérieur de la rubrique de chacun des thèmes présentés, le lecteur trouvera, entre parenthèses, une ou plusieurs référence(s) aux résultats détaillés se trouvant dans les appendices, par exemple :

(Pré/Q.15) renvoie à la question 15 exclusive à la pré-enquête dont on trouvera les résultats détaillés à la page 41 de l'appendice 1;

(Post/Q.5-R) renvoie à la question 5-R exclusive à la post-enquête dont on trouvera les résultats détaillés à la page 18 de l'appendice 2;

¹ Les réponses à certaines questions n'ont pas été traitées et ne sont pas rapportées dans le présent rapport pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- Les réponses n'apportaient rien d'intéressant;
- les réponses démontraient que la question n'avait pas été bien comprise;
- le nombre de réponses était insuffisant.

(Pré et Post/Q.22) renvoie à la question 22 qui a été posée tant à la pré qu'à la post-enquête et dont on trouvera les données jumelées à la page 48 de l'appendice 2.

3.5.3 Méthode de présentation des faits saillants des enquêtes auprès des résidants

Présentation des données quantitatives

Les résultats sont présentés en pourcentage et le nombre de répondants n'est pas indiqué afin d'alléger la lecture du texte étant donné que le taux de réponse se rapprochait de 100 % pour presque toutes les questions (voir article 3.4.1 à cet égard).

Présentation des données qualitatives

Les données qualitatives, soit les commentaires des résidants, ont fait l'objet d'une lecture systématique afin de repérer des idées thématiques voire des catégories de réponses concomitantes. Lorsque de telles idées thématiques ont pu être repérées elles ont été analysées en termes de fréquence et sont présentées en termes de pourcentage. Dans le cas des questions qui ont généré des commentaires diversifiés, le compte rendu de l'analyse de ces commentaires fait état de cette diversité et présente généralement quelques exemples de réponses.

3.6 Interprétation et présentation des résultats de l'enquête auprès des principaux intervenants

Les faits saillants de l'enquête auprès des principaux intervenants sont présentés au Chapitre 8.

3.7 Limites de la recherche

Comme toute recherche, notre étude comporte ses limites qui sont, soit de nature interne – limites qui renvoient principalement au contexte de développement du projet et à la démarche méthodologique, — soit de nature externe — limites qui ont trait à la représentativité et à l'applicabilité des résultats obtenus à d'autres situations.

3.7.1 *Limites internes*

- Les entrevues visaient à retracer en deux rencontres de une heure et demie environ, les attitudes et les comportements d'une population âgée échelonnés sur plusieurs années. Cette démarche synthétique a pour effet de réduire le processus de développement du projet aux événements que le chercheur trouve important. Cette démarche réduit également le contenu des commentaires des répondants aux événements ainsi qu'aux émotions et aux sensations dont ces derniers se souviennent. Or, il est bien connu que les personnes âgées sont particulièrement vulnérables sur le plan de la mémoire.
- Pendant le long processus de développement du projet¹ (six ans), les résidants de Benny Farm ont vécu des tensions résultant de facteurs endogènes (pressions d'autres résidants de Benny Farm qui étaient pour ou contre le projet) ainsi que de facteurs exogènes (pressions de résidants du voisinage, de groupes communautaires et de défenseurs du patrimoine architectural qui étaient contre le projet). Il se pourrait que ces tensions expliquent, comme le lecteur pourra le constater, pourquoi les réponses à certaines questions sont succinctes, émotives et par conséquent difficile à interpréter (voir article 7.1 par exemple).
- Étant donné le grand nombre de questions posées (environ 180), la durée des entrevues (90 à 120 minutes) ainsi que la moyenne d'âge des répondants (71 ans), il n'a pas été possible d'approfondir autant que nous l'aurions souhaité les échanges avec les répondants.
- Étant donné qu'environ un tiers des personnes invitées à être relocalisées dans la Phase 1 l'avaient été pour des raisons d'urgence relatives à un mauvais état de santé, nous n'avons pu procéder par hasard lorsqu'est venu le temps de déterminer lequel des membres du couple serait interviewé. En effet nous ne pouvions anticiper que toutes

¹ Voir article 6.1 à ce sujet

les personnes seraient aptes à participer à ces entrevues. Pour cette raison, nous avons interviewé les ménages¹ plutôt que les individus. Cette contrainte méthodologique fait en sorte que les points de vue rapportés sont tantôt ceux du couple, tantôt ceux du conjoint et tantôt ceux de la conjointe.

- L'implication de l'auteur de cette recherche en tant qu'architecte conseil à chacune des étapes du projet pourrait avoir influencé, dans une certaine mesure, le déroulement de cette recherche. Afin d'atténuer ce risque, il a confié la collecte et le traitement des données à la firme Écho Sondage et s'est adjoint les services de la professeure Danielle Maltais, Ph.D., du Département des Sciences humaines de l'Université du Québec à Chicoutimi au niveau de l'analyse des données portant sur le réseau social ainsi que sur l'état de santé physique et psychologique des résidants. La professeure Maltais a également pris en charge la recension des écrits et la rédaction des conclusions.
- Malgré le fait que les appartements qui ont été évalués par les résidants partagent plusieurs points en commun, il se pourrait que les points de vue exprimés par les résidants à propos de ces appartements puissent avoir été influencés par des variables exogènes qu'il nous était impossible de contrôler telles que l'ensoleillement, la vue, l'étage, etc.²

3.7.2 *Limites externes*

- La moyenne d'âge des répondants (71 ans) est de cinq ans inférieure à celle de la moyenne des résidants de l'ensemble Benny Farm (76 ans). À cet âge, un individu est considéré comme une «jeune» personne âgée dont la santé est relativement bonne et toujours capable de vivre de façon autonome. Par ailleurs, de nombreuses études indiquent que c'est lorsqu'elles atteignent l'âge de 75 ans que ces personnes commencent à voir changer leurs caractéristiques physiques et leurs capacités sensoriel-

¹ À l'exception de quelques questions tel qu'expliqué à l'article 3.3.3

² Ce commentaire s'applique tant à l'évaluation des anciens que des nouveaux appartements.

les. Conséquemment, c'est également lorsqu'elles atteignent cet âge qu'elles éprouvent des difficultés ou bien physiques, ou bien cognitives, ou bien psychologiques, ou bien sociales, ou un mélange de ces attributs. Donc, il se pourrait que ce que nous avons observé dans le cas de la population de la Phase 1 puisse différer de ce qui pourrait être observé si la même étude était faite auprès de la population de la Phase 2. Les différences résultant de cet écart entre la moyenne d'âge des résidants de l'ensemble Benny Farm et ceux de la Phase 1 sont par ailleurs atténuées par le fait qu'environ un tiers des résidants de la Phase 1 ont été sélectionnés parce qu'ils éprouvaient des problèmes de santé majeurs.

Malgré ces limites, nous croyons que la rigueur avec laquelle nous avons recueilli les informations et analysé les résultats nous permet d'apporter des informations intéressantes sur la pertinence et l'efficacité des différents volets de la stratégie adoptée par la SCHL afin de faciliter la relocalisation des résidants de Benny Farm de même que sur le degré d'adéquation entre les attentes et les besoins de ces derniers et les nouvelles habitations dans lesquelles ils ont été relocalisés.

CHAPITRE 4
CONTEXTE SOCIAL DE LA RECHERCHE

4.0 CONTEXTE SOCIAL DE LA RECHERCHE

4.1 Caractéristiques de l'ensemble de la population de Benny Farm

4.1.1 Mise en situation

La population de l'ensemble Benny Farm ne saurait être décrite adéquatement que par des statistiques socio-démographiques. Bien entendu, les personnes qui vivent à Benny et dont la moyenne d'âge est de 76 ans aujourd'hui possèdent plusieurs caractéristiques qui sont partagées par d'autres populations âgées. Mais au-delà de ces caractéristiques, les vétérans ou leurs veuves qui habitent l'ensemble Benny Farm constituent une communauté très distincte avec une histoire et un vécu qui la rendent très spéciale.

Pour expliquer ce contexte, il est utile de résumer brièvement l'histoire de cette population ainsi que celle du site de Benny Farm. Il importe de souligner d'abord qu'une large portion des résidents de l'ensemble Benny Farm vivent là depuis plus de 25 ans. En effet cet ensemble a été construit après la deuxième guerre mondiale, vers les années 1946-47, pour répondre à une pénurie de logements.

À cette époque comme aujourd'hui, cet ensemble d'immeubles n'était pas voulu par les résidents du voisinage composé de familles plutôt aisées qui s'inquiétaient de l'impact que pourrait avoir l'arrivée de familles à faible revenu et la construction de logements de mauvaise qualité sur la quiétude de leur quartier et sur la valeur de leurs propriétés.

Pour que le projet soit accepté par les résidents du quartier, plusieurs concessions altérant le plan original durent être faites. Ainsi, la construction de balcons sur les façades fut interdite et un règlement de la collectivité des résidents de l'ensemble Benny Farm empêcha ces derniers de s'approprier ou d'utiliser les grands parterres de gazon entourant le site. Ces parterres, en effet, furent réservés pour le plaisir visuel exclusif de la collectivité des résidents de Benny Farm et des voisins (figure 4.1). Il va sans dire que la conséquence naturelle de ces interdictions fut la rupture du contact entre les résidents de l'ensemble Benny Farm et la rue.

Figure 4.1 Façade et parterre typiques des anciens immeubles de type « walk-up » de l'ensemble Benny Farm.



En plus de ces interdictions, le type de planification adopté pour Benny Farm a eu un effet profond sur l'évolution physique et sociale de l'ensemble. D'un point de vue physique, le plan d'ensemble introverti, la localisation des balcons à l'arrière et l'ajout graduel de clôtures visant à empêcher la libre circulation sur le site ont contribué à créer un genre de forteresse, voire un espace défendable et contrôlable. Ce déploiement physique devait influencer l'évolution sociale ce qui a fait en sorte qu'une « mentalité de forteresse » s'est également développée.

Très tôt, une association des locataires soit la « Benny Farm Tenants Association – BFTA » voyait le jour; son rôle était de contrôler et de gérer la vie sociale des résidants sur le site. En effet, en plus de faire la loi, cette association organisait diverses activités pour les 1 500 enfants qui vivaient alors à Benny Farm ainsi que des festivals annuels pour tous les résidants. L'association veillait également à ce que tous les règlements soient respectés et s'efforçait de régler les conflits entre voisins dans la mesure où elle le pouvait.

Au cours des dernières années, l'association des locataires s'est adaptée à la réalité de la population qui a vieilli et dont le nombre a diminué de 2 250 à environ 417 personnes en 1998. Les enfants, autrefois nombreux, sont à peu près tous partis. Les espaces que ces derniers occupaient sont maintenant vides, mise à part une importante exception : le jardin communautaire (figure 4.2). Avec le temps, en effet, le rôle organisateur de l'Association des locataires s'est estompé et les résidants se sont dotés de nouveaux « lieux sociaux ». Le « Garden Club », responsable du jardin communautaire, par exemple, a été créé afin d'occuper les hommes retraités qui « se tournaient les pouces »; un club social pour les 55 ans et plus a aussi été fondé. Ces nouveaux « lieux sociaux » ont eu comme effet de modifier la vie sociale des personnes, de diffuser le lieu d'autorité et ont contribué à l'émergence de nouveaux clans. Plus récemment, soit en 1991, un groupe de résidants opposés au projet de réaménagement ont formé l'association « Benny Farm Veterans and Associates – BFVA »; quelques mois plus tard cependant, soit en 1992, ce groupe a révisé ses positions et est devenu défenseur du projet.

Figure 4.2 Photo du jardin communautaire se trouvant au cœur de l'îlot est.



4.1.2 Données socio-démographiques à propos de l'ensemble de la population de Benny Farm

Nous ne possédons que quelques données socio-démographiques à propos de l'ensemble de la population de Benny Farm. Ces données résultent d'une enquête menée par la SCHL en 1992 auprès de l'ensemble des ménages (335) qui habitaient le site à l'époque.

Moyenne d'âge des résidants

La moyenne d'âge des résidants en 1992 était d'environ 70 ans.

Sexe

La majorité des résidants en 1992 étaient des femmes (592); les hommes représentaient 41 % de la population.

Composition des ménages

Des 335 ménages qui habitaient sur le site en 1992, 46 % étaient des couples, 40 % étaient composés de personnes seules et 14 % de trois personnes ou plus.

Attrition de la population

Environ 700 personnes habitaient l'ensemble Benny Farm lors de l'annonce du projet en 1991. Depuis ce temps, la population de l'ensemble a diminué d'environ 40 personnes par année. Cette diminution est due en partie à un certain nombre de décès (environ 14 par année) ainsi qu'à des départs (environ 26 par année).

Attitude des résidants par rapport au nouveau projet en 1992

Dans le cadre de la même enquête menée par la SCHL, celle-ci demandait aux résidants s'ils « croyaient que le nouveau projet résulterait en une expérience positive ». Or, en 1992, 74 % des résidants répondaient oui à cette question, 17 % se sentaient incapables d'y répondre et 9 % répondaient non.

Attitude des résidants par rapport à l'importance de se retrouver près de ses anciens voisins dans les nouveaux bâtiments en 1992

Dans le cadre de la même enquête, on demandait aux résidants s'il était important pour eux de se retrouver près de leurs anciens voisins dans les nouveaux bâtiments.

Or, en 1992, 67 % des résidants affirmaient que c'était « très important » ou « important » tandis que 33 % affirmaient que ce n'était « pas important ».

Soins médicaux à domicile en 1992

Dans le cadre de la même enquête, on a demandé aux résidants s'ils recevaient des soins à domicile.

Les réponses à cette question ont démontré que 10% de la population recevait des soins médicaux à domicile.

4.2 Profil socio-démographique des répondants de la pré et de la post-enquête (Pré/Q.151, 152, 154, 155 et 160; Post/Q. 156 à 159; Pré et Post/Q. 161)

4.2.1 Moyenne d'âge

Des 39 ménages interviewés lors de la pré et de la post-enquête, la moyenne d'âge est de 71.4 ans. Elle se situe à 69.8 ans pour les hommes comparativement à 72.6 ans pour les femmes.

4.2.2 Sexe

La majorité des répondants sont des femmes (69 %); les hommes représentent donc 31 % de la population.

4.2.3 Composition des ménages

Des 39 ménages, 54 % sont formés d'une seule personne, 44 % sont formés d'un couple et 2 % (1 ménage) est composé de quatre personnes.

4.2.4 Langue parlée

La presque totalité (97 %) des répondants sont anglophones.

4.2.5 Revenus

Nous n'avons pas demandé aux répondants de nous indiquer quel était leur revenu car nous avons été informés par la SCHL que la majorité de la population était composée de personnes à faible revenu (revenu moyen de 13 000 \$ en 1991).

Nous avons cependant demandé aux répondants de nous indiquer « comment ils percevaient leur situation financière, par comparaison à celle d'autres personnes âgées ». Or, les réponses à cette question indiquent que la perception qu'ont les répondants de leur situation financière s'étale sur deux pôles à savoir : 47 % se considèrent « financièrement à l'aise » alors que 53 % affirment avoir un « revenu suffisant pour répondre aux besoins essentiels ». Aucun des répondants a perçu sa situation financière comme étant celle d'un/d'une « pauvre » ou « très pauvre ». Compte tenu du faible revenu moyen, les réponses à cette question peuvent s'expliquer par la moyenne relativement basse du loyer (voir l'article 4.2.8 à ce sujet).

4.2.6 Occupation

Presque tous les répondants sont à la retraite. Quant au type d'occupation qu'ils avaient avant la retraite, la majorité des répondants (hommes et femmes) se trouve répartie à peu près également dans les catégories suivantes :

- Agents d'encadrement immédiat (chef de bureau, chef de rayon, inspecteur, etc.);
- employés de bureau et de commerce;
- métiers de service (employés de restaurant, conducteur d'autobus, chauffeur de taxi, vendeur/ vendeuse, etc.);
- ouvriers qualifiés et contremaîtres;
- ménagères.

4.2.7 Nombre d'années d'habitation à Benny Farm

Les répondants vivent à Benny Farm depuis environ un quart de siècle en moyenne.

4.2.8 Loyer mensuel

Nous n'avons pas posé cette question après avoir été informés par la SCHL que le coût du loyer était relativement comparable d'un logement à l'autre. Ce loyer mensuel s'élève à environ 305 \$.

La moyenne relativement basse du prix du loyer résulte du fait que les résidants, au fil des ans, ont systématiquement contesté les augmentations de loyer auprès de la Régie du logement du Québec.

4.2.9 Type de logement

Lors de la pré-enquête, 33 % des répondants habitaient dans des logements de 2 chambres et 49 % des répondants habitaient dans des logements de 3 chambres.

Lors de la post-enquête, la majorité des répondants (87 %) occupaient un logement de 2 chambres.

CHAPITRE 5
CONTEXTE PHYSIQUE DE LA RECHERCHE

5.0 CONTEXTE PHYSIQUE DE LA RECHERCHE

5.1 Caractéristiques spatiales de l'ensemble Benny Farm

5.1.1 *Considérations relatives au plan d'ensemble*¹

Évaluation historique

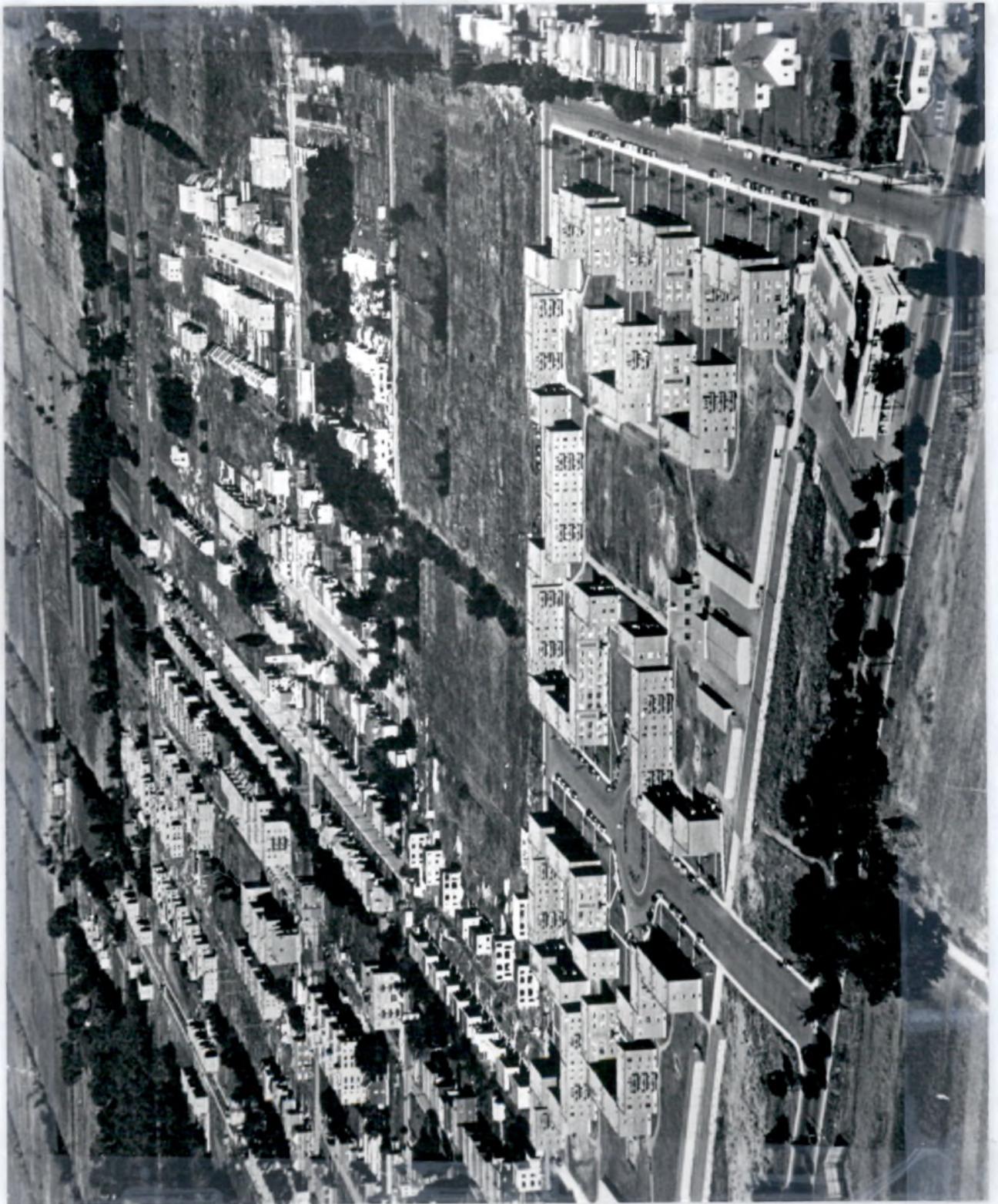
Le site présente un caractère particulier (figure 5.1). Véritable forteresse comme nous l'avons expliqué au chapitre précédent, le site où se trouve présentement l'ensemble Benny Farm demeure intouché pendant toutes les époques de planification et de construction des îlots avoisinants. Depuis la distribution d'une grille générale de rues morcelant en îlots longitudinaux, les secteurs environnants, à l'application d'un patron de lotissement et à la construction de bâtiments s'appropriant progressivement les territoires limitrophes, Benny Farm s'institue véritablement à titre de zone ou de méga-îlots au caractère distinctif. Ce n'est qu'après la seconde guerre mondiale, que seront érigés les bâtiments. Même alors, la nature du cadre bâti confirme la notion de caractère distinctif de Benny Farm. Les immeubles n'occupent qu'une faible partie du terrain et formalisent en quelque sorte un bandeau construit tantôt en relation à la rue, tantôt en relation à la cour, compte tenu du recul important de certains d'entre eux. Le cadre bâti, plus particulièrement son implantation, tranche donc passablement comparativement au tissu urbain de Notre-Dame-de-Grâce caractérisé essentiellement par des bâtiments jumelés ou contigus inscrits sur rue.

Topographie

Notre-Dame-de-Grâce se définit par une topographie relativement rigoureuse dans le secteur de Benny Farm. La rue Sherbrooke s'institue à titre de frontière au sud de laquelle un dénivelé important définit une pente jusqu'à la rue St-Jacques. Le site de Benny Farm, au nord de Sherbrooke, s'avère ainsi une zone sans topographie particulière.

¹ Cette section est principalement composée d'extraits adaptés du Programme de développement préparé par les architectes Gauthier Guité Daoust ainsi que par la firme Le Groupe Lestage Inc., en 1994.

Figure 5.1 Vue aérienne du site à l'époque de sa construction



Morphologie des îlots

Le site de Benny Farm (figure 5.2) se définit par deux méga-îlots distribués de part et d'autre du boulevard Cavendish. Compte tenu de leur dimension, et de leur absence d'orientation, la trame urbaine du site se distingue de la structure d'insertion adjacente essentiellement composée d'îlots longitudinaux en axe nord-sud.

Structuration du cadre bâti

Le mode d'appropriation des mega-îlots de Benny Farm, se définit par un bandeau bâti juxtaposé en un recul par rapport à la rue, générant une rythmique particulière au niveau de l'espace public, confirmant la personnalité distinctive du projet.

Distribution des services

Le site bénéficie d'une localisation privilégiée. Au centre géographique de Notre-Dame-de-Grâce, à proximité du centre-ville et de voies rapides, le site connaît une desserte plus qu'adéquate au niveau du transport en commun et s'inscrit tout près de deux artères commerciales : la rue Sherbrooke et la rue Monkland.

5.2 Caractéristiques des anciens bâtiments

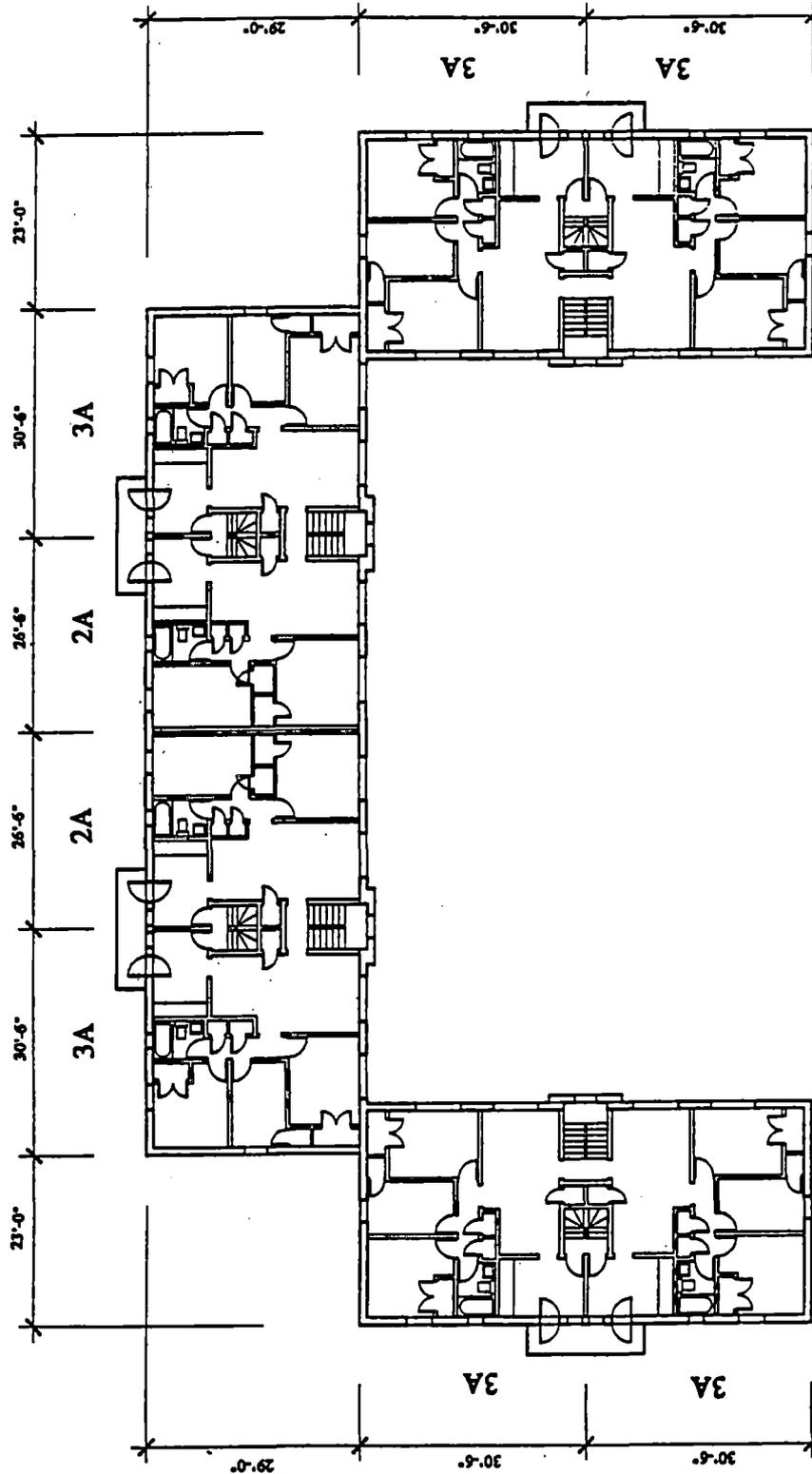
5.2.1 Considérations générales

L'ensemble Benny Farm est composé de 16 bâtiments de trois étages de type « walk-up » (voir figure 4.1 au chapitre précédent) dans lesquels se trouvent 384 logements. Ces bâtiments sont généralement en forme de U ou de L. Un bâtiment typique en forme de U (figure 5.3) comprend 24 logements, majoritairement de trois chambres à coucher et de quelques deux à quatre chambres à coucher. Dans ce type de bâtiment, on trouve quatre cages d'escalier qui desservent chacune six logements, soit deux logements de part et d'autre de chaque palier. Ces logements sont très compacts mais bénéficient de deux

Figure 5.2 Ensemble Benny Farm et structure d'insertion adjacente essentiellement composée d'îlots longitudinaux en axe nord-sud.



Figure 5.3 Plan typique d'un ancien bâtiment en forme de U. Échelle 1 : 300



orientations. La superficie nette¹ de ces logements varie de 65 m² pour un deux chambres à coucher, à 72 m² pour un trois chambres et à 88 m² pour un quatre chambres.

5.2.2 État physique des anciens bâtiments

D'après les experts² mandatés par la SCHL pour évaluer l'état physique et fonctionnel des bâtiments, les bâtiments requerraient des rénovations majeures dont le coût par unité a été estimé à environ 70 000\$ en 1992. Voici une nomenclature des réparations les plus importantes qui devraient être effectuées, selon ces experts, pour que les logements respectent les normes actuelles d'habitation :

Fondations

Construire de nouvelles fondations pour les escaliers principaux qui doivent être agrandis et pour des escaliers de secours qui doivent être remplacés. Réparer les fissures dans les fondations existantes.

Structure

Protéger les poutres du sous-sol contre les incendies. Poser des poutres et des colonnes dans les logements aux endroits où des cloisons portantes doivent être enlevées.

Enveloppe extérieure

Isoler le toit et les murs donnant sur l'extérieur qui sont entre deux fois et demie et dix fois et demie moins isolés qu'ils ne le devraient. Remplacer le parement de brique qui n'a plus de lien solide avec la charpente. Rénover toutes les toitures car les membranes d'étanchéité sont vieilles et les solinages rouillés. Remplacer les portes extérieures, les

¹ Superficie nette calculée en excluant les murs entre les logements ainsi que les murs extérieurs

² La firme d'architectes Blouin Faucher Aubertin Brodeur Gauthier

fenêtres et la quincaillerie par de nouvelles composantes plus performantes en matière de conservation d'énergie et plus faciles à manipuler pour des personnes âgées.

Cloisons, isolation acoustique et portes intérieures

Procéder à la démolition de certaines cloisons intérieures pour rendre conformes au Code national du bâtiment certains espaces tels que les escaliers de secours et les dînettes. Améliorer l'isolation acoustique des cloisons et des planchers entre les logements.

Finis

Repeindre tous les logements. Refaire les revêtements de céramique dans les salles de bains.

Appareils

Remplacer tous les appareils de salle de bain, de cuisine et installer de nouveaux comptoirs. Remplacer les conduites d'alimentation en eau, d'égout et de drainage. Remplacer le réseau électrique. Remplacer les convecteurs actuels par de plus performants avec thermostat incorporé.

Balcons et rampes

Ajouter des balcons sur les façades principales car les balcons arrières actuels doivent être remplacés par des escaliers de secours. Créer des rampes pour les personnes handicapées.

5.2.3 État fonctionnel des anciens bâtiments

En ce qui a trait à l'état fonctionnel des anciens bâtiments, les mêmes experts consultés ont indiqué à la SCHL qu'à plusieurs titres les logements de Benny Farm ne répondaient plus aux normes du Code national du bâtiment. De plus, ils ont souligné qu'ils ne convenaient plus aux besoins des personnes âgées ou à ceux des familles d'aujourd'hui. Ainsi, ils ont relevé

les faiblesses suivantes à propos de certains espaces et composants des logements (figure 5.4) :

Les cuisines

- Sont très petites par rapport aux normes actuelles (...);
- les comptoirs perdent les deux tiers de leur rangement une fois que le réfrigérateur et la cuisinière sont installés (...);
- les portes d'armoires ont gauchi (...);
- la dépense des cuisines est souvent aménagée dans l'espace réservé au vestiaire.

Les dînettes

- Sont trop petites pour y loger convenablement une table pour quatre personnes;
- leur surface utile ($2,7 \text{ m}^2$) est de 50 % inférieure à celle exigée par le Code national du bâtiment ($6,0 \text{ m}^2$).

Les chambres

- Sont étroites et peu fonctionnelles (...);
- sont desservies par une seule prise de courant.

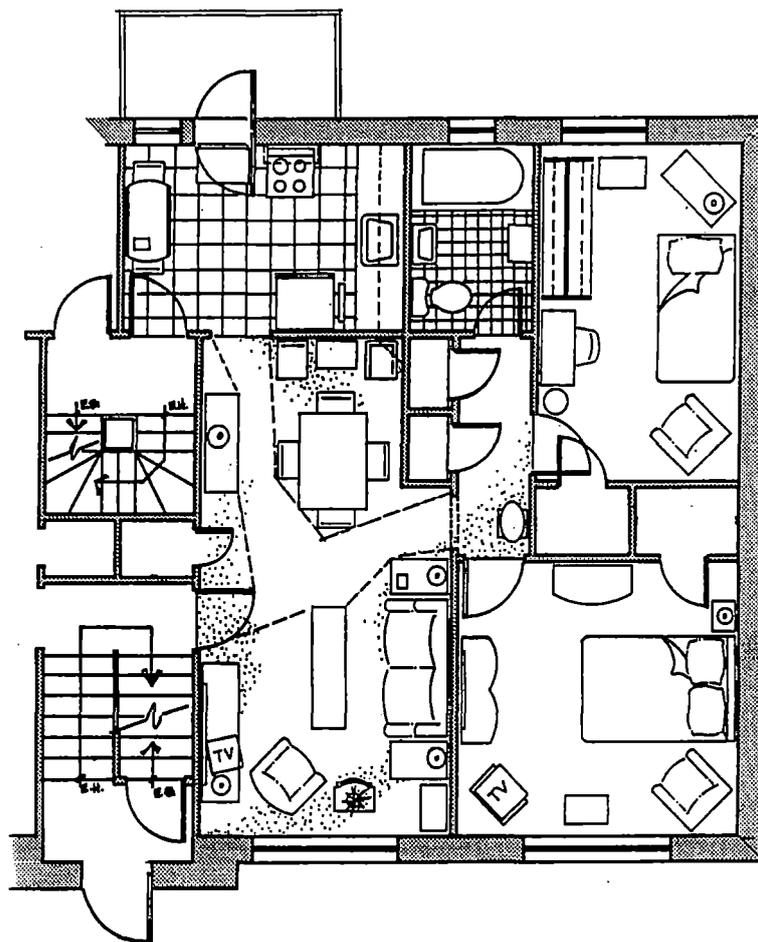
Les salles de bain sont de dimensions minimales.

Les salons

- Sont difficilement aménageables à cause des circulations transversales;
- sont peu éclairés par la lumière naturelle.

Les escaliers principaux ne permettent pas de transporter convenablement une civière et les balustrades ne sont pas sécuritaires, étant trop basses par rapport aux normes.

Figure 5.4 Plan typique d'un ancien logement de deux chambres sur lequel on peut observer la petitesse de la cuisine et de la dinette, l'étroitesse d'une des chambres et les circulations transversales à travers le salon. Échelle 1 : 100



Les escaliers secondaires sont composés de plusieurs marches d'angle continues qui ne correspondent plus aux exigences du Code et qui rendent l'utilisation de ces issues extrêmement risquée.

Il n'y a presque pas d'espace de rangement dans les logements.

Les balcons sont peu logeables et bon nombre parmi ceux-ci permettent des vues directes sur les chambres à coucher d'un logement voisin. Les balustrades en métal de ces balcons sont souvent corrodées.

Les planchers craquent anormalement partout dans les logements.

Les planchers laissent passer des bruits et des sons indésirables provenant des logements superposés ou adjacents.

Les cloisons mitoyennes et les planchers ne correspondent pas aux exigences du Code en ce qui a trait au confort acoustique.

La tuyauterie devient bruyante lorsqu'un locataire voisin utilise l'eau chaude, tire la chasse de la toilette ou vide le bain.

5.3 Caractéristiques des nouveaux bâtiments

5.3.1 Considérations générales

Les nouveaux bâtiments de la Phase 1 (figure 5.5) consistent en deux tours de six étages reliées au sous-sol par un garage souterrain contenant 37 espaces de stationnement et 69 casiers. Entre ces deux bâtiments, on a aménagé un espace d'agrément extérieur (square) recouvert de surfaces pavées et gazonnées, équipé de banquettes et de jeunes arbres. Les nouveaux bâtiments sont ceinturés par une rue privée à laquelle les véhicules peuvent accéder par l'avenue Benny et de laquelle ils peuvent sortir par le boulevard Cavendish. Ces deux tours, de taille comparable, sont chacune équipées de deux ascenseurs ainsi que d'une cuisinette et d'une buanderie attenantes à une salle communautaire se trouvant à proximité

Figure 5.5 Photo des deux nouveaux immeubles de la Phase 1



de l'entrée. La tour nord (figure 5.6) contient 40 logements et la tour sud en contient 51. La majorité des logements (72) sont de deux chambres à coucher, 13 sont de une chambre et 6 sont de trois chambres.

La superficie nette des logements de une chambre est d'environ 64 m², celle des logements de deux chambres (figure 5.7) est d'environ 83 m² et celle des logements de trois chambres est d'environ 109 m². On observe donc que les nouveaux logements de une chambre ont une superficie comparable aux anciens logements de deux chambres et que les nouveaux logements de deux chambres sont 15 % plus grands que les anciens logements de trois chambres.

5.3.2 Accès universel

Les nouveaux bâtiments ont été conçus pour permettre *l'accès universel* aux logements et aux espaces communs. Ceci veut dire :

« Donner accès partout (i.e. accès à tous les logements et à tous les espaces) pour tout (i.e. accès à toutes les activités) et pour tous (i.e. accès à la majorité des personnes en santé souffrant d'un certain handicap tel que la surdité, la cécité, ou l'usage d'un fauteuil roulant). Ceci veut dire également que le bâtiment ne comporte aucune barrière architecturale, conceptuelle ou psychologique et qu'on y trouve la possibilité d'installer des équipements d'adaptation spécialisés sans que cela implique des modifications architecturales majeures. En adoptant cette approche, les unités contenues dans ces bâtiments sont conséquemment adéquates pour les résidants sans handicap, elles répondent aux besoins particuliers de la majorité des personnes handicapées et sont facilement adaptables pour les personnes handicapées qui ont des besoins plus importants. »¹

¹ Société d'habitations communautaires Logique Inc. (1994). Critères de performance en accessibilité universelle. Rapport final.

Figure 5.6 Plan du rez-de-chaussée de la tour nord de la Phase 1. Échelle 1 : 300

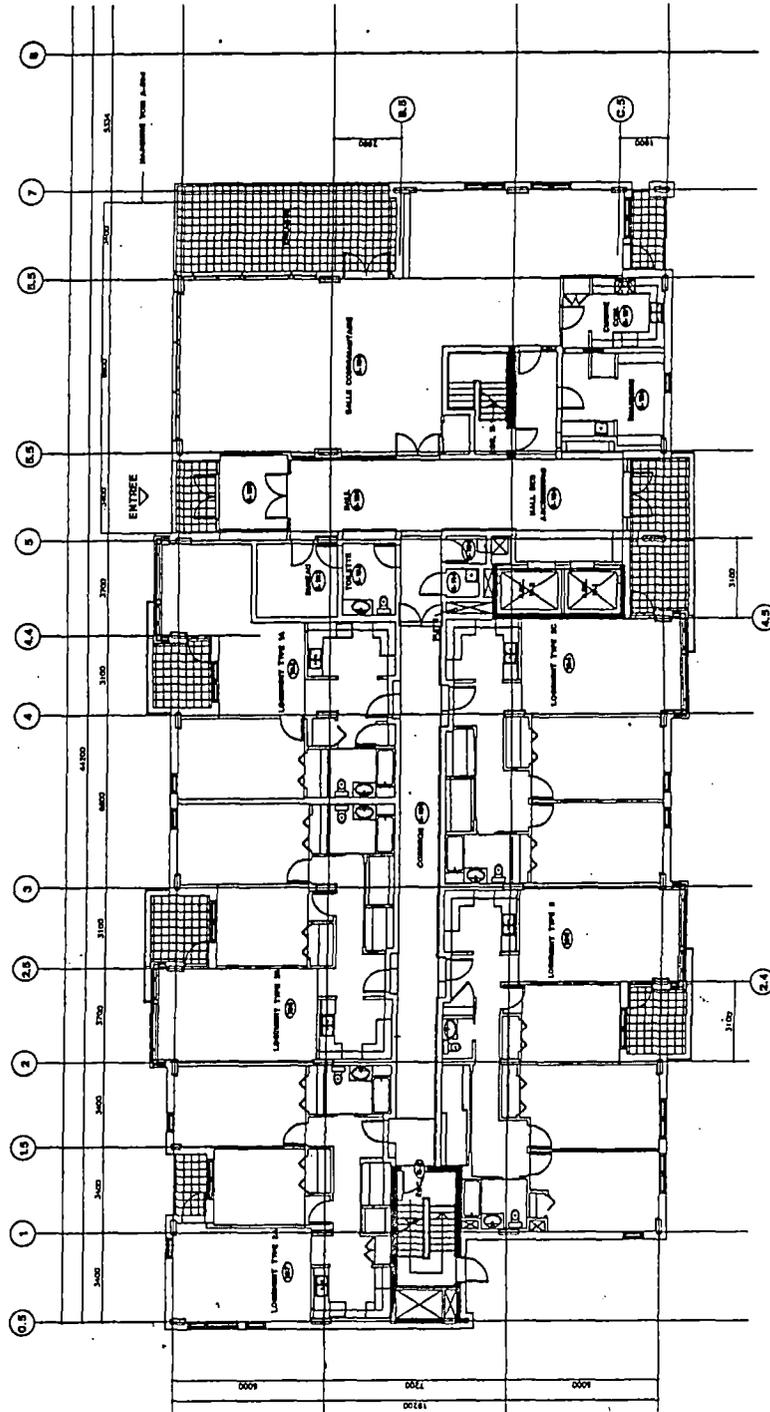
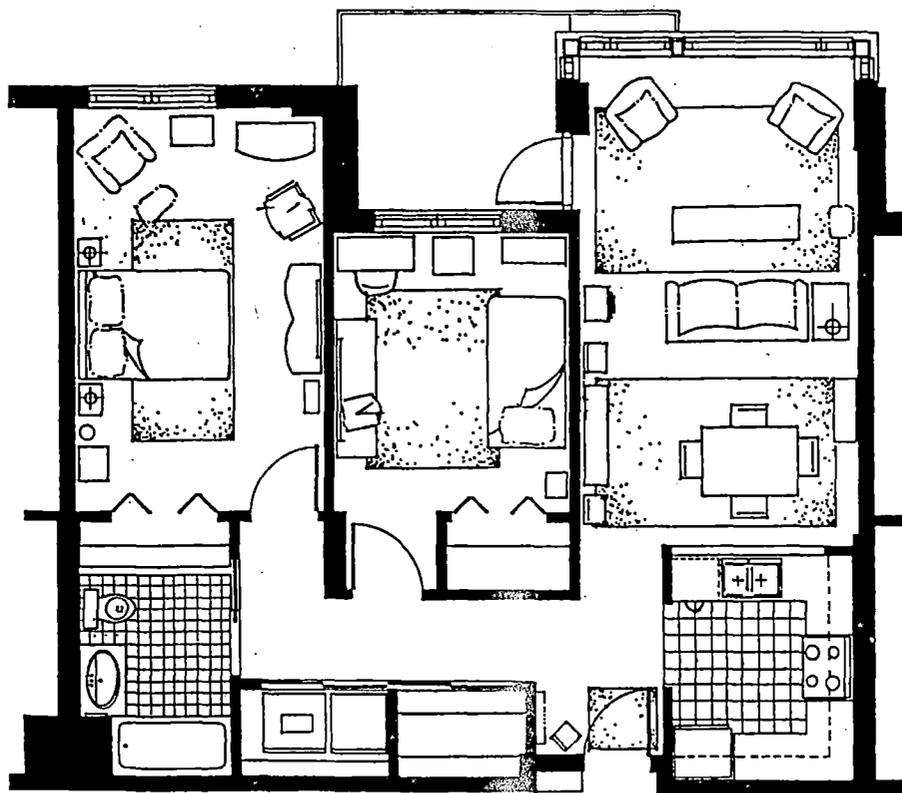


Figure 5.7 Plan d'un logement typique de deux chambres de la Phase 1. Échelle 1 : 100



Parmi les prescriptions les plus importantes visant à faire en sorte que les bâtiments soient le plus accessibles et adaptés aux personnes handicapées ou en perte d'autonomie, mentionnons :

À l'échelle du bâtiment

- Les accès sans obstacles et sans dénivellation importante aux bâtiments (figure 5.8) ainsi qu'aux espaces communautaires et aux logements;
- les entrées protégées contre les intempéries par des marquises (figure 5.8);
- la présence d'aires extérieures et intérieures d'attente ou de flânage (figure 5.8);
- l'aménagement des portes, des vestibules, des boîtes aux lettres et des halls d'entrée des immeubles selon des modalités spéciales (portes de 865 mm, dégagements, ouvre-portes électromagnétiques, etc.);
- la présence de deux ascenseurs par bâtiment dont un pouvant accommoder une personne couchée sur une civière; l'accessibilité aux contrôles de ces ascenseurs aux personnes aveugles ou en fauteuil roulant;
- la présence de mains courantes dans les corridors (figure 5.9);
- l'aménagement de salles communautaires facilement accessibles et visibles à partir des entrées principales (figure 5.10);
- l'aménagement de cuisinettes attenantes aux salles communautaires en prévision de la préparation ou du réchauffement de mets préparés à l'extérieur pour les personnes en perte d'autonomie;
- l'aménagement de bureaux de consultation afin de faciliter le diagnostic et le traitement des résidants;
- l'aménagement de salles de toilettes publiques à proximité des salles communautaires pour que les résidants n'aient pas à remonter à leurs logements en cas de besoin;
- l'aménagement de buanderies à proximité des salles communautaires;
- l'aménagement de chutes à ordures également accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Figure 5.8 Photo de l'entrée principale de la tour nord qui est surplombée d'une marquise et qui permet un accès sans obstacles.



Figure 5.9 Photo d'un corridor typique des nouveaux immeubles qui permet de voir les mains courantes.



Figure 5.10 Photo de l'entrée principale de la tour nord sur laquelle on peut voir le rapport étroit entre cette entrée et la salle communautaire (côté droit de la photo).



À l'échelle des appartements

- Aménagement d'entrées en retrait et présence de tablettes destinées à permettre de déposer un colis ou un sac d'épicerie lorsque l'on ouvre la porte (figure 5.11);
- halls d'entrée suffisamment grands pour permettre à une personne de s'asseoir pour revêtir ou enlever ses couvre-chaussures (figure 5.12);
- accès à toutes les pièces de l'appartement incluant au moins une chambre à coucher aux personnes en fauteuil roulant (figure 5.13);
- cuisine ouverte sur l'espace repas et sur le séjour (figure 5.14);
- cuisines munies de comptoirs continus en forme de U pour faciliter le déplacement latéral de casseroles lourdes pour les personnes souffrant d'arthrite (figure 5.15);
- comptoirs de cuisine munis de planchettes en forme de tiroir pour les personnes en fauteuil roulant (figure 5.16);
- prévision d'une section amovible permettant le dégagement de tout l'espace sous l'évier pour les personnes en fauteuil roulant;
- tablettes pivotantes ("lazy-susan") dans les coins des comptoirs (figure 5.17);
- trajet le plus court, le plus direct et le plus libre que possible entre les chambres et les salles de bain (voir figure 5.7 ci-dessus);
- portes coulissantes donnant accès aux salles de bain (figure 5.18);
- modalités diverses sur le plan technique visant à rendre les salles de bain accessibles à court terme et à long terme (fond de clouage) aux personnes handicapées et en perte d'autonomie (figure 5.19);
- prévision d'espace dans les salles de bain pour qu'une personne puisse aider le/la résident/e (voir figure 5.7 ci-dessus);
- balcons partiellement en alcôve afin de permettre aux personnes âgées de suivre les activités de la rue ou de se reposer au soleil ou à l'ombre en ayant un sentiment d'intimité et de sécurité (figure 5.20);
- prévision d'espaces destinés, soit au rangement d'articles volumineux, soit à l'installation d'une laveuse et d'une sècheuse à l'intérieur de son appartement (figure 5.21);

Figure 5.11 Entrée typique d'un appartement munie d'une tablette destinée à permettre de déposer un colis ou un sac d'épicerie lorsque l'on ouvre la porte de son appartement. Fait intéressant à noter, la plupart de ces tablettes sont également utilisées par les résidants pour personnaliser l'entrée de leur appartement.



Figure 5.12 Hall d'entrée typique d'un appartement. La taille de cet espace permet à l'occupant de s'asseoir pour revêtir ou enlever ses couvre-chaussures.



Figure 5.13 Les couloirs et toutes les pièces des appartements incluant au moins une chambre à coucher ont été conçus de façon à faciliter la circulation des personnes en fauteuil roulant.



Figure 5.14 Photo illustrant la relation ouverte que l'on trouve entre la cuisine, l'espace repas et le séjour.



Figure 5.15 Les cuisines ont été munies de comptoirs continus en forme de U afin de faciliter le déplacement latéral des casseroles lourdes pour les personnes souffrant d'arthrite.



Figure 5.16 Photo d'une cuisine typique montrant sur la gauche une planchette en forme de tiroir destinée aux personnes assises ou en fauteuil roulant.



Figure 5.17 Des tablettes pivotantes ont été installées afin de faciliter l'accès aux coins des comptoirs.



Figure 5.18 L'accès aux salles de bain se fait par une porte coulissante.



Figure 5.19 Sur les murs de toutes les salles de bain un fond de clouage permet l'installation de barres de soutien à différents endroits selon le besoin de l'occupant.



Figure 5.20 Les balcons ont été aménagés en alcôve afin de permettre aux personnes âgées de suivre les activités de la rue ou de se reposer au soleil ou à l'ombre en ayant un sentiment d'intimité et de sécurité.



Figure 5.21 Dans presque tous les logements un espace a été prévu soit pour le rangement d'articles volumineux, soit pour l'installation d'une laveuse et d'une sècheuse. Les tablettes se trouvant dans la partie haute de ces placards ont été prévues pour la literie mais elles ne conviennent pas à plusieurs résidants.



- absence de seuils surélevés pour les portes intérieures ainsi que pour les portes donnant sur les balcons et les corridors (figure 5.22);
- fenêtres dont les mécanismes d'ouverture vers l'intérieur, de fermeture et de verrouillage sont faciles à manipuler (figure 5.23);
- robinetterie de type levier;
- systèmes avertisseurs d'incendie conçus de manière à émettre un signal sonore de forte intensité réglable ainsi qu'un signal visible ("strobe light") pour les malentendants;
- surfaces antidérapantes dans les endroits où les revêtements de plancher risquent d'être mouillés (cuisines et salles de bain).

5.4 Types d'appartement occupés par les répondants dans les nouveaux bâtiments (Post/Q.161)

Les nouveaux bâtiments contiennent 11 types d'appartement et les répondants occupent neuf de ces 11 types. Le tableau suivant illustre comment se répartissent les répondants.

Type d'appartement	Nombre d'appartements	Nombre de répondants
1A	2	2
1B	1	-
1C	5	1
1D	5	1
2A	6	6
2B	33	14
2C	12	2
2D	1	-
2F	10	7
2G	10	5
3	6	1
TOTAL	91	39

Ce tableau illustre que l'échantillon est représentatif de la plupart des différents types d'appartement. Il faut souligner par ailleurs que tous les logements ont été planifiés à partir des mêmes principes et que la plupart se ressemblent.

Figure 5.22 Les portes donnant sur les balcons ainsi que les portes intérieures ne comportent pas de seuils surélevés.



Figure 5.23 Les fenêtres ont été munies d'un mécanisme d'ouverture vers l'intérieur qui permet un maniement facile. Ces fenêtres ont cependant été critiquées par les résidents pour diverses raisons qui sont décrites à l'article 9.5.2.



5.5 Distribution des répondants en fonction des deux nouveaux bâtiments (Post/Q.162b)

Nous retrouvons un peu plus de répondants habitant le bloc sud (56 %) que le bloc nord (44 %). Ces pourcentages se comparent sensiblement au rapport entre le nombre de logements se trouvant dans le bloc sud (51) et dans le bloc nord (40).

5.6 Distribution des répondants en fonction de l'étage où se situe leur appartement dans les nouveaux bâtiments (Post/Q.163)

Nous retrouvons une distribution relativement régulière des répondants sur les six étages :

Étage	Fréquence
1	7.7 %
2	7.7 %
3	20.5 %
4	23.2 %
5	17.9 %
6	23.1 %
TOTAL	100.0 %

CHAPITRE 6
PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RELOCALISATION
DES RÉSIDENTS

6.0 PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RELOCALISATION DES RÉSIDANTS

6.1 Chronologie du développement du projet

Avant de décrire les principaux volets de la stratégie adoptée par la SCHL pour réaménager le site et pour faciliter la relocalisation des résidants, il importe de retracer la chronologie des événements qui ont marqué le développement du projet.

<i>Mars 1991</i>	Choix d'un premier directeur de projet (Guy Bossé);
<i>Mars 1991</i>	Annonce du projet ¹ ;
<i>Été 1991</i>	Location d'un bureau de projet à proximité du site;
<i>Été 1991</i>	Formation de l'équipe de réaménagement;
<i>Été 1991</i>	Rencontres informelles de l'équipe de réaménagement avec les résidants sur le site;
<i>Octobre 1991</i>	Première série de consultation des résidants à propos de l'endroit où ils souhaitent être relocalisés;

¹ Durant les deux premiers jours qui ont suivi l'annonce du projet, une trentaine d'employés de la SCHL avaient été dépêchés à différents endroits sur le site, dans les sous-sols des immeubles, afin de répondre aux questions des locataires. Cet effort louable de bien informer les résidants a cependant été partiellement gâché par l'annonce du Ministre, qui faisait référence à un projet de « rénovation » plutôt qu'à un projet de « réaménagement ». Cette erreur a généré de l'incompréhension et des doutes par rapport aux intentions de la SCHL. Aussi, l'annonce a été faite avant que la présidente de l'Association des locataires en soit informée. Cette maladresse a amplifié le doute, indisposé plusieurs résidants et suscité de la résistance au projet au cours des premières semaines. Les rencontres informelles de l'équipe de réaménagement avec les résidants sur le site de même que les séances de consultation plus formelles ont cependant contribué, par la suite, à clarifier les intentions de la SCHL et à rassurer les résidants.

- Décembre 1991** Deuxième série de consultation des résidants à propos de la façon selon laquelle ils souhaitent être regroupés sur le côté est du site;
- Hiver 1992** Élaboration du premier programme de développement;
- Avril 1992** Troisième série de consultation des résidants pour élaborer les critères relatifs aux priorités de déménagement;
- Été 1992** Quatrième série de consultation des résidants sur l'architecture des bâtiments et des appartements;
- Été 1992** Présentation du programme de développement au Comité conseil d'arrondissement – CCA (avis défavorable et contestation du projet par les riverains, par les groupes communautaires et par les défenseurs du patrimoine architectural);
- Été 1992** Présentation du programme de développement à la Commission Viger (avis défavorable);
- Novembre 1992** Rejet du projet par le Comité exécutif de la Ville de Montréal (objection à la démolition de tous les immeubles);
- Hiver 1993** Ralentissement de l'activité de développement (la SCHL s'interroge et réévalue la viabilité financière du projet compte tenu des exigences imposées par la Ville de Montréal afin que certains bâtiments soient conservés);
- Printemps 1993** Nomination d'un second directeur de projet (André Gohier);
- Été 1993** Élaboration d'un deuxième programme de développement comprenant la rénovation de sept bâtiments;

- Été 1993** Avis favorable de la Commission Viger;
- Automne 1993** Cinquième série de consultation des résidants sur un projet incluant la rénovation de certains bâtiments;
- Automne 1993** Le Service d'habitation et de développement urbain (SHDU) prépare un projet de règlement pour encadrer le deuxième programme de développement;
- Décembre 1993** Le Comité exécutif mandate le Bureau de consultation de Montréal – BCM de tenir une consultation publique sur le projet de règlement;
- Février 1994** Audiences du Bureau de consultation de Montréal (contestation du projet par les groupes qui s'étaient présentés au Comité conseil d'arrondissement – CCA (Été, 1992));
- Avril 1994** Le Bureau de consultation de Montréal - BCM recommande que soit levée l'obligation de conserver sept bâtiments;
- Été 1994** Longues négociations entre la SCHL et la Ville de Montréal (rejet des recommandations du BCM par la Ville de Montréal);
- Décembre 1994** Le Conseil de la Ville de Montréal adopte le Règlement 94-110 sur le programme de développement de l'ensemble Benny Farm;
- Décembre 1994** Les architectes Gauthier Guité Daoust sont mandatés pour élaborer les plans et devis pour la Phase 1 (91 logements);
- Mars 1995** Sixième série de consultation des résidants choisis pour être relocalisés dans les immeubles de la Phase 1; cette consultation porte sur l'architecture des bâtiments et des appartements;

- Printemps 1995*** Préparation des plans d'exécution et du devis de la Phase 1;
- Été 1995*** Hésitation de la SCHL à procéder à la construction de la Phase 1 pour diverses raisons reliées à la fragilité du marché immobilier, à l'obligation de conserver certains bâtiments et à celle de réaliser le réaménagement dans un cadre budgétaire d'autofinancement;
- Septembre 1995*** Le Comité exécutif de la Ville de Montréal (nouvelle administration) adopte un accord de principe pour que les appels de propositions de la SCHL pour le développement de la deuxième phase du projet puissent considérer des alternatives à la conservation des bâtiments.
- Automne 1995*** Suite à l'accord de principe précédent, la SCHL lance un appel de soumission et choisit un entrepreneur pour la construction de la Phase 1;
- Hiver 1996*** Début de la construction de la Phase 1;
- Juin 1996*** Nomination d'un troisième directeur de projet (Paul Poliquin);
- Automne 1996*** Septième série de consultation des résidants de la Phase 1 dans le but de les initier aux nouvelles conditions de vie (sociale et physique) des nouveaux immeubles et d'obtenir leur avis sur les matériaux proposés pour les finis intérieurs;
- Janvier 1997*** Pré-enquête auprès de 55 des 91 ménages appelés à être relocalisés;
- Mars 1997*** Visites guidées des nouveaux appartements et ateliers destinés à aider les résidants de la Phase 1 à faire le choix de leur nouvel appartement;
- Avril 1997*** Déménagement des résidants dans les immeubles de la Phase 1;

Décembre 1997 Post-enquête auprès de 39 des 55 ménages ayant participé à la pré-enquête.

On comprendra que les maladroites commises à l'annonce du projet ainsi que le long processus de développement qui a suivi (6 ans) ont rudement mis à l'épreuve les nerfs, la patience et le moral des résidants.

6.2 Relocalisation des résidants sur le site

Tel que mentionné ci-dessus, la SCHL a annoncé, le 21 mars 1991, son intention de réaménager le site. Rappelons qu'à cette époque la SCHL était propriétaire de plusieurs ensembles immobiliers à travers le pays et qu'elle tentait d'élaborer des solutions innovatrices afin de disposer de ces ensembles tout en respectant les droits acquis des occupants. C'est sur la base de ce principe ainsi que sur la base des expériences vécues dans des ensembles immobiliers similaires (Kitsilano à Vancouver et Strathcona à Ottawa) que la SCHL a pris elle-même en charge le réaménagement du site plutôt que de s'en départir et qu'elle a choisi de relocaliser les résidants sur le site plutôt qu'ailleurs.

6.3 Équipe du projet de réaménagement

L'équipe du projet a été dirigée à Montréal par trois directeurs qui se sont succédés soit messieurs Guy Bossé (1991-1993), André Gohier (1993-1996) et Paul Poliquin (1996-1998). Pierre Teasdale, a joué le rôle d'architecte conseil auprès de ces trois directeurs pendant toute la durée du projet. Ces trois directeurs relevaient de monsieur Lorne Finley, directeur de la division de la Gestion foncière de la SCHL.

Les deux autres membres permanents de l'équipe étaient Ann Kettenbeil, agent de liaison, ainsi que Suzanne Titley, adjointe administrative.

Parmi les consultants externes, outre Pierre Teasdale, les autres membres de l'équipe ont été :

- Renée Daoust, architecte, de la firme Gauthier Guité Daoust architectes et de la firme Le Groupe Lestage Inc.;
- Frances Ravensbergen, animatrice-conseil, du Centre d'études en relations humaines et communautaires de l'Université de Concordia;
- Jules Hurtubise, économiste, responsable des études de marché;
- André Sormani, conseiller en communication;
- Société Logique Inc., conseillers en accessibilité universelle.

6.4 Bureau de projet

Un bureau de projet (figure 6.1) a été aménagé à environ 300 mètres du cœur du site. Celui-ci consistait en une aire ouverte facilement accessible aux visiteurs. Dans cette aire ouverte, se trouvaient les postes de travail du directeur de projet, de l'adjointe administrative et de l'agent de liaison. À l'arrière de ce local se trouvait une salle polyvalente où avaient lieu les réunions de travail des membres de l'équipe de réaménagement ainsi que les séances de consultation des résidants. Cette dernière salle pouvait contenir environ 30 personnes assises.

6.5 Agent de liaison

Le rôle de l'agent de liaison tel que défini par la SCHL était :

« Relevant du directeur de projet, le titulaire agit à titre d'intermédiaire auprès des locataires du projet dans le réaménagement de leur lieu de résidence en gardant à l'esprit la position de la SCHL conciliant ainsi les intérêts de chacun. Il/elle facilitera la réinstallation des locataires dans les nouveaux logements, et notamment dans tout logement provisoire requis, et veillera généralement à leur bien-être au cours du processus de réaménagement. »

Figure 6.1 Photo de l'intérieur du bureau de projet prise pendant la pause café à l'occasion d'une séance de consultation.



Nous avons pu observer que le volet de ce mandat qui exigeait que l'agent de liaison « concilie » les intérêts de la SCHL et des résidants avait causé multes frictions entre l'agent de liaison et la direction du projet.

6.6 Bulletins d'information et communiqués

Pendant toute la durée du projet, des bulletins d'information et des communiqués ont été envoyés à tous les résidants afin de les tenir au courant du développement du projet et afin de répondre à leurs questions. Le tableau suivant qui retrace le nombre d'envois, par année, démontre qu'après les deux premières années, le nombre de communiqués émis a considérablement dépassé celui des bulletins.

Année	Bulletin	Communiqué	Total
1991	6	4	10
1992	5	10	15
1993	---	7	7
1994	1	3	4
1995	---	8	8
1996	---	10	10
1997	---	9	9

6.7 Approche à la consultation

6.7.1 Rôle de l'animatrice-conseil

Le rôle de l'animatrice-conseil a été de concevoir, de coordonner et d'animer plus d'une cinquantaine de séances de consultation, regroupant de 25 à 30 personnes chaque fois. Ces séances de consultation se sont échelonnées sur une période de six ans. Ce travail a été accompli avec la collaboration d'une équipe d'animatrices spécialisées du Centre d'études en relations humaines et communautaires de l'Université Concordia.

Au tout début de la consultation, l'animatrice-conseil s'est rendue compte qu'avant de parvenir à l'étape de construction des immeubles, il y avait plusieurs autres choses à « bâtir ». Il lui est apparu important, entre autres, de créer un processus qui amènerait progressivement les résidants à s'engager et à prendre en main leur destinée. Il faut se rappeler qu'avant l'annonce du projet de réaménagement, la plupart des résidants projetaient terminer leurs jours dans les logements qu'ils occupaient depuis déjà plusieurs années. Le projet de réaménagement a donc eu un impact important sur leur vie car l'habitation représente un besoin essentiel pour chacun. Il importait donc d'imaginer une approche à la consultation empreinte de douceur afin de ne pas blesser cette population vulnérable.

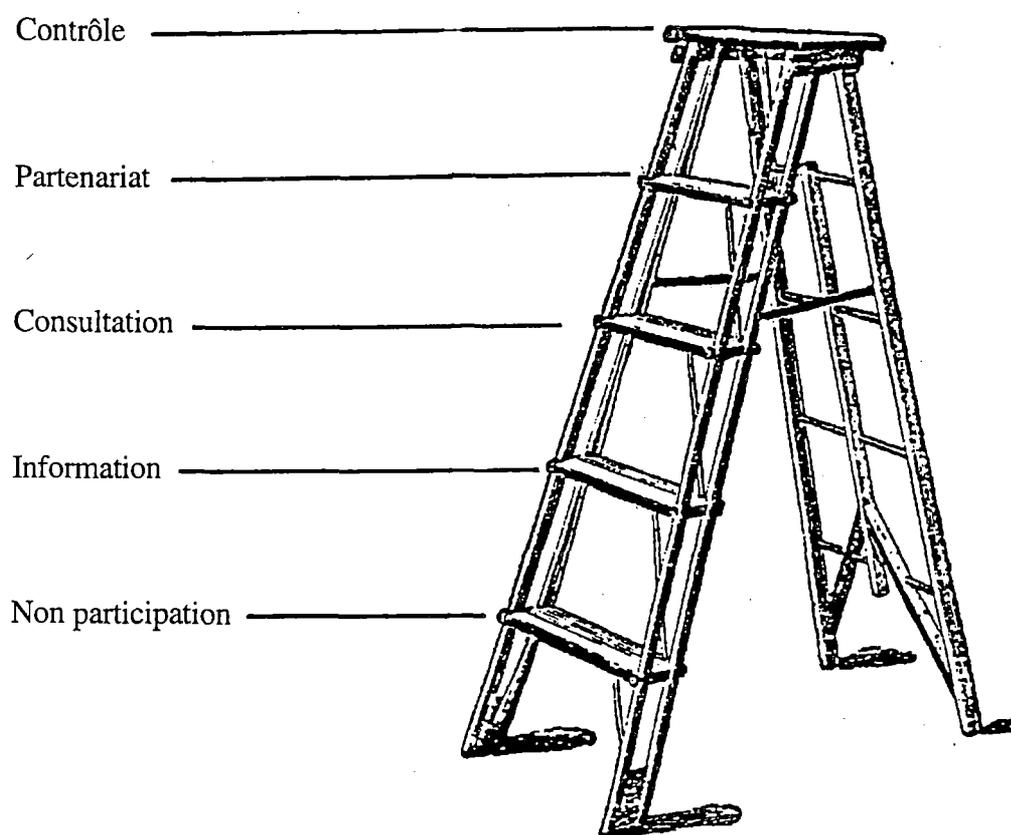
Pour ce faire, l'animatrice-conseil s'est inspirée de « l'Échelle de participation des citoyens » un modèle développé par Arnstein (1969) pour illustrer les divers degrés de participation, voire de pouvoir, dont les citoyens peuvent disposer. La métaphore de l'échelle ou de l'escabeau (figure 6.2) vise à mettre en relief le fait qu'il existe une réelle gradation dans le degré de participation ou de pouvoir assumé par des citoyens. Cette version adaptée de ce modèle illustre comment ont évolué le rôle et la place assumés par les locataires âgés de l'ensemble Benny Farm au cours de cette démarche.

6.7.2 Évolution du degré de participation

Bas de l'échelle ou premier échelon : l'absence de participation

Le bas de l'échelle de Arnstein est l'absence de participation. Inutile de dire qu'il était impossible d'imaginer que les locataires de Benny Farm puissent s'abstenir ou être exclus du processus de réaménagement de leur ensemble et ce, pour diverses raisons. Premièrement, les rapports entre les locataires et la SCHL, qui assumait la gestion de l'ensemble depuis 35 ans, avaient toujours été positifs et cordiaux. Les officiers de la SCHL ne pouvaient donc imaginer une démarche qui aurait exclu les locataires des discussions portant sur des éléments qui les touchaient d'aussi près. Deuxièmement, la SCHL venait de faire l'expérience très positive de la consultation dans un projet comparable (Kitsilano) se trouvant à Vancouver. Troisièmement, la Ville de Montréal, dans son nouveau processus d'approbation des projets, insistait pour que tous les citoyens affectés d'une manière ou d'une autre par un projet de réaménagement soient consultés. Toutes ces raisons faisaient

Figure 6.2 Échelle (ou escabeau) adaptée de Arnstein mettant en relief l'évolution du degré de participation des locataires âgés dans le processus de réaménagement de l'ensemble Benny Farm.



en sorte que l'absence de participation des résidants dans le processus de réaménagement de l'ensemble Benny Farm était inconcevable.

Deuxième échelon : l'information

La deuxième échelon de l'échelle de Arnstein est l'information. C'est en commençant par bien informer ses locataires que la SCHL a amorcé sa démarche de consultation. D'ailleurs, depuis l'amorce du projet, les résidants ont été tenus informés de tout ce qui se passait ou allait se passer. D'abord, comme nous l'avons mentionné à l'article 6.1, durant les deux premiers jours ayant suivi l'annonce du projet, la grande majorité des résidants (87 %) ont rencontré des représentants de la SCHL à divers endroits sur le site qui les ont informés. Par la suite, de nombreux bulletins d'information ainsi que des communiqués (voir article 6.6 ci-dessus) ont continué à les informer; d'autre part, ceux qui désiraient obtenir de l'information de vive voix ont toujours pu venir au bureau de projet et rencontrer le directeur ou l'agent de liaison. Enfin l'agent de liaison a rendu visite aux résidants qui ne pouvaient se déplacer et certains membres de l'équipe de réaménagement se sont rendus sur le site (figure 6.3) afin de s'assurer qu'ils étaient bien informés de ce qui allait se passer. Le volet information a donc revêtu une importance capitale compte tenu du fait que la SCHL avait anticipé que le processus de réaménagement serait long, complexe et truffé d'éléments techniques, particulièrement aux niveaux du design urbain, de l'architecture et de la réglementation municipale relative à l'approbation d'un projet.

Troisième échelon : la consultation

Le troisième échelon de l'échelle de Arnstein est la consultation. Dans le cas de Benny Farm, cette consultation s'est déroulée en sept étapes. Chacune de ces étapes, comme on l'a mentionné à l'article 6.1, se déroulait autour d'un thème spécifique et faisait appel à des outils de consultation particuliers. Le fait que la taille des groupes soit limitée à environ 25 personnes facilitait la participation et les échanges entre les membres de l'équipe de réaménagement et les résidants. D'autre part, le fait que l'animatrice-conseil était indépendante faisait en sorte que les résidants se sentaient plus à l'aise d'indiquer leur désaccord ou d'exprime publiquement leurs inquiétudes. Les séances de consultation

Figure 6.3 Rencontre informelle entre trois résidants et trois membres de l'équipe de réaménagement sur le site au début du projet



eurent aussi comme effet d'élargir les réseaux sociaux existants. Ces séances eurent enfin des retombées pédagogiques : elles apprirent à plusieurs résidants comment une réunion de consultation devait se dérouler, comment il importait que chacun ait le droit de parole et comment il importait d'être attentif et sensible au point de vue de chacun.

À propos du déroulement de chacune des séances de consultation, il importe de mentionner trois sujets qui revenaient régulièrement à l'ordre du jour (figure 6.4) :

- 1) Information et mise à jour à propos du projet de réaménagement;
- 2) période de questions et de réponses relatives aux « espoirs » et aux « craintes » des résidants;
- 3) consultation des résidants sur un aspect particulier du projet de réaménagement.

Enfin, mentionnons que pendant une période de temps, à la plupart de ces séances, le groupe de 25 à 30 personnes était fractionné en plus petits groupes de 8 à 10 personnes afin de faciliter les échanges.

Malgré cette procédure respectueuse, plusieurs résidants se sont demandés, au début de la consultation, s'il ne s'agissait pas d'une « consultation-bidon ». Certains avaient la ferme conviction que tel était le cas et que la SCHL avait un plan caché. Après un certain temps toutefois, la plupart des résidants réalisèrent que leurs idées et suggestions étaient prises en compte et la confiance dans le processus de consultation commença à s'installer.

Quatrième et cinquième échelons : le partenariat et le contrôle

Le quatrième échelon de l'échelle de Arnstein est le partenariat. Un an et demi après l'initiation de cette démarche, les résidants commencèrent à assumer un rôle qui allait au-delà de celui d'être consultés. Un sentiment du partenariat entre les résidants et la SCHL se développa. Certains résidants commencèrent même à prendre de l'avance sur la SCHL par rapport à certains problèmes qui devaient être réglés. À titre d'exemple, un groupe de volontaires assistés par l'agent de liaison et l'animatrice-conseil s'est occupé de préparer l'étape de consultation portant sur les critères de déménagement. Ce travail conjoint entre

Figure 6.4 Au début de chacune des séances de consultation, certains sujets revenaient régulièrement à l'ordre du jour.



p 107

les résidants et la SCHL a consolidé le sentiment de partenariat entre les deux groupes et a résulté dans une certaine prise de contrôle (cinquième échelon de l'échelle de Arnstein) des résidants sur le projet. À titre d'exemple, les vétérans qui représentent la plus large partie des locataires (91 %) ont transformé la nouvelle association, la BFVA, qu'ils avaient formée en 1991 afin de lutter contre le projet en une association visant à défendre le projet¹. Ils ont organisé des conférences de presse; ils ont rencontré le Comité du sénat responsable des vétérans; ils ont rencontré divers autres politiciens; ils ont même organisé une démonstration pour promouvoir leurs objectifs devant l'Hôtel de Ville de Montréal (figure 6.5). À partir de ce moment, le rôle de l'agent de liaison s'est transformé en un rôle de personne-ressource plutôt que d'intermédiaire entre la SCHL et les locataires. Le processus de consultation a donc contribué à créer un sentiment de contrôle chez les résidants.

Pour expliquer ce qui s'est passé, nous décrivons à l'article suivant les principes adoptés par l'animatrice-conseil pour assurer la stabilité de cette « construction ».

6.7.3 Principes ayant guidé la démarche de consultation

Voici les principaux principes qui ont guidé cette démarche et qui devraient guider d'autres démarches analogues auprès de populations âgées :

- 1) Éviter de céder aux clichés en ce qui a trait à la capacité des personnes âgées de fonctionner « en participation » i.e. : les personnes âgées ne se laissent pas manipuler, ne manquent pas d'esprit critique et ne sont pas trop fragiles ou trop handicapées pour se livrer à un tel exercice.

- 2) Les personnes âgées peuvent assumer les rôles qui leur reviennent et même plus encore en autant que l'objet des discussions les touche de près. D'ailleurs, les résidants ont participé en moyenne à 76 % des séances de consultation (Pré/Q.166).

¹ Voir article 4.1.1 à ce sujet.

Figure 6.5 Excédés par la lenteur du processus d'approbation du projet, les vétérans organisent une démonstration devant l'Hôtel de Ville de Montréal.



- 3) Les personnes âgées ont besoin qu'on leur donne le temps et qu'on leur fournisse des outils adaptés à leur âge (ex. : dessins et maquettes à très grande échelle) pour s'inscrire dans une telle démarche (figure 6.6).
- 4) Amener un groupe de personnes âgées à se prendre en main suppose que l'on doit être préparé à accepter les changements d'attitude et de comportement des individus avec lesquels on travaille. Les résidants de Benny Farm, de passifs qu'ils étaient, se sont pris en main et ont réussi à faire valoir fermement leurs intérêts. C'est à partir de ce moment que le rôle de l'agent de liaison s'est transformé en un rôle de personne-ressource plutôt qu'en un rôle d'intermédiaire.
- 5) Les personnes âgées ont la capacité de s'adapter à des situations complexes et changeantes. Tout au long de cette démarche, les résidants ont fait preuve d'une habilité à participer non seulement aux réunions, mais aussi d'une facilité à réagir à la presse et aux divers médias, à communiquer avec les politiciens et à faire leurs représentations personnelles aux autorités municipales dans le cadre des consultations publiques. Cette expérience a donc démontré que l'on devait non seulement adapter les outils de consultation à leur réalité mais qu'il fallait également leur fournir les outils nécessaires pour faire face à diverses situations.

6.8 Encadrement des résidants par la SCHL au moment du choix de leur appartement

Ce processus d'encadrement avait pour but :

- D'initier les locataires qui devaient être relocalisés dans les nouveaux bâtiments de la Phase 1;
- de les aider à faire le choix de leur nouvel appartement;
- de s'assurer que ce choix serait fait d'une manière éclairée.

Ce processus s'est étalé sur deux journées consécutives. Au cours de l'avant-midi de la première journée, des visites libres au cours desquelles les résidants ont eu accès à tous les

Figure 6.6 Les personnes âgées ont besoin qu'on leur donne du temps et qu'on leur fournisse des outils adaptés à leur âge pour s'inscrire dans une démarche de consultation.



logements des nouveaux immeubles ont été organisées. Pendant ces visites, les membres de l'équipe de réaménagement étaient disponibles pour répondre aux questions des locataires.

Au cours des trois demies journées suivantes, les futurs locataires ont été subdivisés en groupes d'environ 30 personnes et ont eu droit à une présentation structurée des deux immeubles de la Phase 1. Ces groupes ont ensuite été subdivisés en sous-groupe de 10 personnes pour des visites guidées des appartements-types. Suite à ces visites, avec l'aide individuelle des membres de l'équipe de réaménagement, ils ont indiqué, sur des formulaires préparés à l'avance, par ordre de préférence, leurs choix d'appartement. Suite à ce processus, 74 % des résidents ont pu obtenir leur premier, leur second ou leur troisième choix d'appartement et 51 % de ceux-ci ont pu obtenir leur premier choix.

6.9 Encadrement des résidents et aide matérielle apportée par la SCHL au moment du déménagement

Le déménagement des 91 ménages s'est étalé sur une période d'un mois à un rythme d'environ quatre déménagements par jour, soit deux le matin et deux l'après-midi. Tous les frais de déménagement y compris l'emballage ainsi que les frais de rebranchement des lignes téléphoniques et de cablo-télédiffusion ont été assumés par la SCHL.

L'encadrement dynamique a été assuré par l'agent de liaison dont le rôle a consisté principalement :

- À être présent dans les appartement au début de chacun des déménagements afin de répondre aux questions des locataires, de les rassurer et de surveiller le travail des déménageurs;
- à faire le suivi dans chacun des appartements, 2 heures après le déménagement, voire à s'assurer que le déménagement s'était bien déroulé, que rien n'avait été brisé et que le rebranchement des lignes téléphoniques et autres avait été effectué, etc.

« I didn't like the fighting between groups. »

7.4 Principales raisons pour lesquelles certaines personnes sont devenues favorables au projet entre le temps 1 (annonce du projet, mars 1991) et le temps 2 (quelques mois avant le déménagement, janvier 1997) (Pré/Q.5)

Des huit répondants qui ont changé d'opinion en faveur du projet, la moitié d'entre eux l'ont fait suite à de nouvelles informations (ex. : commentaires des autres, bulletin d'information, participation aux séances de consultation, etc.).

7.5 Principales raisons pour lesquelles certaines personnes sont devenues favorables au projet entre le temps 3 (juste avant le déménagement, mars 1997) et le temps 4 (neuf mois après le déménagement, décembre 1997) (Post/Q.5-R)

Des trois répondants qui ont changé d'opinion en faveur du projet, tous l'ont fait après avoir pris conscience des qualités architecturales des nouveaux bâtiments.

7.6 Point de vue des résidants relatifs à l'opportunité, de la part de la SCHL, d'avoir entrepris ce projet (Post/Q.6e-N)

La majorité des répondants (90 %) n'ont jamais pensé que la SCHL n'aurait pas dû entreprendre ce projet de réaménagement.

7.7 Principales préoccupations des résidants au temps 2 (quelques mois avant le déménagement, janvier 1997) (Pré/Q.15)

Résumé des réponses obtenues :

- 28 % des préoccupations se rapportent à la forme qu'aurait son nouvel appartement (étage, orientation, dimensions, nombre de pièces, etc.);

- 23 % des préoccupations se rapportent au processus de déménagement (objets sont il faudra se défaire, emballage, déballage, qualité des services de déménagement, date du déménagement, etc);
- 21 % affirment n'avoir aucune préoccupation.

7.8 Principales préoccupations des résidants au temps 3 (juste avant le déménagement, mars 1997) (Post/Q.15-R)

Résumé des réponses obtenues :

- 23 % des préoccupations se rapportent à la forme qu'auraient les nouveaux appartements;
- 17 % affirment n'avoir aucune préoccupation;
- 13 % des préoccupations se rapportent au processus de déménagement.

Les autres réponses sont variées, par exemple :

- « *No windows in the bathroom* »
- « *That it would be delayed.* »
- « *Acheter de nouveaux meubles* »

7.9 Attitude des répondants quant à leurs principales préoccupations à la veille d'emménager (Post/Q.15a-N)

L'attitude de nos répondants quant à savoir si leurs principales préoccupations, à la veille d'emménager dans leur nouvel appartement (temps 3, mars 1997), étaient justifiées ou non est plutôt mitigée puisque 46 % disent « oui » alors que 50 % de ceux-ci répondent « non ».

7.10 Principales attentes des résidants au temps 2 (quelques mois avant le déménagement, janvier 1997) (Pré/Q.16)

Résumé des réponses obtenues :

- 20 % des réponses manifestent un espoir de se retrouver dans des bâtiments de meilleure qualité (ex. : plus grands, plus clairs, plus modernes, plus confortables, etc.);
- 16 % des réponses indiquent une confiance que les nouveaux logements seront satisfaisants;
- 15 % des réponses démontrent un enthousiasme à l'idée de se retrouver dans des bâtiments plus accessibles (ascenseurs) et plus sécuritaires.

7.11 Principales attentes des résidants au temps 3 (juste avant le déménagement, mars 1997) (Post/Q.16-R)

Parmi les réponses obtenues, la majorité (45 %) démontrent des attentes relatives à la qualité des futurs appartements, par exemple :

« That it would be much better. »

« Much larger, more room, larger rooms »

« The elevator and general cleanliness »

« Bigger rooms, more modern »

7.12 Réalisation des attentes au temps 4 (neuf mois après le déménagement, décembre 1997) (Post/Q.16a-N)

Pour la majorité des répondants (83 %), les attentes exprimées à la veille d'emménager se sont réalisées.

7.13 Attitude des répondants au temps 4 (Post/Q.17R) vs attitude des répondants au temps 2 (Pré/Q.17) par rapport à la réalisation de leurs attentes

À la pré-enquête, 93 % des répondants croyaient que les nouveaux appartements répondraient à leurs attentes. À la post-enquête, on constate que, pour 89 % des répondants, le nouvel appartement a effectivement répondu à ces attentes.

Ces données indiquent une légère déception par rapport aux attentes initiales mais confirment les observations rapportées à la section 7.12.

7.14 Raisons pour lesquelles les nouveaux appartements répondent aux attentes, neuf mois après le déménagement (Post/Q.18-R)

D'une façon générale, les raisons pour lesquelles les résidents considèrent que les nouveaux appartements répondent à leurs attentes, neuf mois après le déménagement, sont exprimées de façon assez vague (58 % des cas), par exemple :

« *Everything is nice.* »

« *Everything is O.K.* »

« *Everything is in order.* »

Lorsque ces raisons sont exprimées d'une manière plus spécifique (42 % des cas), celles-ci sont fort diversifiées, par exemple :

« *Very nice neighbors* »

« *Access to the door is easy.* »

« *It is easier to maintain.* »

« *The dining room together with the living room is nice.* »

7.15 Satisfaction par rapport à l'information fournie par l'équipe de réaménagement du projet (Pré/Q.6)

Le niveau de satisfaction quant à la façon selon laquelle l'équipe de réaménagement de l'ensemble Benny Farm a tenu les résidents au courant de l'évolution du projet est très élevé. On dénote que 73 % des répondants sont très satisfaits et que 13 % sont satisfaits.

Les raisons invoquées pour expliquer cet avis sont exprimées de façon différentes mais reflètent le taux de satisfaction élevé, par exemple :

« Letters were sent by the two tenants associations. »

« They kept us very up to date. »

« Went to the meetings, it was a dream come true. »

« Information was very well given. »

« They have done their best. »

7.16 Satisfaction par rapport aux réponses apportées par l'équipe de réaménagement du projet (Pré/Q.7)

Le niveau de satisfaction des répondants ayant eu des questions au sujet du projet est très élevé. On dénote que 63 % des répondants sont très satisfaits et que 25% de ceux-ci sont satisfaits de la façon selon laquelle l'équipe de réaménagement a répondu à leurs questions.

Les raisons invoquées pour expliquer cet avis sont exprimées de façons différentes mais reflètent le taux de satisfaction élevé, par exemple :

« Crystal clear answers »

« They were always there for people to ask them anything they wanted. »

« Beaucoup de rencontres et ils répondaient aux questions. »

« They were all helpful. »

« At the meetings, any question was answered. »

7.17 Satisfaction par rapport à la façon selon laquelle les architectes ont expliqué les plans des nouveaux immeubles (Pré/Q.8)

Les répondants se sont dits très satisfaits (56 %) ou satisfaits (28 %) de la façon selon laquelle les architectes ont expliqué les plans des nouveaux immeubles.

Encore une fois, les raisons invoquées pour expliquer cet avis sont exprimées de façons différentes mais reflètent un taux de satisfaction élevé, par exemple :

« Very well done, the meetings were very informative. »

« Explained it well. »

« Wonderful job, slide pictures and scale models »

« Gave plans and blue prints out. »

« Did as much as they could. »

7.18 Satisfaction par rapport à la prise en compte des commentaires des résidents par les architectes (Pré/Q.9)

Près de 70 % des répondants considèrent que les architectes ont tenu compte des commentaires qu'ils avaient faits pendant les séances de consultation tandis que 20 % des répondants sont incapables de se prononcer sur cette question. Ce dernier pourcentage s'explique car cette question a été posée trois semaines avant le déménagement.

Les raisons invoquées par les répondants qui considèrent que les architectes ont tenu compte de leurs commentaires sont multiples mais plusieurs appuient leur point de vue par des faits précis, par exemple :

« I spoke about the size of the rooms to the architect who listened well. »

« The cupboards we asked for are there. »

« They've suggested things about the balconies that were taken to the majority. »

« The architect put a laundry room as I asked. »

« Wall will be opened between dining room and living room. »

7.19 Point de vue des résidants quant à l'impact de la consultation sur le travail des architectes (Temps 2, Pré/Q.10 vs Temps 4, Post/Q.10-R)

À la pré-enquête, 83 % des répondants s'attendaient à ce que les nouveaux immeubles répondent davantage à leurs besoins grâce aux séances de consultation. À la post-enquête, 97 % des répondants ont constaté l'adéquation entre leurs besoins et leur appartement.

59 % des raisons invoquées par les répondants pour expliquer cette adéquation se rapportent à la présence d'ascenseurs et au fait que les nouveaux bâtiments sont mieux adaptés aux besoins des personnes âgées.

7.20 Satisfaction par rapport aux bulletins d'information sur le projet distribués par l'équipe de réaménagement (Pré/Q.11)

Les bulletins d'information sur le projet ont contribué à répondre aux inquiétudes des répondants dans 83 % des cas.

Les raisons invoquées pour ce taux élevé de satisfaction sont diverses mais éloquentes, par exemple :

« It's good information. »

« Once every two months it kept us well informed. »

« They had so many newsletters, they did a good job. »

« Kept us aware of the progress of the new development. »

« They were very specific. »

« Everything was explained. »

7.21 Satisfaction par rapport à la présence d'un bureau de projet (Pré/Q.12)

Un nombre élevé de répondants (90 %) affirment que le bureau de projet a contribué à les tenir mieux informés.

Voici quelques témoignages typiques qui contribuent à expliquer le taux élevé de satisfaction :

« Can go over there anytime. »

« Very convenient »

« Closer than the head office, better access, can contact them at anytime »

« Handy, very close by »

« Very convenient, kills all the rumors »

« Très près du site, bonne relation avec tout le monde »

« Always cooperative »

« Very helpful and they were available as they answered to every phone call I made. »

7.22 Satisfaction par rapport aux séances de consultation (Pré/Q.13)

Un nombre élevé de répondants (92 %) considèrent que les séances de consultation ont donné l'impression que l'on tenait compte de leurs opinions.

Voici quelques témoignages typiques qui contribuent à expliquer le taux élevé de satisfaction :

« They would put forth proposals which would be considered. What the majority wanted, they would accept. »

« We were very well listened to, it's been well done. »

« The meetings were in small groups so you could really say your opinion. »

« They tried to please the majority. »

« When I asked a question, they answered me. »

« They pretty well explained everything. »

« They wrote down our opinions. »

7.23 Satisfaction par rapport au rôle joué par l'agent de liaison (Pré/Q.14)

La présence d'un agent de liaison a contribué à certains besoins pour près de 90 % des répondants.

Voici quelques témoignages typiques qui contribuent à expliquer le taux élevé de satisfaction par rapport au rôle joué par l'agent de liaison :

« She's been fantastic, the meetings were arranged for him because of his work schedule. »

« She was excellent, very accessible. »

« She was very good, takes a lot of patience to respond to the needs of senior citizens. »

« She's the one who got all the hitching and she handled it well. »

« En a fait plus que requis, pas facile d'avoir cette job-là »

7.24 Satisfaction par rapport à l'aide apportée par la SCHL au moment du choix de son logement (Post/Q.6-R)

La majorité des répondants (92 %) se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de la façon dont l'équipe de réaménagement les a aidés au moment de faire le choix de leur nouvel appartement. 5 % de ceux-ci sont plutôt neutres et moins de 3 % sont « insatisfaits ». Notons qu'aucun répondant se dit « très insatisfait ».

Les commentaires suivants fournis à titre d'exemples contribuent à expliquer le taux élevé de satisfaction :

« I got what I wanted. »

« They listened and guided us to chose the right place. »

« They helped us to find the best apartment. »
« I had the perfect person who understood very well. »
« They were helpful in choosing the place. »

7.25 Satisfaction par rapport à l'aide apportée par la SCHL à l'occasion du déménagement (Post/Q.6a-N)

Encore ici, la majorité des répondants (95 %) se disent « très satisfaits » ou « satisfaits » de l'aide qui leur a été apportée par la SCHL à l'occasion du déménagement. 3 % sont plutôt neutres et moins de 3 % se disent « très insatisfaits ».

Parmi les nombreux commentaires favorables :

« A-I again, very good movers »
« Perfect work »
« No problems at all »
« They did their best. »
« Not many landlords would do all that. »
« Excellent and helpful movers »
« I never complained even if some pieces were broken. »

7.26 Perception de l'expérience du déménagement (Post/Q.6b-N, 6c-N et 6d-N)

La majorité des répondants (64 %) ont qualifié leur expérience du déménagement comme une expérience « peu ou pas du tout stressante » alors que 28 % l'ont qualifiée de « très stressante » et 8 % l'ont qualifiée « d'extrêmement stressante ».

Les raisons invoquées par les répondants pour expliquer pourquoi cette expérience fut stressante ne peuvent être résumées car elles sont très variées, par exemple :

« I lost five pounds. »
« Big change for seniors »

« It's always stressing to move. »

« Had lost my husband. »

« Stressing but rewarding »

« Decisions on what to keep »

CHAPITRE 8
ATTITUDE DES PRINCIPAUX INTERVENANTS
PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE
RELOCALISATION DES RÉSIDANTS ADOPTÉ PAR LA SCHL

8.0 ATTITUDE DES PRINCIPAUX INTERVENANTS PAR RAPPORT AU PROCESSUS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RELOCALISATION DES RÉSIDANTS ADOPTÉ PAR LA SCHL

8.1 Bureau de projet pour mieux informer les résidants (QI/1)

La majorité des principaux intervenants (7/8) considèrent qu'il valait « énormément » ou « beaucoup » la peine d'aménager un bureau de projet à proximité du site afin de mieux **informer** les résidants sur le développement du projet. Voici quelques exemples de témoignages supportant ce point de vue :

« Given the elderly population at Benny Farm, it would have been much more difficult to establish communication with tenants if the redevelopment office had been remote from the site. »

« Ceci était un signal montrant le désir de communiquer [...] ceci constituait une vitrine ouverte sur le projet [...] la proximité assurait un accès plus facile aux séances d'information [...] ceci fournissait une indication de transparence et de ce fait contribuait à accroître la crédibilité et la confiance [...] »

« Les résidants pouvaient se prévaloir de la disponibilité du personnel en place au moment où cela leur convenait le mieux pour discuter du projet [...] les résidants ont même eu l'occasion d'utiliser les locaux pour tenir des réunions pour leurs fins personnelles [...] le personnel était mieux informé de ce qui se passait dans l'environnement immédiat du projet et pouvait par conséquent informer les résidants de meilleure façon et plus rapidement [...] »

« In 1991, tenants were 70 years old or average. The walk down the hill to the project office was easy for most. In 1997, tenants are 76 years average and walking up and down the hill takes much more of an effort. Telephone communication is now more important. However, the tenant leadership

continues to take advantage of the Project office and drop by to pick-up the latest information from the team. »

« [...] following the announcement (of the project) the tenants needed enormous reassurance that they wouldn't change landlords or have their rents increased [...] »

« [...] gave us confidence that the federal government was meeting their commitments to veterans [...] »

8.2 Bureau de projet pour mieux être à l'écoute des résidants (QI/2)

Encore une fois, la majorité des principaux intervenants (7/8) considèrent qu'il valait « énormément » ou « beaucoup » la peine d'aménager un bureau de projet à proximité du site afin **d'être à l'écoute** des résidants (i.e. d'être sensibilisés à leurs préoccupations, à leurs besoins, à leurs attentes, etc.). Voici quelques exemples de témoignages supportant ce point de vue:

« My impression is that a small number of "regulars" dropped in frequently, and communicated their concerns, opinions, etc. »

« [...] l'aménagement d'un espace à aires ouvertes donnait (aux résidants) l'accès à tous les membres permanents de l'équipe [...] »

« L'affluence des visiteurs au bureau de réaménagement est due à la proximité du bureau [...] bien souvent les résidants ont demandé à être reçus afin de nous faire part de leurs doléances. »

« Cela nous a permis d'entretenir d'étroites relations avec nos locataires en plus de nous permettre d'établir une complicité qui nous fut utile à plusieurs occasions. »

« Because we were close, we could easily go to see the tenants in their home environment. We also had the opportunity to observe the tenants in their daily activities without them being aware of it (at the grocery store, at the bank, restaurants) this helped us see their needs, state of health etc. As well, they could meet with us informally and spontaneously express themselves in an uncontrolled environment. »

« Being close to site, we were able to have a face to face contact to create an "open door" atmosphere, this made tenants feel it was their office. We tried to create a trusting relationship. Tenant feedback isn't always delivered upon request or through a survey. We had to be available at the time the feedback was volunteered. »

Un des principaux intervenants croit qu'il aurait été préférable de rénover quelques appartements afin d'aménager le bureau de projet sur le site plutôt que de louer un espace commercial à l'extérieur du site.

8.3 Agent de liaison pour alimenter le travail des membres de l'équipe du projet (QI/3)

La majorité des principaux intervenants (6/8) considèrent que la présence d'un agent de liaison a « énormément » ou « beaucoup » contribué à alimenter le travail des membres de l'équipe du projet.

Voici quelques exemples de témoignages supportant ce point de vue :

« [...] particularly in the early years [...] having a liaison officer as a consistent point of contact was a constructive move. »

« En facilitant les échanges avec les résidants, en leur permettant d'exprimer leurs attentes et leurs craintes et, ce faisant, en permettant

d'avoir accès à des informations de grande valeur, l'agent de liaison s'est avéré d'un grand recours pour l'équipe du projet [...] »

« The liaison officer is somewhat "the voice of the tenants" at team meetings. Through two changes of Project Director, she often reminded the team of tenant expectations, concerns, and promises made to tenants [...] with this information we were able to foresee and offer certain trade-offs to tenants in the planning process. »

« Without this person in place my job would have been extremely difficult. »

« The liaison officer gave us freedom to express our views at our level. »

8.4 Agent de liaison pour établir de bons rapports entre la SCHL et les résidants (Q1/4)

La majorité des principaux intervenants (5/8) considèrent que l'agent de liaison a contribué à établir de bons rapports entre la SCHL et les résidants. Voici quelques exemples de témoignages supportant ce point de vue :

« The liaison officer contributed enormously to setting a climate of trust [...] the information collected from tenant surveys enabled CMHC to verify the feedback from the Benny Farm Tenant Association which did not necessarily reflect the opinion of the majority of tenants. »

« There have not always been good relations. The liaison officer has "kept the door open" for discussion and dialogue during difficult times and has played a key role in trying to establish good (i.e. honest, willing to find common solutions, etc.) relations throughout the process. »

Certains avis (2/8) sont par contre mitigés :

« Dans les périodes d'incertitude ou lors de retards importants dans l'échéancier, l'agent de liaison a pu avoir un impact ambivalent de par son manque de recul dû à l'implication quotidienne et continue dans un même dossier. »

« La qualité des rapports entre la SCHL et les locataires était une affaire d'équipe et ne dépendait pas uniquement de l'agent de liaison. »

8.5 Bulletins d'information et communiqués (QI/5)

Les points de vue des principaux intervenants quant à la contribution des bulletins d'information et des communiqués pour répondre aux questions que se posaient les résidants (inquiétudes, espoirs, etc.) à propos du projet sont partagés.

La moitié des principaux intervenants (4/8) considèrent que les bulletins d'information et les communiqués ont « plus ou moins » ou « peu » contribué à répondre aux questions que se posaient les résidants :

« Ces bulletins et communiqués pouvaient susciter la méfiance étant donné leur caractère officiel et peu spontané. »

« Earlier on in the process newsletters and communiqués were issued on a regular basis to inform and reassure. They were issued more frequently in the first couple of years as there was more activity due to workshops and consultations prior to presenting the 1st overall plan. As negotiations became more difficult with the City and CMHC's will to go ahead with the project was put into question, less communiqués were issued. I don't feel this was very reassuring for tenants. »

« The bulletins and communiqués only confirmed our concerns. »

Trois (3/8) des principaux intervenants sont d'avis que les bulletins et les communiqués ont « énormément » ou « beaucoup » contribué à répondre aux questions que se posaient les résidants :

« Les bulletins devaient permettre de tenir les résidants informés des progrès accomplis dans certains cas et dans d'autres de valider ce qui aurait été conclu au cours d'une rencontre ou d'un atelier [...] dans tous les cas, le but ultime poursuivi était de s'assurer que l'ensemble des résidants était informé de façon régulière et consistante afin de diminuer le niveau d'inquiétude et de stress. »

« Being able to communicate clearly and consistently with several hundred elderly tenants is an on-going challenge, and the use of communiqués and other written infos was an important tool to ensure that people could review information. »

« It was good to have the information written down and circulated but many of the tenants needed help in understanding the information sent to them [...] the liaison officer and the consultation sessions helped clarify the written work. »

8.6 Séances de consultation (QI/6)

La majorité des principaux intervenants (6/8) considèrent que les séances de consultation ont contribué à alimenter le travail des membres de l'équipe du projet :

« Ce fut l'élément déterminant pour l'équipe du projet [...] en plus de fournir des renseignements clés et des informations capitales à l'équipe, les ateliers de consultation ont donné en quelque sorte une légitimité au projet. On n'aurait pu trouver un meilleur outil à la fois informatif, consultatif et décisionnel. Cette approche démocratique effectuée par des spécialistes du milieu universitaire fournissant à la fois un cadre de référence très valable et un outil de travail convainquant. »

« Les commentaires recueillis permettaient à la SCHL de bien planifier et développer son projet. »

« The process helped clarify the work, and identify preferences. More important, the consultation gave the tenants the chance to express themselves and feel as though they had some kind of control over what was happening to them. This was important for them as well as for the team. »

« An enormous amount of feedback was collected through workshops. »

« Tenants were involved in influencing major decisions (i.e. building sites, process for construction), adding "detail" to the redevelopment (i.e. specific security issues, importance of green spaces) and affirming basic design issues (i.e. sunlight, community rooms, etc.). »

8.7 Encadrement offert aux résidants par l'équipe au moment du choix de leur logement (Q1/7)

Les points de vue des principaux intervenants quant à l'efficacité et au succès de l'encadrement offert aux résidants par l'équipe au moment du choix de leur logement sont partagés.

Parmi les cinq intervenants qui étaient en mesure de répondre à cette question, deux considèrent que l'encadrement a contribué « énormément », un « beaucoup » et deux « plus ou moins ».

Voici quelques exemples des commentaires qui ont été faits à ce sujet :

« A few tenants had observed the construction of Phase I and had a pretty good idea of where they wanted to be relocated in terms of Benny or Cavendish view and floor they wanted. But for many, "guidance" was essential, even with an "Open House" the day prior to the selection of units,

many found it difficult to choose from seven different apartment layouts that had been distributed the same day of the selection. In many cases, there were long discussions and explanations before they could make an informed decision. »

« Many tenants had already thought about where they wanted to live. The most autonomous did not need our guidance. Those who were more fragile did need some guidance either from family members or from the team. The team really helped guide a very few – but this was very important just the same. The moral support, our presence was reassuring. Everyone came out of the process happy with the unit they chose. »

« With difficulty but efficiently. » « La première expérience fut pénible et nous avons pressé nos locataires [...] nous devrions prendre notre temps la prochaine fois. »

8.8 Aide matérielle ou autre apportée aux résidants par la SCHL à l'occasion du déménagement (QI/8)

La majorité des principaux intervenants (4/5) qui étaient en mesure de répondre à cette question ont affirmé que l'aide apportée aux résidants par la SCHL à l'occasion du déménagement avait « énormément » ou « beaucoup » contribué à simplifier la vie des résidants.

Voici quelques exemples de témoignages expliquant ce point de vue :

« Having the support for the packing and moving was very important for most. Many of those moved were very fragile and stressed out. They would not have been able to plan and execute their own move. »

« I think the fact that they were being moved by "Meldrum", a well-known and established (moving) firm of NDG made the tenants feel secure. They

were on familiar grounds. All moving expenses were paid by CMHC so they had no financial worries on that level. The issues that were more worrisome were the purchasing of window coverings and the installation of certain electrical appliances, ex.: dishwashers, washer/dryer, ceiling fans, electrical fixtures. »

CHAPITRE 9
ATTITUDES ET COMPORTEMENT DES RÉSIDANTS FACE À LEUR MILIEU
DE VIE ET À LEUR APPARTEMENT, AVANT ET
APRÈS LE DÉMÉNAGEMENT

9.0 ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DES RÉSIDANTS FACE À LEUR MILIEU DE VIE ET À LEUR APPARTEMENT, AVANT ET APRÈS LE DÉMÉNAGEMENT

9.1 Perception du voisinage entourant Benny Farm

9.1.1 Perception générale (Pré/Q.76 et 77)

Le voisinage de l'ensemble Benny Farm est « soit aimé » (51 %) ou « beaucoup aimé » (42 %) par les répondants.

La plupart (34 %) des raisons invoquées pour expliquer cette perception positive du voisinage se rapportent à la qualité de l'environnement social, par exemple :

« Fantastic area, people are good. »

« People are nice to you. »

« Lots of friendly people. »

Les autres raisons invoquées sont fort diversifiées :

« Good for transportation. »

« I have been in NDG all my life. »

« On aime ce qu'on voit. »

9.1.2 Sécurité par rapport au vol et aux agressions (Pré/Q.78)

La réaction des répondants en ce qui a trait à la sécurité par rapport au vol et aux agressions est mitigée : 50.9 % se sentent en sécurité tandis que 45.5 % ne se sentent pas en sécurité.

9.1.3 Accessibilité aux services (Pré/Q.61)

La grande majorité des répondants affirment que leur appartement est bien situé en regard des divers services (i.e. : supermarchés, magasins locaux, église, pharmacie, bureau de poste, docteur, etc.).

9.2 Perception des espaces communautaires extérieurs faisant partie de l'ensemble Benny Farm

9.2.1 Perception générale (Pré/Q.65 et 66)

L'apparence actuelle des espaces extérieurs ou des terrains faisant partie de l'ensemble Benny Farm ne pose pas de problème puisque 87 % des répondants les trouvent « attrayants » ou « très attrayants ».

La qualité de l'entretien est la raison principale (44 %) invoquée pour expliquer sa satisfaction par rapport à l'apparence actuelle des espaces extérieurs.

9.2.2 Aspects les plus positifs et les plus négatifs des espaces extérieurs (Pré/Q.63 et 64)

Les éléments positifs mentionnés le plus souvent (50%) se rapportaient à l'abondance d'arbres, d'arbustes, de fleurs et de verdure.

Les répondants ont formulé très peu de commentaires négatifs à l'égard des espaces extérieurs.

9.2.3 Sécurité par rapport aux attaques potentielles (Pré et Post/Q.67)

On est plus nombreux à se sentir en sécurité quand on marche sur les terrains de l'ensemble Benny Farm depuis que l'on habite son nouvel appartement (85 %) que lorsque l'on était dans son ancien appartement (73 %).

9.2.4 Satisfaction par rapport au stationnement (Pré et Post/Q.68; Post/Q.70R; Pré et Post/Q.71)

Le pourcentage de propriétaires de voiture (33 %) est demeuré le même avant et après le déménagement. La majorité des propriétaires de voiture (91 %) affirment que le stationnement qu'ils utilisent est généralement satisfaisant et ce, tant à la pré-enquête qu'à la post-enquête.

Nota : La très grande majorité de nos répondants (92 %) stationnent leur véhicule dans le stationnement souterrain durant la nuit.

9.2.5 Problèmes relatifs à la circulation sur les terrains de Benny Farm (Pré et Post/Q.73 et 74)

Alors que 21 % des répondants avaient des problèmes face à la circulation sur les terrains de Benny Farm lors de la pré-enquête, cette proportion diminue à 16 % lors de la post-enquête.

Seulement sept réponses ont été apportées à la post-enquête pour expliquer ces problèmes et ces réponses varient, par exemple :

« *You have to go all the way around to Cavendish to get out the Benny Farm area.* »

« *People don't respect the signs.* »

« *One way is sometimes inconvenient.* »

9.3 Perception du nouvel espace ouvert (square) se trouvant entre les deux nouveaux bâtiments

9.3.1 Perception générale (Post/Q.65R et 66R)

Une très grande majorité de répondants (97 %) trouvent « très attrayant » ou « attrayant » l'espace ouvert entre les deux nouveaux bâtiments (figure 9.1).

Figure 9.1 Photo de l'espace ouvert (square) aménagé entre les deux nouveaux bâtiments de la Phase 1



Parmi les raisons invoquées pour expliquer cette perception, 26 % se rapportaient aux arbres, 21 % à l'éclairage, 15 % au fait que l'on considérait que l'espace avait été bien planifié et 13 % au fait qu'il y avait des bancs.

9.3.2 Aspects les moins appréciés de l'espace ouvert se trouvant entre les deux nouveaux bâtiments (Post/Q.64R)

Très peu d'aspects négatifs (8) ont été signalés à propos de cet espace :

« It's a waste of money because people don't use it; no shade. »

« No shade »

« We can't smoke there. »

« No one uses it. »

« Nous ne l'aimons pas, toujours désert. On ne se sent pas confortable. »

« Should be some flowers. »

« It is windy and too sunny. »

« Not big enough, should put tables to play cards. »

9.3.3 Pratique du nouvel espace ouvert (Post/Q.64a-N, b-N et c-N)

L'espace ouvert entre les deux nouveaux bâtiments n'est « jamais » utilisé par 41 % des répondants. Une autre tranche de 49 % l'utilise « rarement » ou « 1 à 2 fois par semaine ». Seulement 8 % des répondants l'utilisent à « tous les jours ».

Les raisons pour lesquelles 41 % des répondants n'utilisent « jamais » cet espace sont les suivantes :

« Can sit on the balcony and watch. »

« Bad weather »

« Didn't have the opportunity to. »

« No shade »

« *She doesn't want to meet this person who snobs her all the time.* »
 « *Nous ne l'aimons pas, toujours désert, on se sent pas confortable.* »
 « *Maybe summer will be different.* »
 « *There's never anyone there.* »
 « *Rarely here in the summer.* »
 « *Limited time, and in the evening, I like to relax in my place.* »
 « *We will not go because we have the balcony.* »
 « *I can't sit too long in the heat.* »
 « *We have the balcony.* »
 « *I like to walk instead.* »
 « *Weather hasn't been good enough.* »
 « *I like my balcony.* »

La faible utilisation de cet espace pourrait également être attribuable au fait que, historiquement, les résidents de l'ensemble Benny Farm n'ont jamais développé l'habitude de s'approprier des espaces extérieurs (voir article 4.1.1.).

9.3.4 Changements souhaités au nouvel espace ouvert (Post/64d-N)

Parmi l'ensemble des suggestions suivantes faites pour améliorer la qualité de cet espace, plus du tiers se rapportaient au manque d'ombre :

« *No shade* »
 « *That more people should be educated to use it; more shade* »
 « *There should be a lot more shade in the summer with the trees blooming.* »
 « *They should put more lights for nighttime.* »
 « *Should be permitted to smoke there.* »
 « *On aimerait qu'il y ait des jeux comme le "lawn bowling".* »
 « *The trees (I would like to have more shade.)* »
 « *Put a few flowers, I would like lilac trees.* »
 « *Leave it the way it is, maybe another seat or two.* »
 « *I would like the trees bigger, more shade.* »

Cette situation devrait s'améliorer lorsque les arbres seront un peu plus développés.

9.4 Perception des anciens et des nouveaux bâtiments

9.4.1 Accès à son logement (Pré et Post/Q.44 et 45)

Lors de la pré-enquête, 24 % des répondants avaient de la difficulté à se rendre du trottoir à la porte d'entrée de leur logement alors que cette situation ne s'applique seulement qu'à 13 % de ces mêmes répondants lors de la post-enquête.

Seulement cinq commentaires ont été faits pour expliquer les difficultés éprouvées dans les nouveaux bâtiments. Trois de ces commentaires se rapportaient à l'état glissant des trottoirs pendant l'hiver.

9.4.2 Perception de l'image des anciens et des nouveaux immeubles (Pré et Post/Q.46 et 47)

On remarque une grande amélioration quant à la fierté des répondants face à l'apparence des immeubles. En effet, de 54 % des répondants qui étaient « fiers » ou « assez contents » lors de la pré-enquête, on passe à 98 % des répondants affirmant la même chose lors de la post-enquête. De plus, mentionnons qu'à la post-enquête, aucun répondant ne s'est dit « mécontent » ou « honteux » de l'immeuble à l'approche de son appartement alors que 39.3 % des mêmes répondants se disaient « mécontents » ou « honteux » de leurs immeubles à la pré-enquête.

Parmi les raisons invoquées pour expliquer la fierté que l'on éprouve à l'égard des nouveaux bâtiments, 54 % sont exprimées en des termes assez vagues, par exemple :

« *Very nice* »

« *Really nice* »

« *Fantastic* »

« *It looks elegant.* »

« *We think we are in a hotel.* »

9.4.3 Satisfaction par rapport aux services et aux installations¹ (Pré/Q.75 et Post/Q.75-R)

On note quelques disparités concernant la satisfaction envers les services et les installations de Benny Farm lorsqu'on compare les résultats obtenus lors de la pré-enquête et de la post-enquête. En effet, une augmentation du nombre de répondants satisfaits est notée suite au déménagement pour les services et installations suivantes : l'entretien des escaliers à l'entrée de l'immeuble (+34 %), les installations pour la lessive et le séchage (+10 %), la propreté des lieux (+5 %) et les endroits où disposer les ordures au quotidien (+3 %).

Par contre, on remarque une diminution du nombre de répondants satisfaits après le déménagement pour les services et installations suivantes : l'endroit pour l'entreposage de gros articles (-7 %) et l'obtention de réparations (-3 %).

En ce qui a trait au jardin communautaire, la satisfaction (100 %) de nos répondants est également restée identique avant et après le déménagement.

La salle communautaire offerte dans les nouveaux bâtiments plaît à la majorité des répondants dans une proportion de 90 %.

9.4.4 Satisfaction par rapport à la gestion des immeubles par la SCHL (Pré et Post/Q.75b et b-R; Q.75c et c-R)

En ce qui a trait à la façon selon laquelle la SCHL fait la gestion des bâtiments de l'ensemble Benny Farm, la satisfaction des répondants (95 %) est restée identique avant et après le déménagement.

¹ Cette question renvoie à la propreté des lieux, à l'obtention des réparations, à la réponse aux plaintes, aux endroits où disposer les ordures, aux endroits pour l'entreposage de gros objets, aux installations pour la lessive, au jardin, à l'entretien des escaliers et à la salle communautaire.

Parmi les commentaires exprimés pour expliquer sa satisfaction, 33 % se rapportaient aux bons services du/des concierges, 21 % se rapportaient aux bons services de la SCHL, 21 % se rapportaient au fait que les immeubles étaient bien entretenus et 18 % se rapportaient au fait que les réponses aux demandes de service étaient apportées promptement.

9.4.5 Satisfaction par rapport à la gestion des nouvelles salles communautaires par la SCHL (Post/Q.75d-N)

La majorité des répondants (90 %) se sont dits satisfaits de la manière selon laquelle les salles communautaires étaient gérées par la SCHL.

9.4.6 Usage des salles communautaires (Post/Q.75e-N, f-N, g-N et h-N)

Les salles communautaires sont utilisées de « 1 à 2 fois par semaine » par 34 % des répondants, « rarement » par 32 % de ceux-ci et « jamais » par 24 %. Onze pourcent des répondants l'utilisent « tous les jours » ou de « 3 à 4 fois par semaine ».

Les salles communautaires sont utilisées par certains pour une multiplicité de fonctions. Mentionnons parmi les plus importantes : le bingo (15 %), les échanges de livres (15 %), jouer aux cartes (11 %), rencontrer ses voisins (11 %), faire la lecture (8 %) et faire des exercices (8 %).

Les salles communautaires ne sont pas utilisées par d'autres (23 %) pour les raisons suivantes :

« Do not practice any of the activities that are done here. »

« Do not socialize with neighbors much. »

« I do not really play any game. »

« Too much gossip there »

« Pas assez de temps, très actifs à l'extérieur »

« Can't smoke in there and it's not really comfortable. »

« It closes at six o'clock every night so you can't do anything there. »

« I do not mix with people very much. »

9.4.7 Satisfaction par rapport à la gestion des nouvelles buanderies par la SCHL (Post/75k-N et l-N)

La majorité des répondants (80 %) sont satisfaits de la manière selon laquelle la buanderie communautaire est gérée par la SCHL. Aucun répondant s'est dit insatisfait de cette gestion.

9.4.8 Usage des nouvelles buanderies (Post/Q.75m-N et n-N)

Un peu moins de la moitié des répondants (43 %) utilisent les buanderies communautaires. Cette situation s'explique par le fait que la majorité des répondants ont des équipements de lessive dans leur appartement.

9.4.9 Éléments des nouveaux bâtiments qui plaisent et déplaisent le plus (Post/Q.62a-N)

Parmi les éléments qui plaisent le plus, les plus souvent mentionnés se rapportent à l'apparence et au confort des nouveaux immeubles (22 %), à la présence d'ascenseurs (12 %), au fait que les nouveaux bâtiments sont propres et bien entretenus (10 %), à l'apparence et au confort des entrées (7 %) et au fait que les deux nouveaux immeubles sont reliés par le sous-sol (6 %).

Peu d'éléments (8) qui déplaisent ont été mentionnés; ces éléments sont les suivants :

« Balconies aren't level. »

« This layout is not a good as others because you come in right next to the bathroom. »

« Bad lighting but everything else is fine. »

« Cheap bathtubs and sinks – they get dirty very fast. »

« At first, the buildings looked like two big bones; the trees and the grass soften the look. »

« Many pigeons go on the bars outside and come also on the balcony. »

« In case of an accident, we have to call Benny Farm but they are not on duty during the weekends unless it is really, really necessary. »

« Lot of smoke coming in from the vent in the corridor. »

« The snow from the road is dumped on the garden. »

9.4.10 Suggestions de changements aux nouveaux immeubles (Post/Q. 62c-N)

Seulement cinq suggestions de changement aux nouveaux immeubles ont été formulées; ces suggestions étaient :

« The water is too hot, it's dangerous sometimes. »

« Je ne veux pas que l'on construise d'autres édifices devant ma vue. »

« Would put a screen on the balcony door. »

« They should have a rug to prevent people from sliding at the entrance. »

« Different windows that you can open without freezing. »

9.5 Perception des anciens et des nouveaux appartements

9.5.1 Aspects les plus positifs des anciens et des nouveaux appartements (Pré et Post/Q.19)

Anciens appartements

Les répondants ont relevé divers aspects qu'ils considéraient particulièrement positifs à propos des anciens appartements. Parmi ces aspects, les plus souvent mentionnés sont :

- La clarté de la fenestration (13 %);

- la ventilation naturelle¹ (9 %);
- la quantité d'espace (8%);
- le confort (7 %);
- la tranquillité (6 %).

Par ailleurs, 6 % ont affirmé qu'ils considéraient que tous les aspects de leur ancien appartement étaient positifs alors que 3 % ont affirmé qu'il n'y voyaient rien de positif.

Nouveaux appartements

Les répondants ont également relevé les aspects qu'ils considéraient particulièrement positifs à propos des nouveaux appartements. Parmi ces aspects, les plus souvent mentionnés sont :

- La clarté et la fenestration (12 %);
- la cuisine (11 %);
- la quantité d'espace et le confort (11 %);
- la propreté et la facilité d'entretien (6%);
- les ascenseurs (6%).

Par ailleurs, 7 % ont affirmé qu'ils considéraient que les nouveaux appartements étaient positifs à tous les points de vue.

9.5.2 Aspects les plus négatifs des anciens et des nouveaux appartements (Pré et Post/Q.20; Post/Q.20a-N)

Les répondants ont relevé les aspects qu'ils considéraient particulièrement négatifs à propos des anciens appartements. Parmi ces aspects, les plus souvent mentionnés sont :

¹ Ce commentaire fait référence au fait que les anciens appartements avaient les fenêtres sur plus d'un côté.

Anciens appartements

- Le système électrique défaillant (19 %);
- divers problèmes reliés aux escaliers (13 %);
- l'entrée principale donnant directement sur la salle de séjour (10 %);
- divers problèmes reliés au chauffage (9 %);
- divers problèmes reliés à la petitesse de la cuisine (9 %);
- divers problèmes reliés au mauvais état des fenêtres (6 %);
- la petitesse des appartements (6 %).

Nouveaux appartements

Les répondants ont relevé les aspects qu'ils considéraient particulièrement négatifs à propos des nouveaux appartements mais seulement quatre de ces aspects ont été relevés dans au moins quatre réponses, ce sont :

- L'absence de moustiquaires dans les portes donnant sur les balcons (14 %);
- divers problèmes reliés au fenestrage (voir dernier point de cet article à cet égard ainsi que la figure 9.2) (9 %);
- l'absence de radiateur dans certaines salles de bain (7 %);
- l'absence de placards destinés spécifiquement à la literie¹ (7 %).

Les autres aspects négatifs mentionnés varient d'une personne à l'autre et sont présentés intégralement afin de souligner cette diversité :

« Ran out of hot water for two days. »

« Pigeons problem on the balcony, phone plug near the TV cable »

« Put something to take care of the pigeons. »

¹ Dans presque tous les appartements, l'espace destiné à la literie consiste en deux tablettes se trouvant dans la partie haute de l'espace réservé à la laveuse et à la sècheuse (voir figure 5.22 au chapitre 5)

Figure 9.2 Fénéstrage typique de la salle de séjour d'un appartement de la Phase 1



- « *Bad designs in the kitchen only one decent drawer and cupboard in the kitchen* »
- « *Get annoyed with the recycling bins that are always full.* »
- « *It's cold at night, a breeze comes in – very drafty door – the space for the air conditioner is blocked.* »
- « *More lights up on the ceiling – CMHC told them they were going to pay for the vertical blinds but they didn't.* »
- « *The tiles in the bathroom take time to dry.* »
- « *Not having a locker* »
- « *The common living room – kitchen area should be different.* »
- « *Le bain : trop petit, peu profond, pas assez long; ventilation mauvaise : odeurs de cigarette ,de bacon et de fumée dans le passage* »
- « *Miss windows on both sides but it is not very important.* »
- « *Hide the (balcony)ceiling and put a carpet on the balcony.* »
- « *Afraid of the sprinklers, too many of them* »
- « *Front door must be held.* »
- « *Floor is hard, wood is just like cement; a noise around midnight that lasts about one minute; measurements were wrong in the kitchen (stove); smoke that comes from the corridor at night.* »
- « *Some people let the doors slam and it is quite noisy.* »
- « *I would have changed the shelves in the laundry.* »
- « *Bathroom floor is a devil to wash when you have arthritis; corridors (not sound proof), we hear people talking; the roof on the balcony looks very unfinished; the door in the back (of the building) is not protected from the rain, you have to unlock that door and put the parcels down on the wet cement; urgent button in the bathroom is not operating; shelves are not sufficient in the laundry.* »
- « *Many restrictions; cupboards are too high; should be a fixture over the dining room table.* »
- « *Bigger kitchen with a pantry for everyone* »
- « *No corners to put anything, can't put things on the walls, no heater in the bathroom, the dishwasher space is not convenient.* »

- « *Would like to remove the radiator in one corner so we could put our "armoire" »*
- « *Manque d'espace de rangement; manque de prises de téléphone; manque de prises de courant sur le balcon »*
- « *Kitchen cupboards are poorly designed, and I do not have a locker. »*
- « *Bathroom floor can't be easily cleaned. »*
- « *Bathroom door is hard to open. »*

Lorsque nous avons demandé aux répondants de nous dire quels seraient les changements qu'ils apporteraient à leur nouvel appartement s'ils en avaient la possibilité, les changements les plus souvent souhaités ont été :

- Ajouter un moustiquaire aux portes donnant sur la balcon (25 %);
- ajouter un placard pour la literie (17 %);
- apporter diverses corrections aux fenêtres (i.e. certains n'aiment pas fait que les fenêtres ouvrent vers l'intérieur car elles interfèrent avec les rideaux et permettent à la pluie de pénétrer dans le logement; certains souhaiteraient qu'un mécanisme puisse contrôler le degré d'ouverture de ces fenêtres; d'autres considèrent que l'installation de rideaux sur ou devant ce type de fenêtre est coûteux, d'autres n'apprécient pas le fait que certaines fenêtres montent jusqu'au plafond); d'autres souhaiteraient que leurs fenêtres soient localisées ailleurs¹.

9.5.3 *Quantité d'espace dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.21)*

Lorsque les répondants demeuraient dans leur ancien appartement, 90 % de ceux-ci jugeaient avoir suffisamment de place² dans cet appartement. Suite au déménagement, 95 %

¹ Ces explications ont été glanées par l'auteur lors de conversations informelles avec quelques dizaines de résidents.

² Cette observation est surprenante par rapport aux observations rapportées aux articles 9.5.4, 9.5.5, 9.5.6 et 9.5.7 ci-dessous de même que par rapport à l'évaluation fonctionnelle des immeubles effectuée par les experts consultés par la SCHL (voir article 5.2.3).

de ces mêmes répondants mentionnent avoir encore assez de place dans leur nouvel appartement.

9.5.4 Quantité d'espace dans les diverses pièces de l'ancien et du nouvel appartement (Pré et Post/Q.22)

Le déménagement a provoqué plus de satisfaction quant à la quantité d'espace se trouvant dans chacune des pièces du nouvel appartement vs celles de l'ancien appartement puisqu'on peut noter une augmentation du nombre de répondants mentionnant avoir assez de place après le déménagement.

Cette augmentation est de 36 % pour la cuisine, 32 % pour la salle de bain, 31 % pour la chambre à coucher principale, 27 % pour la deuxième chambre à coucher, 18 % pour la salle à dîner et 15 % pour le salon.

9.5.5 Quantité d'espace par rapport aux activités auxquelles on s'adonne dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post /Q. 23)

Encore ici, la satisfaction des répondants a augmenté suite au déménagement puisque plus de répondants jugent avoir assez de place pour s'adonner à diverses activités dans leur nouvel appartement. Cette augmentation est de 50 % pour assécher la lessive à la maison, 28 % pour faire la lessive à la maison, 16 % pour préparer les repas, 13 % pour s'asseoir pour prendre les repas tous ensemble, 8 % pour recevoir des amis ou des parents, 5 % pour s'adonner à des passe-temps et 3 % pour s'asseoir tous ensemble pour lire ou regarder la télévision.

9.5.6 Facilité ou difficulté à disposer le mobilier dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.24, Q.25 et Q.26)

Avant le déménagement, 33 % des répondants mentionnaient avoir de la difficulté à disposer le mobilier ou l'équipement tel que souhaité dans leur ancien appartement. Le

déménagement a permis d'améliorer cette situation puisque seulement 10 % des répondants ont encore ce problème dans leur nouvel appartement.

Dans l'ancien appartement, sur les 15 personnes ayant affirmé avoir de la difficulté à disposer le mobilier ou l'équipement tel que souhaité, il appert que le salon, la chambre principale et la cuisine étaient, par ordre d'importance, les pièces où il était le plus difficile de disposer le mobilier ou l'équipement.

Dans le nouvel appartement, sur les quatre personnes ayant affirmé avoir de la difficulté à disposer le mobilier ou l'équipement tel que souhaité, il appert que le salon est la pièce la plus souvent mentionnée où cette difficulté est rencontrée.

Dans l'ancien comme dans le nouvel appartement (quatre cas), la principale difficulté dans la disposition est reliée au manque d'espace dans les pièces.

9.5.7 Autres activités pour lesquelles l'espace manque (Pré et Post/Q.27)

Lors de la pré-enquête, 21 % des répondants manquaient d'espace pour pratiquer d'autres activités dans leur ancien appartement alors que ce même pourcentage diminue à 4% lors de la post-enquête. Cette observation dénote encore une fois une amélioration de la situation des répondants suite au déménagement.

9.5.8 Disposition des espaces dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré-Post/Q.29, 30 et 31)

Encore une fois, le déménagement a augmenté la satisfaction des répondants par rapport à la disposition des espaces puisque, lors de la pré-enquête, 40 % des répondants croyaient que certaines des pièces de l'ancien appartement étaient mal disposées et seulement 8 % ont encore cette opinion sur leur nouvel appartement.

Dans l'ancien appartement, le salon est de loin la pièce qui cause le plus d'insatisfaction en regard de sa disposition. La principale raison pour expliquer cette réaction tient au fait que l'entrée principale donne directement sur cette pièce.

Dans les nouveaux appartements, sur les trois répondants ayant mentionné que certaines pièces de leur appartement étaient mal disposées, un répondant mentionne la cuisine, un deuxième mentionne la chambre à coucher principale et le troisième, le salon et la salle à dîner.

Enfin, la majorité des répondants (92 %) sont satisfaits de la façon selon laquelle les pièces sont disposées dans les nouveaux appartements.

9.5.9 Quantité d'espace de rangement dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.32 et 33)

Concernant les espaces de rangement, on note une légère augmentation de la satisfaction suite au déménagement puisque 66% des répondants mentionnaient avoir suffisamment d'espace de rangement dans leur ancien appartement et que ce pourcentage augmente à 74% pour le nouvel appartement.

Cette observation est étonnante puisque la quantité d'espace de rangement est nettement plus importante dans les nouveaux appartements que dans les anciens. Il faut noter, par ailleurs, qu'environ la moitié des répondants, lors de la pré-enquête, était composée de ménages d'une seule personne et que la majorité disposaient d'un appartement de 2 ou 3 chambres.

La principale raison pour laquelle quatre parmi les dix ménages qui se sont plaints de ne pas avoir assez d'espace de rangement depuis le déménagement tenait au fait que ces derniers n'avaient pas de casier de rangement au sous-sol, les autres raisons pour lesquelles six autres ménages se sont plaints de ne pas avoir assez d'espace de rangement sont les suivantes :

- « *Some articles are in a neighbor's garage. »*
- « *More drawers and cupboard in the kitchen »*
- « *I find there is less space than in the old apartment. I would like to have a walking closet. »*
- « *All sorts of stuff has to be packed in the middle bedroom. »*
- « *Not enough cupboards in the kitchen and the bedrooms, no linen closet, the shelves in the bathroom should be closed. »*
- « *Pas d'espace pour ranger la literie. »*

9.5.10 Satisfaction par rapport au balcon dans l'ancien et le nouvel appartement (Pré et Post/Q.35, 36, 37, 38 et 39)

En ce qui a trait au balcon, on note que les répondants accordent une énorme importance (de 97 % à 100 %) au fait d'avoir un balcon, de même qu'une amélioration de la satisfaction par rapport au balcon de son nouvel appartement (figure 9.3) suite au déménagement et ce, pour chacun des items suivants à propos desquels les répondants ont été interrogés :

- Le pourcentage de satisfaction générale est passé de 69 % à 92 %;
- le pourcentage de satisfaction par rapport à la taille du balcon est passé de 67 % à 100 %;
- le pourcentage de satisfaction par rapport au degré d'intimité est passé de 68 % à 100%.

9.5.11 Degré d'intimité dans son appartement (Pré et Post/Q.41)

On note une plus grande satisfaction des répondants concernant l'intimité des appartements puisque 81 % des répondants jugeaient avoir assez d'intimité dans leur ancien appartement lors de la pré-enquête et ce pourcentage augmente à 97 % pour le nouvel appartement.

Figure 9.3 Le balcon est sans contredit un des éléments les plus appréciés des nouveaux immeubles.



9.5.12 Sentiment d'isolement (Pré et Post/Q. 43)

La majorité des répondants ne se sentaient pas isolés à la pré-enquête (97 %) et ne sentent pas isolés à la post-enquête (92 %). Il faut noter cependant qu'un peu plus de répondants (8 %) se sentent isolés dans leur nouvel appartement que dans leur ancien appartement (3 %). Cette situation est probablement due au fait que les répondants se trouvent entourés de nouveaux voisins.

9.5.13 Qualité de la vue à partir de la cuisine (Pré et Post/Q. 48 et 49)

Lors de la pré-enquête, 29 % des répondants « aiment beaucoup » la vue qu'ils ont à partir de la cuisine; dans le cas de la post-enquête ce pourcentage passe à 74 %.

Les raisons invoquées à la post-enquête pour expliquer ce sentiment sont très variées, par exemple :

- « *Can see everything.* »
- « *Can see the mountain and the shrine.* »
- « *Lovely idea to have the open space.* »
- « *I see the sky and the moon at night.* »
- « *The sink is on the good side to see outside.* »

Cette diversité des commentaires est normale étant donné le fait que les appartements ont des orientations différentes.

9.5.14 Qualité de la vue à partir du salon (Pré et Post/Q. 50 et 51)

Dans une proportion moindre, le phénomène précédent se reproduit lorsqu'il s'agit de la satisfaction de la vue que l'on a du salon puisque 49 % des répondants disaient « aimer beaucoup » la vue du salon de leur ancien appartement alors que 80 % qualifient pareillement la vue du salon de leur nouvel appartement.

Les raisons invoquées lors de la post-enquête pour expliquer ce sentiment se comparent à celles qui ont été relevées dans le cas de la cuisine.

9.5.15 Satisfaction par rapport au chauffage (Pré et Post/Q.52 et 52a-N)

On note une légère augmentation de la satisfaction face au chauffage de l'ancien vs le nouvel appartement. En effet, à la pré-enquête, 87 % des répondants étaient satisfaits du chauffage de leur ancien appartement alors que ce même pourcentage augmente à 92 % lors de la post-enquête.

Lors de la post-enquête, les quelques plaintes émises en ce qui a trait au chauffage (4) se rapportaient au fait qu'il n'y avait pas de radiateurs dans les salles de bain de certains logements (i.e. : il s'agit des logements se trouvant ailleurs qu'au dernier étage).

9.5.16 Satisfaction par rapport à l'aération naturelle (Pré et Post/Q.53)

L'aération naturelle des appartements est considérée comme étant satisfaisante tant à la pré-enquête (92 %) qu'à la post-enquête (95 %).

9.5.17 Satisfaction par rapport à l'éclairage naturel (Pré et Post/Q.54)

En ce qui a trait à l'éclairage naturel des appartements, il appert encore une fois que le nouvel appartement plaît davantage. C'est ainsi qu'à la post-enquête, la presque totalité des répondants (95 %) se déclaraient satisfaits de l'éclairage naturel tandis que ce pourcentage s'élevait à 82 % lors de la pré-enquête.

9.5.18 Satisfaction par rapport à l'éclairage artificiel (Pré et Post/Q.55)

On note une plus grande augmentation de la satisfaction au niveau de l'éclairage artificiel puisque celle-ci augmente de 69 % , avant le déménagement, à 90 % après le déménagement.

9.5.19 Facilité d'entretien (Pré et Post/Q.56)

Si l'ancien appartement était facile à entretenir pour 82 % des répondants, le nouvel appartement l'est encore plus selon 92 % des répondants.

9.5.20 Sentiment de sécurité dans son appartement par rapport aux crimes dont on pourrait être victime (Pré et Post/Q.57)

Alors que moins de la moitié des répondants (46 %) se sentaient en sécurité dans leur ancien appartement par rapport aux crimes dont ils pourraient être victimes, on constate que 100 % de ceux-ci se sentent maintenant en sécurité dans leur nouvel appartement.

9.5.21 Sentiment de sécurité dans son appartement concernant les risques de vol lorsqu'on est absent (Pré et Post/Q.58)

Le même phénomène que dans le cas précédent se produit quant à la sécurité concernant les risques de vol lorsque l'on est absent, puisque de 44% lors de la pré-enquête, le pourcentage de répondants qui se sentent en sécurité face aux risques de vol passe à 100 % après le déménagement.

9.5.22 Sentiment de sécurité concernant les risques d'incendie (Pré. et Post/Q.59)

En ce qui a trait aux risques d'incendie, seulement 59 % des répondants se sentaient en sécurité dans leur ancien appartement. Ce pourcentage passe à 97 % lorsqu'il s'agit du nouvel appartement.

9.5.23 Satisfaction par rapport à la qualité de la construction (Pré et Post/Q.60)

Lors de la pré-enquête, 54 % des répondants étaient satisfaits de la qualité de la construction de l'ancien appartement. Ce pourcentage grimpe à 87 % lorsqu'il s'agit du nouvel appartement.

9.5.24 Maniement des fenêtres (Post/Q.51 a-N)

La majorité des répondants (92 %) affirment pouvoir ouvrir et fermer facilement les fenêtres de leur nouvel appartement.

9.5.25 Maniement des portes (Post/Q.51c-N)

La majorité des répondants (97 %) peuvent ouvrir et fermer facilement les portes de leur nouvel appartement.

9.5.26 Accessibilité aux espaces de rangement de la cuisine (Post/Q.51e-N et f-N)

L'accès aux espaces de rangement de la cuisine ne représente aucun problème pour 85 % des répondants dans les nouveaux appartements.

C'est principalement le placard qui se trouve au-dessus du réfrigérateur, à cause de sa hauteur, qui représente un problème pour les quelques personnes (6) qui ont formulé des critiques relatives à l'accessibilité des espaces de rangement de la cuisine.

9.5.27 Accessibilité à la salle de bain (Post/Q.51g-N)

La majorité des répondants (82 %) éprouvent aucune difficulté lorsqu'ils font usage de la salle de bain de leur nouvel appartement.

Nous n'avons pas réussi à obtenir des explications utiles de la part des sept répondants qui ont affirmé éprouver des problèmes lorsqu'ils faisaient usage de leur salle de bain.

9.6 Pratique de l'espace

9.6.1 Activités des occupants à l'intérieur de leur appartement (Pré et Post/Q.99/126)

La préparation des repas, l'écoute de la télévision, les travaux ménagers et la lecture sont les activités qui occupent les répondants la plupart du temps.

9.6.2 Pièces où se déroulent les activités (Pré et Post/Q.100/127)

Le salon est de loin la pièce où se déroulent la plupart des activités.

9.7 Résumé des sentiments à propos de son appartement et à propos de la vie à Benny Farm

9.7.1 Premières réactions des répondants lorsqu'ils ont emménagé dans leur nouvel appartement (Post/Q.1R)

La très grande majorité (90 %) des réactions des répondants lorsqu'ils ont emménagé dans leur nouvel appartement ont été très positives, par exemple :

« Liked it very much, more than expected. »

« Fantastic »

« Very happy but moving was tiring. »

« It is gorgeous and my furniture does look nicer. »

« The movers made a real mess, but we were very happy to be here. »

9.7.2 Réactions des répondants neuf mois après avoir emménagé dans leur nouvel appartement (Post/Q.1a-N et 1b-N)

Seulement trois répondants ont changé d'opinion après neuf mois d'habitation dans leur nouvel appartement. De ceux-ci, deux avaient une perception initiale négative qui ne s'est pas maintenue après neuf mois d'occupation du nouvel appartement.

9.7.3 Appréciation générale de son appartement (Pré et Post/Q.62)

En terminant ce chapitre, il n'est pas étonnant d'observer que lorsque l'on a demandé aux répondants de résumer leurs sentiments au sujet de l'ancien et du nouvel appartement, ce dernier s'est mérité un plus haut taux de « très satisfait » (77 %) que l'ancien appartement (33 %).

9.7.4 Satisfaction générale concernant la vie à Benny Farm (Pré et Post/Q.79)

Lors de la pré-enquête tous les répondants se sont dits satisfaits de la vie à Benny Farm (très satisfaits 71 % et satisfaits 29 %).

Suite au déménagement, le nombre de répondants se disant « très satisfaits » a augmenté de 10 % et, encore une fois, aucune insatisfaction n'a été rapportée.

CHAPITRE 10
RÉSEAU SOCIAL

10.0 RÉSEAU SOCIAL

10.1 Satisfaction face à la vie sociale (Pré et Post/Q.80)

Suite à leur relocalisation, beaucoup plus de répondants sont « très satisfaits » de leur vie sociale (65 %) comparé à la situation avant le déménagement où seulement 31 % des répondants se déclaraient « très satisfaits » de leur vie sociale. De plus, près d'un répondant sur deux (49 %) a augmenté son niveau de satisfaction face à sa vie sociale suite au déménagement, tandis que pour 36 % des sujets, ce niveau est resté stable. On note toutefois une diminution du niveau de satisfaction face à la vie sociale chez 15 % des répondants.

10.2 Changements face à sa vie sociale (Post/Q.80a-N et 80b-N)

Malgré des changements notables dans les niveaux de satisfaction face à leur vie sociale, seulement un répondant sur quatre (25 %) considère que sa vie sociale a changé depuis la relocalisation. Les changements effectués sont par contre très positifs parce que l'ensemble des répondants ayant remarqué des changements dans leur vie sociale ont déclaré connaître beaucoup plus de personnes après le déménagement et ce, suite à l'organisation d'activités dans la salle communautaire ou suite au fait que la circulation a été rendue plus facile par la présence d'ascenseurs.

10.3 Impacts des nouvelles salles communautaires sur la vie sociale (Post/Q.75i-N et 75j-N)

Une minorité des répondants (26 %) ont déclaré que la présence de salles communautaires dans les nouveaux bâtiments avait changé leur vie sociale. Les répondants déclarent que ces salles leur ont permis de rencontrer de nouvelles personnes ou de renouveler avec des amis de longue date.

Ces salles permettent aussi à certaines personnes de pratiquer des activités de groupe et de rencontrer plus souvent leurs voisins d'immeuble. C'est dans ces termes que les répondants nous informent des aspects qu'ils considèrent positifs dans les salles communautaires :

« Nous nous rencontrons là, elle a changé ma vie sociale et celle des autres. »

« [...] I feel it is here if I need it [...] »

« Je suis plus proche des gens, on se parle plus souvent. »

10.4 Visites aux voisins demeurant à Benny Farm (Pré/Q.81 et Post/Q.81-R)

Le changement de résidence ne semble pas avoir modifié le niveau de sociabilité des répondants. D'ailleurs, en 1992, une majorité de résidents de Benny Farm (67 %) déclaraient à la SCHL qu'il était «très important» ou «important» que la relocalisation leur permette de demeurer à proximité de leurs voisins. Quelques mois avant le déménagement (pré-enquête), les liens sociaux entre les sujets étaient encore importants car la presque totalité des répondants (98 %) déclaraient être déjà entrés dans l'appartement d'un des résidents de Benny Farm. Après le déménagement, 90 % des répondants avaient aussi visité l'un ou l'autre des appartements de leurs voisins habitant l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments.

10.5 Fréquence des visites aux voisins (Pré/Q.82 et Post/Q.82-R)

Les visites se font «souvent» (20 % avant le déménagement et 14 % après le déménagement) ou «de façon occasionnelle» (59% avant et 63 % après).

10.6 Visites des voisins chez-soi (Pré/Q.83 et Post/Q.83-R)

À la pré-enquête, la majorité des répondants (90 %) avait également invité chez eux un autre résident de Benny Farm. Suite au déménagement, c'est encore une majorité de répondants (82 %) qui ont reçu un ou des voisin(s) dans leur appartement. Ces invitations se font surtout sur une base «occasionnelle» (64 % avant versus 51 % après).

10.7 Nombre de personnes connues suffisamment pour que les résidants se rappellent de leurs noms (Pré/Q. 94 et Post/Q.94-R)

Que ce soit avant ou après la relocalisation, une majorité des répondants connaissent leurs voisins. C'est ainsi que suite au déménagement, 54 % connaissent le nom de plus de dix individus vivant à l'intérieur de leur immeuble. En 1997, avant le déménagement, ce pourcentage s'élevait à 61 %. Ces deux résultats dénotent une grande intégration sociale des résidants.

10.8 Fréquence des contacts entre voisins d'entrée (anciens immeubles) et d'étage (nouveaux immeubles) (Pré/Q.95 et Post/Q.95-R)

Après le déménagement, près d'un répondant sur deux (44 %) parle «à tous les jours» à ses voisins d'étage tandis que 11 % des répondants le font «une fois par semaine» et 6 «deux à trois fois par semaine». Soulignons également qu'un sujet sur trois (33 %) ne parle qu'occasionnellement aux gens vivant sur le même étage.

L'ensemble de ces données démontre un certain changement dans les habitudes de socialisation des répondants car avant le déménagement 50 % vs 44 % de ces derniers parlaient «à tous les jours» à des voisins qui partageaient la même entrée (ou cage d'escalier¹), tandis que 29 % vs 11 % le faisaient «une fois par semaine». Ce changement est cependant explicable étant donné que la post-enquête n'a eu lieu que neuf mois après le déménagement ce qui n'a pas donné beaucoup de temps aux résidants pour faire connaissance de leurs nouveaux voisins.

10.9 Connaissance des noms des voisins immédiats (Pré/Q.96 et PostQ.96-R)

La presque totalité des répondants (97 %) connaissaient les noms de la plupart des personnes qui partageaient la même entrée (ou cage d'escalier) avant le déménagement.

¹ Rappelons (voir article 5.2.1) que dans les anciens immeubles chacune des entrées donnait sur une cage d'escalier de trois étages desservant six logement.

Suite au déménagement, c'est encore une majorité de répondants (64 %) qui peuvent nommer les noms de la plupart de leurs voisins d'étage.

10.10 Nouvelles connaissances suite au déménagement (Post/Q.84a-N, 84b-N et 84c-N)

La relocalisation des résidants aura permis à la plupart des répondants (84 %) de connaître de nouvelles personnes. Le nombre de nouvelles connaissances varie de une à vingt personnes pour atteindre une moyenne de cinq nouvelles connaissances par répondant. Soixante-cinq pourcent des répondants établissent ce nombre à cinq résidants et moins tandis que 25 % des répondants ont mentionné avoir développé de nouveaux contacts avec dix individus ou plus.

Après le déménagement, ces nouvelles connaissances habitent surtout sur le même étage (59 %) ou sur un autre étage (44 %) du bâtiment que l'on occupe.

10.11 Présence de bons amis vivant à proximité (Pré/Q.85 et Post/Q.85-R)

Après le déménagement, la plupart des répondants (74 %) peuvent compter sur la présence d'un ou de plusieurs bons amis occupant un logement dans l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments. Notons qu'avant le déménagement, 84 % des répondants avaient déclaré avoir au moins un bon ami parmi les résidants de Benny Farm. Le nombre moyen de bons amis vivant dans les nouveaux bâtiments s'établit à trois personnes.

10.12 Lieux de fréquentation pour rencontrer les amis (Pré/Q.87 et Post/Q.87-R)

Depuis la relocalisation, les rencontres entre amis ont surtout lieu dans les appartements des deux nouveaux immeubles (50 %), ou dans les espaces communautaires mis à la disponibilité des résidants (30 %). Les endroits publics comme le centre d'achat du quartier, les restaurants situés à proximité et les parcs municipaux sont également fréquentés par plusieurs répondants (30 %).

Les lieux de rencontres, après le déménagement, sont à peu près les mêmes que ceux qui étaient fréquentés par les répondants avant le déménagement. Toutefois, les pourcentages sont quelque peu différents : appartements des répondants (48 % avant vs 50 % après); espaces communautaires (10 % avant vs 30 % après); lieux publics et parc municipaux (47 % avant vs 30 % après). L'introduction de salles communautaires dans chacun des deux nouveaux immeubles a donc modifié les habitudes des répondants quant aux lieux de rencontres entre amis.

10.13 Lieu initial de rencontre des bons amis (Pré/Q.88 et Post/Q.88-R)

Avant le déménagement, la majorité des nouveaux amis avaient été initialement rencontrés dans le même immeuble que les répondants (53 %). Près du tiers (27 %) avaient été connus dans le cadre d'activités se déroulant à l'extérieur de l'immeuble mais sur le site.

Après le déménagement, pour la majorité des répondants (78 %) la rencontre des bons amis s'est initialement produite dans l'ancien immeuble où l'on habitait. Il est toutefois intéressant de noter que, pour 19 % des répondants, la rencontre des bons amis s'est initialement produite dans l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments.

10.14 Disponibilité d'aide en cas d'urgence (Pré/Q.89 et Post/Q.89-R)

Que ce soit avant ou après le déménagement, en cas d'urgence, la majorité des répondants (85 % avant et 82 % après) peuvent avoir recours à l'aide de quelqu'un vivant sur le site (pré-enquête) ou dans les deux nouveaux bâtiments (post-enquête).

10.15 Aide demandée au répondant par un résidant (Pré/Q.90 et 91 et Post/Q.90-R et 91-R)

La majorité des répondants (51 %) ont déclaré avant le déménagement qu'un résidant de Benny Farm avait déjà fait appel à leur aide lors d'une situation d'urgence ou pour les assister dans la poursuite de leurs activités quotidiennes. Ce pourcentage diminue à 33 % lorsque la même question est posée à propos des résidants des nouveaux immeubles. Les préoccupations liées au déménagement et notamment le peu de temps écoulé depuis le

déménagement peuvent expliquer cette baisse dans la demande d'aide aux voisins immédiats.

Il est intéressant de noter que les personnes qui se sont déjà adressées aux répondants pour recevoir de l'aide demeuraient à proximité de ceux-ci avant le déménagement (61% des demandeurs d'aide partageaient la même entrée que les répondants avant le déménagement), tout comme après le déménagement où toutes les personnes qui ont eu recours aux répondants pour recevoir de l'aide demeuraient vivent également à proximité : c'est-à-dire soit sur le même étage et dans le même immeuble (53 %) ou sur un autre étage situé toujours dans le même immeuble (47 %).

10.16 Appel d'aide des répondants (Pré/Q.92 et Post/Q.92-R; Pré/Q.93 et Post/Q.93-R)

Lors de la pré-enquête, près d'un répondant sur deux (46 %) avait déjà demandé de l'aide à l'un ou l'autre de ses voisins.

Dans 67 % des cas, cette aide était demandée à un voisin partageant la même entrée.

Après relocalisation, deux fois moins de sujets (21 %) ont eu recours à l'aide de voisins qui vivaient dans les nouveaux bâtiments. Dans 63 % des cas, cette aide était demandée à un voisin partageant le même étage.

10.17 Recours au CLSC ou à d'autres services communautaires (Pré/Q.93 et Post/Q.93-R)

En 1992, la SCHL a estimé que 10 % des locataires de Benny Farm recevaient des services de santé à domicile. Avant le déménagement, ce pourcentage s'établissait à 29 % tandis qu'après le déménagement il a été établi à 23 %. Le type d'aide le plus souvent demandé avant et après le déménagement demeure la prestation de services de santé à domicile. Ces services sont la prise de tension artérielle, l'injection de vitamines, la surveillance de l'état de santé. Les services de soutien à domicile comme l'entretien ménager et le transport font également partie des services reçus par quelques répondants.

CHAPITRE 11
ÉTAT DE SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE

11.0 ÉTAT DE SANTÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE

11.1 Perception de son état de santé physique (Pré et Post/Q.107)

En décembre 1997, avant le déménagement, la majorité des répondants (66 %) considéraient que leur état de santé était « très bon » ou « excellent » tandis que (21 %) déclaraient que celui-ci était « moyen » ou « mauvais ». Les autres (13 %) l'estimaient « bon ». Après le déménagement, ces pourcentages sont demeurés les mêmes. Pour la majorité des sujets (63 %), il n'y a pas eu de changement dans la perception de son état de santé entre la pré et la post-enquête tandis que 18 % des répondants ont considéré que leur état de santé s'était amélioré ou détérioré. Donc, globalement, la perception qu'avaient les résidents de leur état de santé est demeurée stable entre les deux enquêtes, et ce malgré le fait que le déménagement est considéré comme étant un événement stressant par les experts en gérontologie.

11.2 Perception de changement dans son état de santé physique depuis le déménagement (Post/Q.122a-N et 149a-N)

Près d'un répondant sur trois (30 %) considère que son état de santé s'est amélioré depuis le déménagement tandis que la majorité (61 %) n'a constaté aucun changement.

11.3 Mobilité

11.3.1 Sorties à l'extérieur de l'immeuble (Pré et Post/Q.97 et 124; Post/Q.97a-N et 124a-N; Post/Q.97b-N et 124b-N; Pré/Q.125)

Avant le déménagement comme après le déménagement, tous les répondants quittaient l'immeuble «au moins une fois par jour» pour aller faire des courses ou rendre visite à un ami. Il est intéressant de noter que depuis le déménagement, ils sont plus nombreux à affirmer sortir de l'immeuble «plus de quatre fois par jour» (23 % après comparativement à 13 % avant). Seulement neuf personnes ont diminué la fréquence de leurs sorties à l'extérieur, tandis que treize sujets ont augmenté celles-ci depuis leur relocalisation.

Mentionnons également que 31 % des répondants considèrent sortir plus souvent à l'extérieur depuis qu'ils ont emménagé dans leur nouvel appartement, tandis que la majorité (65 %) n'ont remarqué aucun changement dans la fréquence de leurs sorties à l'extérieur de leur immeuble depuis leur déménagement.

La présence d'un ascenseur est la principale raison invoquée par les sujets pour expliquer la plus grande fréquence des sorties (n=5/13). De plus, certains se sentent mieux ou considèrent qu'il est plus facile de se déplacer dans le nouvel édifice (n=2/13). À ce sujet, mentionnons qu'avant le déménagement, la majorité des répondants (54 %) éprouvaient des difficultés à monter et à descendre les escaliers. La présence d'ascenseurs dans les nouveaux immeubles a sûrement encouragé des sujets à sortir plus souvent.

11.3.2 Utilisation d'aides techniques pour se déplacer (Post/Q.97c-N et 97d-N)

La majorité des répondants (87 %) n'ont besoin d'aucune aide technique pour se déplacer. Les autres personnes utilisent soit un déambulateur (6 %) ou une chaise roulante (6 %). Tous les sujets utilisant une aide technique pour se déplacer considèrent que la circulation dans les espaces communs des nouveaux immeubles et dans les pièces des nouveaux appartement se fait facilement.

11.4 Présence de maladies ou d'handicaps empêchant la poursuite de certaines activités (Pré et Post/Q.101 et 128)

Avant le déménagement, 43 % des répondants étaient limités dans la poursuite de certaines activités à cause d'un problème de santé ou d'un handicap. Il est à noter que ce pourcentage diminue à 33 % après le déménagement. Cette baisse est probablement largement attribuable à l'introduction d'ascenseurs.

11.4.1 Types d'handicaps ou de problèmes de santé (Pré et Post/Q.102 et 109)

Les problèmes les plus fréquemment déclarés avant et après le déménagement sont les faiblesses aux membres inférieurs et les problèmes ostéo-articulaires (n=9), les maladies de l'appareil circulatoire (n=4) et les affections reliées au système nerveux et aux organes des sens (n=3).

11.4.2 Activités difficiles à accomplir (Pré et Post/Q.103 et 130)

Les activités de la vie quotidienne qui mettent le plus à l'épreuve les sujets avant comme après le déménagement sont, par ordre d'importance, la marche et l'utilisation d'escaliers. Au moins les trois-quarts des personnes éprouvant des handicaps ou des problèmes de santé ne peuvent poursuivre ces deux activités. Certains autres sujets éprouvent également des limitations pour préparer leur repas, maintenir leur équilibre ou utiliser leurs membres inférieurs et supérieurs. Ces difficultés, quoique importantes, ne sont mentionnées que par deux ou trois répondants.

11.5 Pratiques d'activités physiques à l'intérieur ou à l'extérieur de son appartement (Pré et Post/Q.104 et 131; Pré et Post/Q.105 et 132)

Depuis leur relocalisation, les répondants semblent faire un peu moins d'exercice ou d'activités physiques. En effet, avant le déménagement, 43 % des sujets ont déclaré s'être adonnés à un exercice ou une activité physique «au moins une fois par semaine» au cours des trois derniers mois, tandis qu'après le déménagement, il n'en reste plus que 33 %. Il se pourrait que le déménagement et les tracas liés à cet événement (achats, ménage, etc.) aient empêché les sujets de pratiquer leurs activités physiques habituelles.

Les activités physiques les plus souvent pratiquées par les répondants avant et après le déménagement sont, par ordre d'importance, la marche (43 %), l'exercice pratiqué en groupe (17 %), les quilles (12 %), le bénévolat (12 %) et la pratique d'exercices à la maison (10 %). La natation, la bicyclette et l'utilisation fréquente des marches ont également été mentionnées par quelques sujets (6 %).

11.6 Nombre d'heures de sommeil par jour (Pré et Post/Q.106 et 133)

Avant le déménagement, 43 % des répondants affirmaient dormir huit heures par jour, 29 % moins de huit heures et 29 %, plus de huit heures. On note peu de changement après le déménagement puisque 45 % des répondants affirment dormir en moyenne huit heures par jour, 37 % dorment moins de huit heures et 18 %, plus de huit heures.

11.7 État de santé psychologique

11.7.1 Niveau de bonheur (Pré et Post/Q.108 et 135)

Le déménagement semble avoir rendu les répondants plus heureux puisqu'avant le déménagement, seulement 36 % de ceux-ci affirmaient être « très heureux » comparativement à 57 % après le déménagement, ce qui représente une augmentation de 21 %. En excluant les sujets qui n'ont pas répondu à la question lors de la pré ou de la post-enquête, les données révèlent que près d'une personne sur trois a augmenté son niveau de bonheur (29 %) tandis que seulement 12 % l'ont diminué. La majorité (59 %) est restée stable.

11.7.2 Niveau de détresse psychologique (Pré et Post/Q.109 à 122; Pré et Post/Q.136 à 149)

Le déménagement n'a pas eu beaucoup d'impact sur les divers sentiments éprouvés au cours de la semaine précédant la pré-enquête et la post-enquête puisque, pour la plupart des items mesurés, la fréquence est restée la même. De plus, si on utilise comme indicateur l'Échelle de détresse psychologique Santé Québec¹ construite à partir de ces questions, il appert que

¹ Échelle de détresse psychologique Santé Québec. Cette échelle classe les répondants en deux catégories, ceux dont la détresse psychologique est considérée comme variant de «bas à moyen» et ceux ayant une détresse psychologique «élevée».

49¹ des 50 répondants sont classés comme ayant un score se situant de «bas à moyen» et ceci, tant à la pré-enquête qu'à la post-enquête.

On note cependant une légère augmentation du nombre de répondants mentionnant ne «jamais» s'être comportés ou avoir ressenti les émotions suivantes lors de la post-enquête :

S'emporte contre quelqu'un ou quelque chose (+15 %);

tendu ou sous pression (+14 %);

blancs de mémoire (+13 %);

négatif envers les autres (+12 %);

contrarié ou irrité (+11 %);

ennuyé ou peu intéressé (+8 %).

¹ Nombre de répondants pour lesquels nous avons pu obtenir l'information lors de la pré et de la post-enquête.

CHAPITRE 12
CONCLUSIONS

12.0 CONCLUSIONS

Cette recherche qui avait pour but d'évaluer la pertinence et l'efficacité de la stratégie adoptée par la SCHL pour relocaliser les résidants ainsi que d'évaluer le degré d'adéquation entre les attentes de ces derniers et les deux nouveaux immeubles de la Phase 1 apporte de précieuses informations, tant sur le processus de relocalisation comme tel que sur les impacts des nouveaux immeubles et des nouveaux appartements sur la qualité de vie des résidants.

Dans les études que nous avons recensées (chapitre 2) et qui visaient à identifier les conséquences du relogement chez les personnes âgées, la plupart des auteurs mentionnent l'existence d'impacts négatifs liés à une relocalisation involontaire (Kasteler et al., 1968; Brand et Smith, 1974): détérioration de l'état de santé, diminution du moral et de l'intégration sociale. Contrairement à ce que ces chercheurs ont pu constater, les résidants à Benny Farm qui ont participé à cette recherche retirent beaucoup plus d'effets positifs que d'effets négatifs de cette relocalisation. L'augmentation de la mobilité des répondants, l'amélioration de leur état de santé, l'augmentation de la proportion des sujets se déclarant très heureux, très satisfaits de leur vie sociale ou en sécurité dans leur nouvel appartement, ne sont que quelques exemples des attitudes et des comportements qui ont subi des changements positifs depuis le changement de résidence. Les liens établis entre l'état de santé, le bien-être psychologique et l'occupation du temps des résidants relocalisés et le processus de relocalisation adopté par la SCHL confirment ce qu'ont avancé Lieberman, (1991) ainsi que Schulz et Brenner (1977). Selon ces derniers, tout processus de relocalisation doit se faire dans un climat de confiance et les individus doivent participer aux prises de décisions qui les concernent.

Les résultats de cette recherche corroborent également les données recueillies par plusieurs autres chercheurs qui ont démontré que les caractéristiques physiques des logements sont des variables déterminantes en ce qui a trait à l'autonomie et à la qualité de vie des individus. (Homenuck, 1980; Nelson et al., 1972; Lemke et Moos, 1989). Il semble bien que le fait d'avoir mis à la disponibilité des locataires de Benny Farm, des ascenseurs, des salles communautaires et des logements plus adaptés à leurs besoins a été bénéfique pour

plusieurs répondants. Ils sortent maintenant plus souvent à l'extérieur de leur appartement et de leur immeuble, ils ont pu connaître et côtoyer de nouveaux amis dans les espaces communautaires mis à leur disponibilité et ils se sentent beaucoup plus à l'aise dans leur nouveau domicile. En améliorant les conditions de logement des résidants de Benny Farm, la SCHL a probablement diminué les contraintes environnementales (Lawton, 1982) et augmenté le degré d'adéquation entre, d'une part, les caractéristiques des immeubles et des appartements et d'autre part les besoins personnels des répondants ce qui, selon l'hypothèse de Kahana et Kahana (1970), contribue à améliorer les capacités physiques et les compétences des personnes âgées.

Nous résumons, ci-dessous, les faits saillants de la recherche en présentant sous forme de tableaux-synthèse : 1) les résultats de la stratégie adoptée par la SCHL pour relocaliser les résidants et 2) les principaux changements dans les attitudes et les comportements de ces derniers entre la pré et la post-enquête.

Les données du Tableau-synthèse 1 démontrent bien le niveau de satisfaction élevé des répondants en ce qui concerne le processus de relocalisation. Tous les moyens utilisés semblent avoir plu aux résidants. Ceux-ci ont pu participer activement à toutes les étapes du processus de réaménagement. Ils ont été bien informés, ils se sont impliqués et ils ont eu l'impression que leurs idées, opinions et suggestions étaient prises en compte par les divers intervenants engagés par la SCHL. Les résidants ont donc joué un rôle important : de passifs qu'ils auraient pu être, ils ont plutôt choisi de devenir des acteurs-clé à chacune des étapes de l'élaboration du projet. Le changement de résidence a donc été vécu comme un événement volontaire sur lequel ils exerçaient un contrôle sur des décisions telles l'emplacement du site réservé à leur groupe, le design des immeubles et le choix de leur appartement.

La participation des résidants à chacune des étapes de l'élaboration du projet, le soutien et le support offerts par les professionnels de la SCHL et le sentiment de confiance que ces derniers ont réussi à insuffler sont des éléments qui ont contribué à rendre la relocalisation non pas une épreuve mais une action permettant à chacun d'améliorer ses conditions de logement et son niveau d'intégration sociale.

Les données du tableau-synthèse 2 démontrent que le fait que les nouveaux logements soient universellement accessibles, modernes et offrant un ensemble de commodités essentielles à une population vieillissante s'est également avéré judicieux : les répondants éprouvent désormais, beaucoup moins de difficulté à accéder à leur logement ou à en sortir de même qu'à utiliser les espaces individuels et collectifs.

Les répondants sont dans l'ensemble en meilleure santé physique et psychologique qu'avant le déménagement. Ils sont devenus plus mobiles, ils sont moins limités dans la poursuite de leurs activités et plusieurs considèrent que leur état de santé s'est amélioré et se déclarent plus heureux suite au déménagement. De plus, en étant assurés qu'ils pourraient continuer à habiter dans un environnement avec lequel ils sont familiers et en pouvant anticiper et comprendre les étapes de cette relocalisation grâce aux bulletins d'information, aux communiqués et aux nombreuses séances de consultation, les répondants ont ainsi pu maîtriser le stress et les appréhensions qui accompagnent souvent un changement de résidence. Enfin, l'aide qu'ont reçue les répondants pour planifier et réaliser leur déménagement a sûrement contribué à minimiser les inconvénients liés à tout changement de milieu de vie (Ferraro, 1982).

Le concept de continuité si important pour Toyama (1988) semble aussi s'être concrétisé dans le projet Benny Farm. En effet, les répondants n'ont pas éprouvé de difficulté à s'approprier de leur nouvel espace et ont pu maintenir leurs relations sociales leurs activités domestiques ainsi que leurs activités de loisir. On note d'ailleurs une augmentation du pourcentage de sujets se déclarant « très satisfaits » de leur vie sociale et plusieurs répondants considèrent que la qualité de celle-ci s'est améliorée depuis le déménagement.

On note également des améliorations notables dans presque tous les autres paramètres qui ont été investigués : sentiment de sécurité, degré de satisfaction face à l'aménagement et à la qualité de diverses composantes des nouveaux immeubles et des nouveaux appartements, qualité des services et des installations et satisfaction générale.

Les qualités architecturales des nouveaux immeubles, notamment la présence d'ascenseurs et l'aménagement de deux salles communautaires ont sans doute largement contribué à augmenter la qualité de vie des répondants.

Le changement de résidence pour les personnes âgées de Benny Farm dans le contexte où ces dernières ont amélioré leur qualité de vie tout en participant aux différentes étapes de l'élaboration du projet a fait en sorte qu'un plus grand nombre d'effets positifs que négatifs ont résulté de cette relocalisation. Ces effets positifs se résument ainsi : augmentation de la mobilité, de l'état de santé physique et psychologique, de la satisfaction résidentielle et de la satisfaction face à la vie sociale des résidants.

La Phase 1 du réaménagement de l'ensemble Benny Farm doit donc être considérée comme un succès autant pour les intervenants qui ont su relever le défi de gagner la confiance et le support des résidants en les écoutant et en apportant des modifications qu'ils demandaient, que pour la très grande majorité des principaux intéressés : les résidants eux-mêmes.

Mentionnons, en terminant, que des analyses plus poussées qui auraient tenu compte, par exemple, du sexe, de l'âge et de l'état de santé des sujets nous auraient sans doute permis de constater certaines différences dans les comportements et les attitudes des aînés. Le manque de ressources financières ne nous a cependant pas permis de faire ces analyses plus sophistiquées. Nous considérons cependant avoir largement atteint les objectifs que nous nous étions fixés lorsque nous avons proposé à la SCHL de faire cette recherche.

Tableau-synthèse 1
Principaux éléments de la stratégie adoptée par la SCHL pour relocaliser
les résidants et réactions des répondants

Éléments de la stratégie	Résultats
Information écrite et orale fournie par l'équipe de réaménagement	Niveau de satisfaction très élevé
Réponses apportées par l'équipe de réaménagement	Niveau de satisfaction très élevé
Comportement et explications des architectes	Niveau de satisfaction élevé
Prises en compte des commentaires des résidants	Niveau de satisfaction élevé
Bulletins d'information	Diminution des inquiétudes
Présence d'un bureau de projet	Sentiment d'être bien informé
Tenue de plusieurs séances de consultation	Sentiment d'être écouté
Présence d'un agent de liaison	Niveau de satisfaction très élevé
Support de la SCHL lors du choix des logements	Niveau de satisfaction très élevé
Support de la SCHL lors du déménagement	Niveau de satisfaction très élevé

Tableau-synthèse 2
Principaux changements¹ dans les attitudes et les comportements
des résidants entre la pré et la post-enquête

Paramètres	Résultats
<p>Mobilité et Pratique d'exercices physiques</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès à son logement - Fréquence des sorties à l'extérieur - Pratique d'activités physiques au moins une fois par semaine 	<p>Diminution du pourcentage de sujets éprouvant des difficultés à se rendre du trottoir à la porte d'entrée de leur logement (Pré : 24 %, Post : 13 %)</p> <p>Augmentation du pourcentage de sujets sortant plus de quatre fois par jour de leur immeuble (Pré : 13 %, Post : 23 %)</p> <p>Diminution² du pourcentage de sujets pratiquant un exercice ou une activité physique au moins une fois par semaine (Pré : 43 %, Post : 33 %)</p>
<p>État de santé physique et psychologique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perception de changement dans son état de santé physique - Limitation dans la poursuite de ses activités - Niveau de bonheur 	<p>Près d'un répondant sur trois considère que son état de santé s'est amélioré depuis la relocalisation</p> <p>Diminution du pourcentage de sujets se considérant limités dans la poursuite de leurs activités de la vie quotidienne (Pré : 43 %, Post : 33 %)</p> <p>Augmentation du pourcentage de sujets se déclarant très heureux (Pré : 36 %, Post : 57 %)</p>

¹ Les changements sont rapportés lorsque ceux-ci sont égaux ou supérieurs à 10 %.

² Il se pourrait que le déménagement et les tracas liés à cet événement aient empêché les sujets de pratiquer leurs exercices ou activités physiques habituelles.

Tableau-synthèse 2 (suite)

Paramètres	Résultats
<p>Intégration sociale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niveau de satisfaction face à sa vie sociale - Amélioration de la qualité de sa vie sociale - Fréquence des contacts entre voisins - Connaissance des noms de ses voisins immédiats - Connaissance de nouvelles personnes - Nombre d'amis sur lesquels on peut compter dans son voisinage immédiat - Aide demandée à un voisin <p>Sentiment de sécurité dans les espaces extérieurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Face aux agressions 	<p>Augmentation du pourcentage de sujets se déclarant très satisfaits de leur vie sociale (Pré : 31 %, Post : 65 %)</p> <p>Le quart des sujets considèrent que la qualité de leur vie sociale s'est améliorée depuis le déménagement</p> <p>Diminution¹ du pourcentage de sujets parlant à tous les jours à un de leurs voisins de palier ou d'étage (Pré : 59 %, Post : 44 %)</p> <p>Diminution¹ du pourcentage de sujets connaissant le nom de la plupart de leurs voisins (Pré : 97 %, Post : 64 %)</p> <p>Majorité de sujets (84 %) ayant connu des nouvelles personnes suite au déménagement</p> <p>Diminution¹ du pourcentage de sujets pouvant compter sur la présence d'un ami vivant à proximité (Pré : 84 %, Post : 74 %)</p> <p>Diminution¹ du pourcentage de sujets ayant demandé de l'aide à l'un ou l'autre de leurs voisins (Pré : 46 %, Post : 21 %)</p> <p>Augmentation du pourcentage de sujets se sentant en sécurité sur les terrains de l'ensemble Benny Farm (Pré : 73 %, Post : 85 %)</p>

¹ Ces diminutions sont explicables étant donné que la post-enquête n'a eu lieu que neuf mois après le déménagement.

Tableau-synthèse 2 (suite)

Paramètres	Résultats
<p>Sentiment de sécurité dans son appartement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Face aux agressions - Face au vol - Face aux risques d'incendie 	<p>Deux fois plus de sujets se sentent en sécurité dans leur nouvel appartement comparativement à leur ancien appartement (Pré : 46 %, Post : 100%)</p> <p>Deux fois plus de sujets se sentent en sécurité face aux risques de vol dans leur appartement depuis le déménagement (Pré : 44 %, Post : 100 %)</p> <p>Augmentation notable du pourcentage de sujets se sentant en sécurité face aux risques d'incendie (Pré : 59 %, Post : 97%)</p>
<p>Esthétique, aménagement et qualité de construction des immeubles et des appartements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sentiment de fierté face à l'immeuble que l'on occupe - Quantité d'espace disponible et possibilité de pratiquer diverses activités dans les principales pièces de son appartement 	<p>Augmentation du pourcentage de sujets fiers ou assez contents de l'apparence de l'immeuble où ils habitent (Pré : 54 %, Post : 98 %)</p> <p>Augmentation significative¹ de la satisfaction des sujets quant à la quantité d'espace disponible et quant à la possibilité de pratiquer diverses activités dans les principales pièces de leur nouvel appartement</p>

¹ Nous nous sommes abstenus de fournir les pourcentages, dans ce cas, étant donné que ce commentaire résume les résultats de deux questions complexes (Pré et Post/Q.22 et 23).

Tableau-synthèse 2 (suite)

Paramètres	Résultats
- Facilité à disposer le mobilier dans les espaces de son appartement	Diminution notable du pourcentage de sujets éprouvant des difficultés à aménager les espaces de leur appartement (Pré : 33%, Post : 10%)
- Agencement des espaces de son appartement	Diminution notable du pourcentage de sujets qui considèrent que les pièces de leur appartement sont mal agencées (Pré : 40 %, Post : 8 %)
- Qualité de la construction de son appartement	Augmentation importante du pourcentage de sujets se déclarant satisfaits de la qualité de la construction de leur appartement (Pré : 54 %, Post : 87%)
- Qualité de la vue à partir de diverses pièces de son appartement	Augmentation notable du pourcentage de sujets aimant beaucoup la vue qu'ils ont de leur cuisine (Pré : 29 %, Post : 74 %) ou de leur salon (Pré : 49 %, Post : 80 %)
- Intimité dans son appartement	Augmentation du pourcentage de sujets satisfaits du degré d'intimité de leur appartement (Pré : 81 %, Post : 97 %)
Caractéristiques du balcon	
- Taille	Augmentation du pourcentage de sujets satisfaits de la taille de leur balcon (Pré : 67 %, Post : 100 %)
- Intimité du balcon	Augmentation du pourcentage de sujets satisfaits du degré d'intimité de leur balcon (Pré : 68 %, Post : 100 %)

Tableau-synthèse 2 (suite)

Paramètres	Résultats
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction générale de son balcon 	<p>Augmentation importante du pourcentage de sujets se déclarant généralement satisfaits de leur balcon (Pré 69%, Post : 92%)</p>
Qualité des services et des installations	
<ul style="list-style-type: none"> - Entretien des escaliers 	<p>Augmentation notable du pourcentage de sujets satisfaits (Pré : 66 %, Post : 100 %)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Installations pour la lessive 	<p>Augmentation du pourcentage de sujets satisfaits (Pré :85 %, Post : 95%)</p>
Éclairage et facilité d'entretien de son appartement	
<ul style="list-style-type: none"> - Éclairage naturel 	<p>Augmentation du pourcentage de sujets se déclarant satisfaits de l'éclairage naturel de leur appartement (Pré : 82 %, Post : 95 %)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Éclairage artificiel 	<p>Augmentation importante du pourcentage de sujets se déclarant satisfaits de l'éclairage artificiel de leur appartement (Pré : 69 %, Post : 90 %)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Facilité d'entretien 	<p>Augmentation du pourcentage de sujets déclarant que l'appartement est facile à entretenir (Pré : 82 %, Post : 92 %)</p>
Satisfaction générale	
<ul style="list-style-type: none"> - Appréciation générale de son appartement 	<p>Augmentation très importante du pourcentage de sujets se déclarant très satisfaits de leur appartement (Pré : 33 %, Post : 77 %)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction générale concernant la vie à Benny Farm 	<p>Augmentation du pourcentage de sujets se déclarant très satisfaits de leur vie à Benny Farm (Pré : 71 %, Post : 81 %)</p>

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE

- ALDRICH, C.K., MENDKOFF, E. (1963). Relocation of the Aged and Disabled : A Mortality Study, *Journal of the American Society*, vol. 11, p. 185-194.
- ARNSTEIN, S.R. (1969). Eight Rungs on the Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 35, no. 4.
- BLOUIN FAUCHER AUBERTIN BRODEUR GAUTHIER ARCHITECTES (1992). *Projet Benny Farm, Étude pour l'évaluation et la rénovation du bloc B*. Rapport préparé pour la SCHL.
- BLOUIN FAUCHER AUBERTIN BRODEUR GAUTHIER ARCHITECTES (1993). *Projet Benny Farm, Évaluation de la performance des bâtiments*. Rapport préparé pour la SCHL.
- BORUP, J.H. (1983). Relocation Mortality Research : Assessment, Reply and the Need to Refocus on the Issues, *The Gerontologist*, vol. 23, p. 235-242.
- BORUP, J.H., GALLEG0, D.T., HEFFERNAN, P.G. (1979). Relocation and its Effect on Mortality, *The Gerontologist*, vol. 19, p. 135-140.
- BORUP, J.H., GALLEG0, D.T. (1981). Mortality as Affected by Interinstitutional Relocation : Update and Assessment, *The Gerontologist*, vol. 21, p. 8-16.
- BOURESTOM, N., PASTALAN, L. (1981). The Effects of Relocation on the Elderly : A Reply to Borup, J.H., Gallego, D.T. and Heffernan, P.G., dans *The Gerontologist*, vol. 21, p. 4-7.
- BRAND, F.N., SMITH, R.T. (1974). Life Adjustment and Relocation of the Elderly, *Journal of Gerontology*, vol. 29, no 3, p. 336-340.
- BUTLER et coll. (1983). *Shelter Housing for the Elderly : Policy, Practice and the Consumer*. London, Boston, Allen et Unwin, p. 23-145.
- DANEMARK, B., EKSTRÖM, M. (1990). Relocation and Health Effects on the Elderly, A Commented Research Review, *Journal of Sociology and Social Welfare*, vol. 17(1), p. 25-49.
- FERRARO, K.F. (1981). Relocation Desires and Outcomes Among the Elderly : A Longitudinal Analysis, *Research on Aging*, vol. 3, no. 2, p. 166-181.
- GAUTHIER GUITÉ DAOUST ARCHITECTES et LE GROUPE LESTAGE INC. (1994). *Programme de réaménagement de l'ensemble Benny Farm. Programme de développement*. Rapport préparé pour la SCHL.

- GRANT, P.R. (1985). Who Experiences the Move into a Nursing Home as Stressful? Examination of the Relocation Stress Hypothesis Using Archival, Time-Series Data, *Canadian Journal on Aging*, vol. 4, no 2, p. 87-99.
- HARTWIGSEN, G. (1984). Sex Differences in Institutional Relocation Patterns of Older Patients, *International Journal of Aging and Human Development*, vol. 19, no 3, p. 191-203.
- HOMENUCK, P. (1982). *Environmental Competence among Independant Elderly Households*, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Ottawa, Canada, p. 2-70.
- ITTELSON, W.H., PROSHANSKY, H.M., RIVLIN, L.G. (1972). Bedroom Size and Social Interaction of the Psychiatric Ward, dans Wohlwill, J.F., Carson, D.H. (réd.), *Environment and the Social Sciences: Perspectives and Applications*, American Psychological Association, Washington, DC, p. 95-105.
- KAHANA, B., KAHANA, E. (1970). Changes in Mental Status of Elderly Patients in Age-integrated and Age-segregated Hospital Milieu, *Journal of Abnormal Psychology*, vol. 75, p. 177-181.
- KAHANA, E. (1974). A Congruence Model of Person-Environment Interaction, dans Windley, P.G., Byerts, T.O., Ernst, F.G. (réd.). *Theory Development in Environment and Aging*, Gerontological Society, Washington, DC, p. 181-215.
- KAHANA, E. (1982). A Congruence Model of Person-environment Interaction, dans Lawton, M.P., Windley, P.G., Byerts, T.O. (réd.). *Aging and the Environment, Theoretical Approaches*. Springer Publishing Company, New York, p. 97-122.
- KASTELER, J.M., GRAY, R.M., CARRUTH, M.L. (1968). Involuntary Relocation of the Elderly, *The Gerontologist*, vol. 8, no 4, p. 276-278.
- LAWTON, M.P. (1977). The Impact of the Environment on Aging and Behavior, dans Birren, J.E., Schaie, K.W. (réd.), *Handbook of the Psychology of Aging*, 2^e éd., Van Nostrand Reinhold, New York, p. 276-301.
- LAWTON, M.P. (1980). *Environment and Aging*, Brooks-Cole series in Social Gerontology, 186 p.
- LAWTON, M.P. (1981). Community Supports for the Aged, *Journal of Social Issues*, vol. 37, no 3, p. 102-115.
- LAWTON, M.P. (1982). Competence, Environmental Press, and the Adaptation of Older People, dans Lawton, M.P., Windley, P.G., Byerts, T.O. (réd.), *Aging and the Environment, Theoretical Approaches*, Spinger Publishing Company, New York, p. 33-59.

- LAWTON, M.P., NAHEMOW, L. (1973). Ecology and the Aging Process, dans Eidorfer, C., Lawton, M.P. (réd.). *The Psychology of the Adult Development and Aging*. Washington: American Psychological Association, p. 619-675.
- LEMKE, S., MOOS, R.H. (1989). Personal and Environmental Determinants of Activity Involvement among Elderly Residents of Congregate Facilities, *Journal of Gerontology* vol. 44, no 4, p. S139-S148.
- LIEBERMAN, M.A. (1961). Relationship of Mortality Rates to Entrance to a Home for the Aged, *Geriatrics*, vol. 16, p. 515-519.
- LIEBERMAN, M.A. (1991). Relocation of the Frail Elderly, dans Birren, J.E., Lubben, J.E., Rowe, J.C., Deutchman, D.E. (réd.), *The Concept and Measurement of Quality of Life in the Frail Elderly*, 1991, Academic Press Inc., p. 120-142.
- MESSER, M. (1967). The Possibility of an Age Concentrated Environment Becoming a Normative System, *The Gerontologist*, vol. 7, no 3, p. 247-251.
- MIROTZNIK, J., RUSKIN, A. (1984). Intra-institutional Relocation and its Effects on Health, *The Gerontologist*, vol. 24, p. 286-291.
- MORIN, R., DANSEREAU, F., NADEAU, D. (1990). *L'habitation sociale, Synthèse de la littérature*, INRS-Urbanisation, Montréal, Québec, 120 p.
- ROSOW, I. (1967). *Social Integration of the Aged*, New York, The Free Press, p. 15-165.
- SOCIÉTÉ D'HABITATIONS COMMUNAUTAIRES LOGIQUE INC. (1994). *Critères de performance en accessibilité universelle*. Rapport final préparé pour la SCHL.
- SCHULZ, R., BRENNER, G. (1977). Relocation of the Aged : A review and Theoretical Analysis, *The Gerontologist*, vol. 32, no 3, p. 323-333.
- TEASDALE, P. (réd.) (1993). *Le rôle et la place des aînés dans le processus de réaménagement de l'ensemble Benny Farm*. Texte de la communication présentée par Guy Bossé, Anne Kettenbeil, Frances Ravensbergen et Pierre Teasdale, au colloque « Habiter en ville : enjeux pour les aînés » tenu à Montréal, en avril 1993, sous le patronage de l'Association québécoise de gérontologie.
- TOYAMA, T. (1988). *Identity and Milieu*, The Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden, 213 p.
- WELLS, L., MACDONALD, G. (1981). Interpersonal Network and Post-Relocation Adjustment of the Institutional Elderly, *The Gerontologist*, vol. 21, no 3, p. 177-183.

ANNEXE 1
GUIDE D'ENTREVUE DE LA PRÉ-ENQUÊTE
AUPRÈS DES RÉSIDANTS

Évaluation de la première étape du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm
ENTREVUE AVEC LES RÉSIDENTS PRÉCÉDANT LE DÉMÉNAGEMENT
Janvier 1997

INTRODUCTION

Je commencerai l'entrevue avec quelques questions concernant votre réaction au projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm, puis je poursuivrai avec une série de question sur :

- vos préoccupations et vos attentes à la veille de votre déménagement dans les nouveaux immeubles;
- votre attitude concernant votre appartement actuel et les terrains qui l'entourent;
- vos sentiments au sujet du voisinage;
- vos relations avec les gens qui vous entourent;
- enfin, vos activités quotidiennes et votre état de santé général.

1. Comment avez-vous réagi quand vous avez entendu parler pour la première fois du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm?

2. Étiez-vous en faveur du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm, à ce moment-là?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

3. Veuillez expliquer pourquoi ?

4. Et maintenant, êtes-vous en faveur? OUI NON PAS DE RÉPONSE

4.b Veuillez expliquer pourquoi ?

5. Si votre réaction au projet de réaménagement a changé avec le temps, pouvez-vous me dire ce qui a causé ce changement? (sonder avec les questions suivantes si nécessaire)

- Commentaires d'autres résidents
- Information fournie dans les bulletins d'information
- Participation aux séances de consultation de Benny Farm
- Participation aux rencontres de consultation publique
- Votre état de santé ou celui de votre conjoint(e)
- Progression des travaux de construction
- Passage du temps
- Autres raisons _____

6. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont l'équipe de réaménagement de l'ensemble Benny Farm (Paul et les directeurs antérieurs, Anne et Suzanne) vous a tenu au courant de l'évolution du projet de réaménagement depuis son annonce?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Expliquez _____

7. Si vous avez eu des questions au sujet du projet de réaménagement, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la façon dont l'équipe de réaménagement de l'ensemble Benny Farm a répondu à vos questions?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Expliquez _____

Je n'ai jamais eu de questions à poser

8. Si vous avez participé aux séances de consultation, êtes-vous satisfait de la façon dont les architectes vous ont expliqué les plans des nouveaux immeubles?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Je n'ai pas participé aux séances de consultation
- Expliquez _____

9. Si vous avez participé aux séances de consultation, considérez-vous que les architectes ont tenu compte des commentaires que vous avez faits pendant ces séances?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

10. Vous attendez-vous à ce que les nouveaux immeubles répondent davantage à vos besoins, à la suite de ces séances de consultation?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

11. Si vous avez lu les bulletins d'information sur le projet de réaménagement, trouvez-vous qu'ils contribuaient à répondre à certaines de vos inquiétudes?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

12. Est-ce que le bureau de projet qui a été installé sur le boulevard Cavendish, juste au sud de la rue Sherbrooke, a contribué à vous tenir mieux informé?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

13. Est-ce que les diverses séances de consultation vous ont donné l'impression que vos opinions étaient tenues en compte?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

14. La présence d'un agent de liaison avec les locataires (Anne Kettenbeil) a-t-elle contribué à répondre à certains de vos besoins?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

15. Maintenant, dites-moi quelles sont vos principales préoccupations à la veille d'emménager dans votre nouvel appartement?

16. Quelles sont vos attentes, à la veille d'emménager dans votre nouvel appartement?

17. Pensez-vous que votre nouvel appartement répondra à ces attentes?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

18. Veuillez expliquer votre réponse.

J'AIMERAI MAINTENANT VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS AU SUJET DE VOTRE APPARTEMENT ACTUEL.

19. Commencez par me dire quels sont les principaux aspects de cet appartement que vous aimez (c'est-à-dire les caractéristiques de l'appartement que vous trouvez les plus intéressantes).

20. Maintenant, dites-moi quels sont les principaux aspects de votre appartement que vous n'aimez pas (c'est-à-dire les pires caractéristiques de cet appartement, à votre point de vue).

21. En général, avez-vous assez de place dans cet appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

22. Avez-vous assez de place dans les pièces suivantes?

Pièce	Oui	Non	Sans objet
- salon.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- cuisine.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- salle à dîner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- chambre à coucher principale.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- deuxième chambre à coucher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- troisième chambre à coucher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- quatrième chambre à coucher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- salle de bain.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Avez-vous assez de place pour vous adonner aux activités suivantes?

	Oui	Non	Sans objet
- faire la lessive à la maison.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- assécher la lessive à la maison.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- préparer les repas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- s'asseoir pour prendre les repas tous ensemble.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- s'asseoir tous ensemble pour lire ou regarder la télévision.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- recevoir des amis ou des parents.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- s'adonner à des passe-temps.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Avez-vous de la difficulté à disposer le mobilier ou l'équipement tel que vous le souhaiteriez dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

25. Dans l'affirmative, quelles sont les trois principales pièces où il est difficile de disposer le mobilier ou l'équipement?

Pièce : () Pièce : () Pièce : ()

26. Dites-moi maintenant pourquoi il est difficile de disposer du mobilier ou de l'équipement dans chacune de ces trois pièces?

	Pièce : ()	Pièce : ()	Pièce : ()
- La pièce est trop petite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La pièce n'a pas la bonne forme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Il y a une fenêtre au mauvais endroit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Il y a trop de portes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autres raisons _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Est-ce qu'il y a d'autres activités pour lesquelles l'espace manque?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

28. Si Q.27 = OUI : pouvez-vous décrire l'activité pour laquelle vous manquez d'espace?

29. Croyez-vous que certaines des pièces de votre appartement sont mal disposées?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

30. Dans l'affirmative, de quelles pièces s'agit-il? Pourquoi?

salon

cuisine

salle à dîner

chambre à coucher principale

deuxième chambre à coucher

troisième chambre à coucher

quatrième chambre à coucher

salle de bain

espaces de rangement

31. Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de la façon dont les pièces de votre appartement sont disposées?

32. Avez-vous assez d'espaces de rangement?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

33. Si vous avez répondu non, quels genres d'objets ne réussissez-vous pas à ranger?

- (a)

- (b)

- (c)

- (d)

- (e)

- | | OUI | NON | PAS DE RÉPONSE |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 34. Est-ce important pour vous d'avoir un balcon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. Êtes-vous satisfait de votre balcon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Est-ce que votre balcon est assez grand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. Votre balcon vous assure-t-il assez d'intimité par rapport aux passants? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 38. Votre balcon vous assure-t-il assez d'intimité par rapport aux personnes qui occupent les autres appartements? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de votre balcon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Commentaires, s'il y a lieu : <hr/> | | | |
| 41. Quand vous êtes à l'intérieur de votre appartement, avez-vous suffisamment d'intimité par rapport aux gens qui sont à l'extérieur? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

42. Si vous N'AVEZ PAS ASSEZ D'INTIMITÉ,
**Quand vous êtes à l'intérieur de
votre appartement,** quel est le problème? Dans quelles pièces
manquez-vous d'intimité ?
- Les passants peuvent regarder à l'intérieur _____
- Les occupants d'autres appartements peuvent voir à l'intérieur _____
- Les gens peuvent trop s'approcher de l'appartement _____
- Les voisins peuvent vous entendre _____
- Vous pouvez entendre les gens à l'extérieur _____
- Vous pouvez entendre les occupants des autres appartements _____
- Vous pouvez entendre les bruits de la circulation _____
- Autre raison : _____
-
43. Quand vous êtes dans votre appartement, vous sentez-vous isolé des autres?
- OUI NON PAS DE RÉPONSE
44. Avez-vous de la difficulté à vous rendre du trottoir à la porte d'entrée de votre logement?
- OUI NON PAS DE RÉPONSE
45. Dans l'affirmative, quels sont les problèmes que vous rencontrez?
- Trop d'escaliers ou de marches _____
- Le trottoir est loin de ma porte d'entrée _____
- Il n'y a pas d'ascenseur, mais il devrait y en avoir un _____
- Autres problèmes
notez-les : _____
-
46. Quand vous avez des visiteurs, comment vous sentez-vous concernant l'apparence de l'immeuble à l'approche de votre appartement?
- Fier
- Assez content
- Ni content, ni mécontent
- Un peu mécontent
- Honteux
- Pas de réponse
47. Pourquoi vous sentez-vous ainsi? _____
-
48. Que pensez-vous de la vue que vous avez de votre cuisine?
- Je l'aime beaucoup
- Je l'aime
- Elle me laisse indifférent
- Je ne l'aime pas
- Elle me déplaît beaucoup
- Pas de réponse
49. Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment? _____
-

50. Que pensez-vous de la vue que vous avez de votre salon?

- Je l'aime beaucoup
- Je l'aime
- Elle me laisse indifférent
- Je ne l'aime pas
- Elle me déplaît beaucoup
- Pas de réponse

51. Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment? _____

52. Êtes-vous satisfait du chauffage dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

53. Êtes-vous satisfait de l'aération naturelle dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

54. Êtes-vous satisfait de l'éclairage naturel dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

55. Êtes-vous satisfait de l'éclairage artificiel dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

56. Considérez-vous votre appartement facile à entretenir?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

57. Vous sentez-vous en sécurité dans votre appartement, par rapport aux crimes dont vous pourriez être victime?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

58. Vous sentez-vous en sécurité concernant les risques de vol dans votre appartement quand vous n'y êtes pas?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

59. Vous sentez-vous en sécurité concernant les risques d'incendie quand vous êtes dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

60. Êtes-vous satisfait de la qualité de la construction de votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

61. À votre avis, votre appartement est-il bien situé, ou mal situé, par rapport à ce qui suit :

	Commode	Incommode	Pas de réponse
Supermarchés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magasins locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Église	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parents et amis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pharmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bureau de poste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Docteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transport public	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parcs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Divertissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres endroits (décrivez)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

72. Que vous ayez répondu **OUI** ou **NON** à la question précédente, éprouvez-vous des difficultés parmi celles qui sont énumérées ci-dessous, concernant le stationnement?

	PROBLÈME	PAS UN PROBLÈME
- Sécurité concernant le vol ou le vandalisme.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Coût.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Distance par rapport à votre appartement.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Commodité concernant la lavage du véhicule, les réparations mineures et l'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Facilité pour entrer dans la place de stationnement ou le garage, ou pour en sortir.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autre raison (<i>précisez</i>).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

73. **TOUTES LES PERSONNES INTERROGÉES DOIVENT RÉPONDRE À CETTE QUESTION, qu'elles soient propriétaires ou non d'un véhicule** - Est-ce que la circulation ou le stationnement sur les terrains de Benny Farm causent des problèmes?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

74. Dans l'affirmative, veuillez expliquer pourquoi. _____

75. Dites-moi ce que vous pensez des services et des installations qui suivent, à Benny Farm.

	SATISFAIT	INSATISFAIT
- propreté des lieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- obtention de réparations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- réponses aux plaintes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- endroits où disposer des ordures au quotidien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- endroit pour l'entreposage de gros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- installations pour la lessive et le séchage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- jardin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____
- Entretien des escaliers à l'entrée de votre immeuble	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Pourquoi : _____

75.b D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la façon selon laquelle la SCHL fait la gestion des terrains et des bâtiments de l'ensemble Benny Farm ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

75.c Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment ? _____

JE VAIS MAINTENANT VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS AU SUJET DU VOISINAGE.

76. Que pensez-vous du voisinage de Benny Farm?

- Je l'aime beaucoup
- Je l'aime
- Il me laisse indifférent
- Je ne l'aime pas
- Il me déplaît beaucoup
- Je ne sais pas

77. Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment? _____

78. Vous sentez-vous en sécurité par rapport aux risques de crimes, quand vous marchez dans le voisinage?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

79. Compte tenu de tout, soit de votre appartement, des terrains et du voisinage, quel est votre degré de satisfaction concernant la vie à Benny Farm?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

J'AIMERAI MAINTENANT VOUS POSER DES QUESTIONS AU SUJET DE VOS RELATIONS AVEC LES AUTRES RÉSIDENTS DE BENNY FARM.

80. Comment décririez-vous votre vie sociale?

- Très satisfaisante
- Assez satisfaisante
- Ni satisfaisante, ni insatisfaisante
- Plutôt insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- Pas de réponse

81. Êtes-vous déjà entré dans l'appartement d'un autre résident de Benny Farm?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

82. Dans l'affirmative, à quelle fréquence?

- Souvent
- Occasionnellement
- Rarement
- Pas de réponse

83. Avez-vous déjà invité chez vous un autre résident de Benny Farm?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

84. Dans l'affirmative, à quelle fréquence?

- Souvent
- Occasionnellement
- Rarement
- Pas de réponse

85. Environ combien de personnes à Benny Farm sont pour vous ce que vous appelleriez de bons amis ?
Nombre : _____
86. S'il y en a, pouvez-vous me montrer sur ce plan où ces personnes habitent?
Indiquer les réponses sur le plan.
87. Où rencontrez-vous généralement ces bons amis? _____

88. Où avez-vous initialement rencontré ces bons amis?
 Dans l'immeuble
 À l'occasion d'activités à l'extérieur de l'immeuble
 À l'extérieur de Benny Farm, avant d'y emménager
 Autre Précisez _____
 Pas de réponse
89. Si vous éprouviez des problèmes et aviez besoin d'aide immédiatement, y a-t-il quelqu'un à Benny Farm que vous n'hésiteriez pas à appeler pour obtenir de l'aide?
 OUI NON PAS DE RÉPONSE
90. Un(e) résident(e) de Benny Farm vous a-t-il déjà demandé de l'aide? (Par exemple, aller au magasin pour lui (elle) parce qu'il (elle) ne se sentait pas bien.)
 OUI NON PAS DE RÉPONSE
91. Où vivait cette personne?
 Même entrée (ou escalier)
 Même immeuble, mais pas la même entrée
 Benny Farm, mais pas dans le même immeuble
 Pas de réponse
92. Avez-vous déjà demandé de l'aide à quelqu'un?
 OUI NON PAS DE RÉPONSE
93. Où vivait la personne à laquelle vous avez demandé de l'aide?
 Même entrée (ou escalier)
 Même immeuble, mais pas la même entrée
 Benny Farm, mais pas dans le même immeuble
 Pas de réponse
- 93.b Est-ce que vous obtenez de l'aide du CLSC ou de toute autre organisation (v.g., popote roulante, etc.)
 OUI NON PAS DE RÉPONSE
- 93.c Si tel est le cas, quel type d'aide obtenez-vous? _____

94. De combien de personnes vivant près de votre appartement connaissez-vous le nom (par exemple, à l'intérieur du même immeuble en U)?
Réponse : _____
95. À quelle fréquence parlez-vous à des gens qui utilisent la même entrée, ou le même escalier que vous, dans votre immeuble? (Tous les jours, une fois par semaine, une fois par mois, une fois par année, etc.)
Réponse : _____
96. Connaissez-vous les noms de la plupart des personnes qui utilisent la même entrée (ou le même escalier) que vous?
 OUI NON PAS DE RÉPONSE

POUR TERMINER, NOUS AIMERIONS POSER À CHACUN DE VOUS, INDIVIDUELLEMENT, DES QUESTIONS QUI SONT UN PEU PLUS PERSONNELLES, AU SUJET DE VOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES ET DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ GÉNÉRAL

VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS NOUS PERMETTRONT D'ÉVALUER LES CHANGEMENTS À VOTRE SITUATION QUI POURRAIENT DÉCOULER DE VOTRE DÉMÉNAGEMENT.

SI L'ON COMMENÇAIT PAR VOUS MME / M. (précisez) _____

97. Combien de fois par jour quittez-vous l'immeuble pour aller faire des courses ou rendre visite à quelqu'un?

Réponse : _____

98. Quel degré de difficulté représente pour vous le fait de monter ou de descendre les escaliers?

- Très difficile
- Assez difficile
- Pas difficile du tout
- Pas de réponse

99. Pouvez-vous indiquer trois activités qui vous tiennent occupé la plupart du temps, quand vous êtes dans votre appartement?

1. _____ 2. _____ 3. _____

100. Pouvez-vous me dire où ces activités se déroulent généralement?(Encerclez les chiffres applicables)

Salon	1.	2.	3.	
Cuisine	1.	2.	3.	
Salle à dîner	1.	2.	3.	
Chambre à coucher principale	1.	2.	3.	
Deuxième chambre à coucher	1.	2.	3.	N.A.
Troisième chambre à coucher	1.	2.	3.	N.A.
Quatrième chambre à coucher	1.	2.	3.	N.A.

101. Souffrez-vous d'un handicap ou d'un problème de santé qui vous empêche de vous adonner à certaines activités?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

102. Veuillez préciser quel est ce handicap ou ce problème de santé _____

103. Veuillez préciser les activités auxquelles vous ne pouvez vous adonner et m'en fournir les raisons

104. Au cours des trois derniers mois, vous êtes-vous adonné, au moins une fois par semaine, à un exercice ou à une activité physique?

(L'exercice ou l'activité physique correspond à tout genre d'activité à l'extérieur ou à l'intérieur, comme la marche, le jardinage, le conditionnement physique, etc.)

OUI NON PAS DE RÉPONSE

105. Dans l'affirmative, veuillez décrire cette activité _____

106. Combien d'heures environ dormez-vous normalement par jour? _____ heures

107. En général, si vous vous comparez à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est :
- excellent
 - très bon
 - bon
 - moyen
 - mauvais
 - pas de réponse
108. En général, diriez-vous que vous êtes :
- très heureux
 - assez heureux
 - pas très heureux
 - pas de réponse

La façon dont vous vous sentiez la semaine dernière pourrait être différente de la façon dont vous vous êtes senti au cours de la dernière année. Dites-nous à quelle fréquence, AU COURS DE LA SEMAINE DERNIÈRE, vous avez éprouvé les sentiments énumérés ci-dessous :

ENCERCLEZ LES RÉPONSES APPLICABLES

	Jamais	Une fois de temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Pas de réponse
109. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?.....	1	2	3	4	5
110. Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?.....	1	2	3	4	5
111. Avez-vous eu des blancs de mémoire ?.....	1	2	3	4	5
112. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ?.....	1	2	3	4	5
113. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?.....	1	2	3	4	5
114. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?.....	1	2	3	4	5
115. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?.....	1	2	3	4	5
116. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?.....	1	2	3	4	5
117. Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?.....	1	2	3	4	5
118. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?.....	1	2	3	4	5
119. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?.....	1	2	3	4	5
120. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?.....	1	2	3	4	5
121. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?.....	1	2	3	4	5
122. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance?.....	1	2	3	4	5
123. Y a-t-il quelque chose d'important que vous aimeriez dire et que vous n'avez pas eu la chance d'exprimer jusqu'à maintenant?	<hr/> <hr/> <hr/>				

MAINTENANT, MADAME /MONSIEUR _____, EST-CE QUE JE PEUX VOUS POSER LES MÊMES QUESTIONS AU SUJET DE VOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES ET DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ GÉNÉRAL?

[Si l'appartement est occupé par une seule personne, passez à la question n° 151)

124. Combien de fois par jour quittez-vous l'immeuble pour aller faire des courses ou rendre visite à quelqu'un? Réponse : _____

125. Quel degré de difficulté représente pour vous le fait de monter ou de descendre les escaliers?
- Très difficile
 Assez difficile
 Pas difficile du tout
 Pas de réponse
126. Pouvez-vous indiquer trois activités qui vous tiennent occupé la plupart du temps, quand vous êtes dans votre appartement?
1. _____ 2. _____ 3. _____
127. Pouvez-vous me dire où ces activités se déroulent généralement? (Encerclez les chiffres applicables)
- | | | | | |
|------------------------------|----|----|----|------|
| Salon | 1. | 2. | 3. | |
| Cuisine | 1. | 2. | 3. | |
| Salle à dîner | 1. | 2. | 3. | |
| Chambre à coucher principale | 1. | 2. | 3. | |
| Deuxième chambre à coucher | 1. | 2. | 3. | N.A. |
| Troisième chambre à coucher | 1. | 2. | 3. | N.A. |
| Quatrième chambre à coucher | 1. | 2. | 3. | N.A. |
128. Souffrez-vous d'un handicap ou d'un problème de santé qui vous empêche de vous adonner à certaines activités?
- OUI NON PAS DE RÉPONSE
129. Veuillez préciser quel est ce handicap ou ce problème de santé _____

130. Veuillez préciser les activités auxquelles vous ne pouvez vous adonner et m'en fournir les raisons

131. Au cours des trois derniers mois, vous êtes-vous adonné, au moins une fois par semaine, à un exercice ou à une activité physique?
- (L'exercice ou l'activité physique correspond à tout genre d'activité à l'extérieur ou à l'intérieur, comme la marche, le jardinage, le conditionnement physique, etc.)
- OUI NON PAS DE RÉPONSE
132. Dans l'affirmative, veuillez décrire cette activité : _____

133. Combien d'heures environ dormez-vous normalement par jour? _____ heures
134. En général, si vous vous comparez à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est :
- excellent
 très bon
 bon
 moyen
 mauvais
 pas de réponse
135. En général, diriez-vous que vous êtes :
- très heureux
 assez heureux
 pas très heureux
 pas de réponse

La façon dont vous vous sentiez la semaine dernière pourrait être différente de la façon dont vous vous êtes senti au cours de la dernière année. Dites-nous à quelle fréquence, AU COURS DE LA SEMAINE DERNIÈRE, vous avez éprouvé les sentiments énumérés ci-dessous.

ENCERCLEZ LES RÉPONSES APPLICABLES

	Jamais	Une fois de temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Pas de réponse
136. Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?.....	1	2	3	4	5
137. Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?.....	1	2	3	4	5
138. Avez-vous eu des blancs de mémoire ?.....	1	2	3	4	5
139. Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ?.....	1	2	3	4	5
140. Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?.....	1	2	3	4	5
141. Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?.....	1	2	3	4	5
142. Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?.....	1	2	3	4	5
143. Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?.....	1	2	3	4	5
144. Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?.....	1	2	3	4	5
145. Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?.....	1	2	3	4	5
146. Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?.....	1	2	3	4	5
147. Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?.....	1	2	3	4	5
148. Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?.....	1	2	3	4	5
149. Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance?.....	1	2	3	4	5
150. Y a-t-il quelque chose d'important que vous aimeriez dire et que vous n'avez pas eu la chance d'exprimer jusqu'à maintenant?					

J'AI PRESQUE TERMINÉ, ET IL NE ME RESTE QUE CINQ AUTRES QUESTIONS À VOUS POSER.

151. Si vous travaillez encore, dites moi ce que vous faites.

Époux : _____ Épouse : _____

152. Si vous êtes à la retraite, dites-moi ce que vous faisiez avant, comme travail.

Époux : _____ Épouse : _____

153. Depuis combien d'années vivez-vous dans cet appartement? _____

154. Depuis combien d'années vivez-vous à Benny Farm? _____

155. Comment percevez-vous votre situation financière, par comparaison à d'autres personnes de votre âge?

- Financièrement à l'aise
- Revenu suffisant pour répondre aux besoins essentiels
- Pauvre
- Très pauvre

Évaluation de la première étape du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm
ENTREVUE AVEC LES RÉSIDENTS PRÉCÉDANT LE DÉMÉNAGEMENT
 Formulaire de renseignements socio-démographiques

156.	157.	158.	159.
Liens de parenté entre les membres du ménage	Sexe	Âge	Langue parlée
1.			
2.			
3.			
4.			

160. Loyer mensuel : _____ \$
- 160.b L.P.R. : _____ \$
161. Type de logement : _____
162. Étage : _____
- 162.b Numéro de bloc : _____
163. Numéro d'appartement : _____
164. Adresse : _____

165. Rang sur la liste de priorité des déménagements : _____
166. Degré de l'implication dans le processus de participation : _____

Évaluation de la première étape du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm
CALENDRIER DES ENTREVUES AVEC LES RÉSIDENTS PRÉCÉDANT LE
DÉMÉNAGEMENT
 Évaluation sommaire de l'entrevue par l'interviewer
 (remplir immédiatement après l'entrevue)

167. Nom de l'interviewer : _____
168. Date de l'entrevue : _____
169. Heure de l'entrevue : _____
170. Personne la plus active pendant l'entrevue :
- Époux
 - Épouse
 - Les deux
 - Sans objet
171. Pièce où a eu lieu l'entrevue :
- Cuisine
 - Salle à diner
 - Salon
 - Autre (précisez) : _____

172. Observations au sujet de l'ordre dans l'appartement :

- Très ordonné
- Ni ordonné, ni désordonné
- Désordonné

173. Observations au sujet de la quantité de meubles et d'objets :

- Plutôt encombré
- Moyen
- Plutôt vide

174. Observations générales au sujet de l'attitude des répondants (chaleureux, froids, agressifs, méfiants, etc.) :

175. Observations au sujet de l'état de santé ou des handicaps des répondants (difficultés à entendre, à voir, à se mouvoir, à se concentrer, etc.) :

176. Autres observations au sujet des résidents?

177. Autres observations au sujet de l'appartement? (décoré avec soin, malpropre, particulièrement propre, une pièce vide, plusieurs articles déjà emballés, etc.)

178. Degré de compréhension des questions et d'aisance à y répondre :

- Beaucoup d'aisance
- Aisance
- Sans beaucoup d'aisance, ni beaucoup de difficulté
- Avec difficulté
- Avec beaucoup de difficulté

179. Expliquez :

ANNEXE 2
GUIDE D'ENTREVUE DE LA POST-ENQUÊTE
AUPRÈS DES RÉSIDANTS

Évaluation de la première étape du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm
ENTREVUE AVEC LES RÉSIDENTS SUITE AU DÉMÉNAGEMENT
Décembre 1997

INTRODUCTION

Cette entrevue portera principalement sur vos réactions à votre nouveau cadre de vie. D'une manière plus précise, je poursuivrai avec une série de questions sur :

- votre attitude concernant votre nouvel appartement, les nouveaux immeubles ainsi que les espaces communautaires à l'intérieur et à l'extérieur des nouveaux bâtiments ;
- vos relations avec les gens qui vous entourent;
- enfin, vos activités quotidiennes et votre état de santé général.

Malgré le fait que ce questionnaire contient un bon nombre de nouvelles questions, vous reconnaîtrez certaines questions qui vous avaient été posées dans le cadre de la première entrevue ; cela résulte du fait que nous sommes intéressés à connaître comment votre situation a évolué depuis cette dernière rencontre.

1-R Quelle a été votre première réaction lorsque vous avez emménagé dans votre nouvel appartement?

1a-N Est-ce que vous vous sentez ou pensez de la même façon aujourd'hui ?

OUI NON NE SAIT PAS PAS DE RÉPONSE

1b-N Veuillez expliquer pourquoi ? _____

2-R Étiez-vous en faveur du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm avant votre déménagement ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

3-R Veuillez expliquer pourquoi ?

4 Et maintenant, êtes-vous en faveur?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

4b Veuillez expliquer pourquoi ?

5-R Si votre réaction au projet de réaménagement a changé depuis votre dernier déménagement, pouvez-vous me dire **ce qui a causé ce changement**?

6-R Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont l'**équipe de réaménagement** de l'ensemble Benny Farm vous a aidé au moment où vous avez dû faire le choix de votre nouvel appartement ? (Je fais référence aux journées « Portes ouvertes » qui ont eu lieu au mois de mars dernier)

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Expliquez _____

6a-N Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée par la SCHL à l'occasion du déménagement (déménagement défrayé par SCHL, contribution de l'agent de liaison) ?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas
- Expliquez _____

6b-N Trouvez-vous que le déménagement a été une expérience stressante ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

6c-N **SI OUI**, veuillez expliquer pourquoi _____

6d-N **SI OUI**, considérez-vous que le déménagement a constitué une expérience :

- Extrêmement stressante
- Très stressante
- Peu stressante
- Pas stressante du tout
- Pas de réponse

6e-N Depuis que vous avez emménagé dans votre nouvel appartement vous est-il déjà arrivé de penser que la SCHL n'aurait jamais dû entreprendre ce projet de réaménagement ?

- Très souvent
- Souvent
- À l'occasion
- Jamais
- Pas de réponse

6f-N S'il vous est arrivé de penser que la SCHL n'aurait jamais dû entreprendre ce réaménagement, quelles étaient vos raisons ?

9 Si vous avez participé aux séances de consultation, considérez-vous que les **architectes** ont tenu compte des commentaires que vous avez faits pendant ces séances?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

10-R Trouvez-vous que les nouveaux immeubles **répondent davantage** à vos besoins, à la suite de ces séances de consultation?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

Expliquez _____

15-R Maintenant, dites-moi quelles étaient vos **principales préoccupations** à la veille d'emménager dans votre nouvel appartement?

15a-N Est-ce que ces **préoccupations** étaient justifiées ?

OUI NON NE SAIT PAS PAS DE RÉPONSE

Veuillez expliquer _____

16-R Pouvez-vous me rappelez quelles étaient vos **attentes** à la veille d'emménager dans votre nouvel appartement?

16a-N Est-ce que ces **attentes** se sont réalisées ?

OUI NON NE SAIT PAS PAS DE RÉPONSE

Veillez expliquer _____

17-R Pensez-vous que votre nouvel appartement répond à ces attentes?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

18-R Veuillez expliquer votre réponse.

J'AIMERAI MAINTENANT VOUS POSER QUELQUES QUESTIONS AU SUJET DE VOTRE APPARTEMENT ACTUEL.

19 Commencez par me dire quels sont les principaux aspects de cet appartement **que vous aimez** (c'est-à-dire les caractéristiques de l'appartement que vous trouvez **les plus intéressantes**).

20 Maintenant, dites-moi quels sont les principaux aspects de votre appartement **que vous n'aimez pas** (c'est-à-dire les **pires** caractéristiques de cet appartement, à votre point de vue).

20a-N Si vous aviez la possibilité de faire des **changements à votre appartement**, quels seraient ces changements ?

21 En général, avez-vous **assez de place** dans cet appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

22 Avez-vous assez de place dans les pièces suivantes?

Pièce	Oui	Non	Sans objet
- salon.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- cuisine.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- salle à dîner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- chambre à coucher principale.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- deuxième chambre à coucher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- troisième chambre à coucher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- quatrième chambre à coucher.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- salle de bain.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23 Avez-vous assez de place pour vous adonner aux activités suivantes?

	Oui	Non	Sans objet
- faire la lessive à la maison.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- assécher la lessive à la maison.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- préparer les repas.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- s'asseoir pour prendre les repas tous ensemble.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- s'asseoir tous ensemble pour lire ou regarder la télévision.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- recevoir des amis ou des parents.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- s'adonner à des passe-temps.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24 Avez-vous de la **difficulté à disposer le mobilier** ou l'équipement tel que vous le souhaiteriez dans votre appartement?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

25 Dans l'affirmative, quelles sont les trois principales pièces où il est difficile de disposer le mobilier ou l'équipement?

Pièce :

(_____)

Pièce :

(_____)

Pièce :

(_____)

26 Dites-moi maintenant pourquoi il est difficile de disposer du mobilier ou de l'équipement dans chacune de ces trois pièces?

	Pièce : ()	Pièce : ()	Pièce : ()
- La pièce est trop petite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La pièce n'a pas la bonne forme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Il y a une fenêtre au mauvais endroit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Il y a trop de portes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autres raisons _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
_____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27 Est-ce qu'il y a d'autres activités pour lesquelles l'espace manque?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

28 Si Q.27 = OUI : pouvez-vous décrire l'activité pour laquelle vous manquez d'espace?

29 Croyez-vous que certaines des pièces de votre appartement sont mal disposées?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

30 Dans l'affirmative, de quelles pièces s'agit-il? Pourquoi?

<input type="checkbox"/> salon	_____
<input type="checkbox"/> cuisine	_____
<input type="checkbox"/> salle à dîner	_____
<input type="checkbox"/> chambre à coucher principale	_____
<input type="checkbox"/> deuxième chambre à coucher	_____
<input type="checkbox"/> troisième chambre à coucher	_____
<input type="checkbox"/> quatrième chambre à coucher	_____
<input type="checkbox"/> salle de bain	_____
<input type="checkbox"/> espaces de rangement	_____

31 Avez-vous d'autres **commentaires** à faire au sujet de la façon dont les **pièces** de votre appartement **sont disposées**?

32 Avez-vous assez d'**espaces de rangement**?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

33 Si vous avez répondu non, quels genres d'objets ne réussissez-vous pas à ranger?

(a)

(b)

(c)

(d)

(e)

	OUI	NON	PAS DE RÉPONSE
34 Est-ce important pour vous d'avoir un balcon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35 Êtes-vous satisfait de votre balcon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36 Est-ce que votre balcon est assez grand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37 Votre balcon vous assure-t-il assez d'intimité par rapport aux passants?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38 Votre balcon vous assure-t-il assez d'intimité par rapport aux personnes qui occupent les autres appartements?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39 Avez-vous d'autres commentaires à faire au sujet de votre balcon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40 Commentaires, s'il y a lieu : _____			
41 Quand vous êtes à l'intérieur de votre appartement, avez-vous suffisamment d'intimité par rapport aux gens qui sont à l'extérieur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42 Si vous **N'AVEZ PAS ASSEZ D'INTIMITÉ,** **Quand vous êtes à l'intérieur de votre appartement,** quel est le problème?

Dans quelles pièces manquez-vous d'intimité ?

- Les passants peuvent regarder à l'intérieur _____
 - Les occupants d'autres appartements peuvent voir à l'intérieur _____
 - Les gens peuvent trop s'approcher de l'appartement _____
 - Les voisins peuvent vous entendre _____
 - Vous pouvez entendre les gens à l'extérieur _____
 - Vous pouvez entendre les occupants des autres appartements _____
 - Vous pouvez entendre les bruits de la circulation _____
 - Autre raison : _____
-

43 Quand vous êtes dans votre appartement, vous sentez-vous **isolé des autres**?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

44 Avez-vous de la difficulté à **vous rendre du trottoir à la porte d'entrée de votre logement**?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

45 **Dans l'affirmative**, quels sont les problèmes que vous rencontrez?

- Trop d'escaliers ou de marches _____
 - Le trottoir est loin de ma porte d'entrée _____
 - Il n'y a pas d'ascenseur, mais il devrait y en avoir un _____
 - Autres problèmes _____
- notez-les* : _____
- _____

46 Quand vous avez des visiteurs, comment vous sentez-vous concernant l'apparence de l'immeuble à l'approche de votre appartement?

- Fier
- Assez content
- Ni content, ni mécontent
- Un peu mécontent
- Honteux
- Pas de réponse

47 Pourquoi vous sentez-vous ainsi? _____

48 Que pensez-vous de la **vue que vous avez de votre cuisine**?

- Je l'aime beaucoup
- Je l'aime
- Elle me laisse indifférent
- Je ne l'aime pas
- Elle me déplaît beaucoup
- Pas de réponse

49 Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment? _____

50 Que pensez-vous de la **vue que vous avez de votre salon**?

- Je l'aime beaucoup
- Je l'aime
- Elle me laisse indifférent
- Je ne l'aime pas
- Elle me déplaît beaucoup
- Pas de réponse

51 Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment? _____

51a-N Pouvez-vous ouvrir et fermer vos **fenêtres** facilement ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

51b-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

51c-N Pouvez-vous ouvrir et fermer vos **portes** facilement ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

51d-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

51e-N Pouvez-vous accéder à vos **espaces de rangement** dans la **cuisine** sans problème ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

51f-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

51g-N Est-ce que vous avez des **problèmes** lorsque vous faites **usage de votre salle de bain** ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

51h-N **SI OUI**, veuillez expliquer _____

52 Êtes-vous satisfait du **chauffage** dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

52a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

53 Êtes-vous satisfait de l'**aération naturelle** dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

53a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

54 Êtes-vous satisfait de l'**éclairage naturel** dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

54a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

55 Êtes-vous satisfait de l'**éclairage artificiel** dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

55a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

56 Considérez-vous votre appartement **facile à entretenir**?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

56a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

57 Vous sentez-vous en sécurité **dans votre appartement**, par rapport aux **crimes dont vous pourriez être victime**?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

57a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

58 Vous sentez-vous en sécurité concernant les **risques de vol** dans votre appartement quand **vous n'y êtes pas**?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

58a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

59 Vous sentez-vous en sécurité concernant les **risques d'incendie** quand vous êtes dans votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

59a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

60. Êtes-vous satisfait de la **qualité de la construction** de votre appartement?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

60a-N **SI NON**, veuillez expliquer _____

61 À votre avis, votre appartement est-il bien situé, ou mal situé, par rapport à ce qui suit :

	<u>COMMODE</u>	<u>INCOMMOD</u> <u>E</u>	<u>PAS DE</u> <u>RÉPONSE</u>
Supermarchés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magasins locaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Église	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parents et amis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pharmacie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bureau de poste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Docteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transport public	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parcs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Divertissements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres endroits (décrivez)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

62 Une **dernière question au sujet de votre appartement actuel.**
Comment résumeriez-vous vos sentiments au sujet de cet appartement?

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Pas de réponse

JE VAIS MAINTENANT VOUS POSER UNE SÉRIE DE QUESTIONS À PROPOS DES DEUX NOUVEAUX BÂTIMENTS.

62a-N Pouvez-vous me dire d'abord ce qui vous **plaît** le plus à propos des deux nouveaux bâtiments ? (i.e. mis à part votre appartement, quelles sont les principales qualités de ces nouveaux immeubles ?)

62b-N Pouvez-vous me dire maintenant ce qui vous **déplaît** le plus à propos des deux nouveaux bâtiments ? (i.e. mis à part votre appartement, quelles sont les aspects de ces nouveaux immeubles que vous aimez le moins ?)

62c-N Si vous aviez la possibilité de faire des **changements à ces nouveaux immeubles**, quels seraient ces changements ?

JE VAIS MAINTENANT VOUS POSER UNE SÉRIE DE QUESTIONS AU SUJET DE L'ESPACE OUVERT (I.E. DU SQUARE) QUI SE TROUVE ENTRE LES DEUX NOUVEAUX BÂTIMENTS.

63-R D'abord, dites-moi quels sont les aspects de cet espace ouvert que vous aimez le mieux ?

64-R Maintenant, dites moi quels sont les aspects de cet espace ouvert que vous aimez le moins ?

64a-N Avez-vous fait usage de cet espace ouvert ?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

64b-N **SI OUI**, selon quelle fréquence ?

- Presque tous les jours
- 3-4 fois par semaine
- 1-2 fois par semaine
- Rarement
- Jamais
- Sans réponse

64c-N **SI NON**, veuillez expliquer pourquoi ?

64d-N Si vous aviez la possibilité de faire des **changements à cet espace ouvert**, quels seraient ces changements ?

65-R En général, comment trouvez-vous l'apparence de cet espace ouvert? Le trouvez-vous :

- très attrayant
- attrayant
- ni beau, ni laid
- sans attrait
- très laid
- pas de réponse

66-R Pourquoi éprouvez-vous ce sentiment?

67 Vous sentez-vous en sécurité **quand vous marchez sur les terrains** de l'ensemble Benny Farm?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

68 Possédez-vous une voiture ?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

69 Est-ce que vous stationnez habituellement ce véhicule sur les terrains de Benny Farm ou à proximité?

- OUI NON → **passez à la question n° 72**

70-R **Dans l'affirmative**, où le véhicule est-il stationné la nuit?

- Dans le stationnement souterrain
- Dans un stationnement extérieur sur les terrains de Benny Farm
- Ailleurs (précisez) _____

71 Diriez-vous que ce **stationnement** est généralement **satisfaisant**?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

72 Que vous ayez répondu **OUI** ou **NON** à la **question précédente**, éprouvez-vous des difficultés parmi celles qui sont énumérées ci-dessous, concernant le stationnement?

	PROBLÈME	PAS UN PROBLÈME
- Sécurité concernant le vol ou le vandalisme.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Coût.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Distance par rapport à votre appartement.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Commodité concernant la lavage du véhicule, les réparations mineures et l'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Facilité pour entrer dans la place de stationnement ou le garage, ou pour en sortir.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Autre raison (<i>précisez</i>).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

75e-N Utilisez-vous cette salle communautaire ?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

75f-N **SI OUI**, selon quelle fréquence ?

- Presque tous les jours
- 3-4 fois par semaine
- 1-2 fois par semaine
- Rarement
- Jamais
- Sans réponse

75g-N **SI OUI**, quelles sont les activités que vous pratiquez dans cette salle communautaire ?

75h-N **SI NON**, veuillez expliquer pourquoi ?

75i-N Trouvez-vous que votre vie sociale a changé étant donné la présence de cette salle ?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

75j-N **SI OUI**, comment a-t-elle changé ?

75k-N Êtes-vous satisfait de la manière selon laquelle la buanderie communautaire est gérée par la SCHL ?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

75l-N **SI NON**, veuillez expliquer pourquoi ?

75m-N Utilisez-vous cette buanderie ?

OUI

NON

PAS DE RÉPONSE

75n-N **SI NON**, veuillez expliquer pourquoi ?

79 Compte tenu de tout, soit de votre appartement, des terrains et du voisinage, quel est votre **degré de satisfaction concernant la vie à Benny Farm?**

- Très satisfait
- Satisfait
- Ni satisfait, ni insatisfait
- Insatisfait
- Très insatisfait
- Je ne sais pas

J'AIMERAI MAINTENANT VOUS POSER DES QUESTIONS AU SUJET DE VOS RELATIONS AVEC LES AUTRES RÉSIDENTS DE BENNY FARM.

80 Comment décririez-vous votre vie sociale?

- Très satisfaisante
- Assez satisfaisante
- Ni satisfaisante, ni insatisfaisante
- Plutôt insatisfaisante
- Très insatisfaisante
- Pas de réponse

80a-N Trouvez-vous que votre vie sociale a changé depuis que vous avez emménagé dans votre nouvel appartement ?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

80b-N **SI OUI**, veuillez expliquer pourquoi ?

81-R Êtes-vous **déjà entré** dans l'appartement de quelqu'un qui habite l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments ?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

82-R **Dans l'affirmative**, à quelle fréquence? Souvent
 Occasionnellement
 Rarement
 Pas de réponse

83-R Avez-vous déjà **invité chez vous** quelqu'un qui habite l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments ?

- OUI NON PAS DE RÉPONSE

84-R **Dans l'affirmative**, à quelle fréquence? Souvent
 Occasionnellement
 Rarement
 Pas de réponse

84a-N Avez-vous fait de nouvelles connaissances suite à votre déménagement dans ce nouveau bâtiment ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

84b-N **SI OUI**, combien de nouvelles connaissances avez-vous faites suite à votre déménagement dans ce nouveau bâtiment ? Nombre : _____

84c-N Où habitent ces nouvelles connaissances ?

- Même bâtiment et même étage
- Même bâtiment (autre étage)
- Autre nouveau bâtiment
- Pas de réponse

85-R Environ combien de personnes parmi celles qui habitent l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments, considérez-vous comme de **bons amis** ? Nombre : _____

86-R S'il y en a, pouvez-vous me dire **où ces personnes habitent**?

- Même bâtiment et même étage
- Même bâtiment (autre étage)
- Autre nouveau bâtiment
- Pas de réponse

87-R Où rencontrez-vous généralement ces bons amis? _____

88-R Où avez-vous initialement rencontré ces bons amis?

- Dans votre nouveau bâtiment
- Dans l'autre nouveau bâtiment
- Dans votre ancien bâtiment
- À l'occasion d'activités à l'extérieur de l'immeuble
- À l'extérieur de Benny Farm, avant d'y emménager
- Autre Précisez _____
- Pas de réponse

89-R Si vous éprouviez des problèmes et aviez besoin d'aide immédiatement, y a-t-il quelqu'un dans l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments que vous n'hésiteriez pas à appeler pour obtenir de l'aide?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

90-R Un(e) résident(e) de l'un ou l'autre des deux nouveaux bâtiments vous a-t-il déjà demandé de l'aide? (Par exemple, aller au magasin pour lui (elle) parce qu'il (elle) ne se sentait pas bien.)

OUI NON PAS DE RÉPONSE

- 91-R Où vivait cette personne? Même bâtiment et même étage
 Même bâtiment (autre étage)
 Autre nouveau bâtiment
 Pas de réponse

92-R Avez-vous déjà demandé de l'aide à quelqu'un qui vivait dans les nouveaux bâtiments?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

93-R Où vivait la personne à laquelle vous avez demandé de l'aide?

- Même bâtiment et même étage
 Même bâtiment (autre étage)
 Autre nouveau bâtiment
 Pas de réponse

93b Est-ce que vous obtenez de l'aide du CLSC ou de toute autre organisation (v.g., popote roulante, etc.)

OUI NON PAS DE RÉPONSE

93c Si tel est le cas, quel type d'aide obtenez-vous ? _____

94-R De combien de personnes vivant près de votre appartement connaissez-vous le nom (par exemple, à l'intérieur de cet immeuble-ci)?

Réponse : _____

95-R À quelle fréquence parlez-vous à des gens qui habitent sur le même étage que vous ? (Tous les jours, une fois par semaine, une fois par mois, une fois par année, etc.)

Réponse : _____

96-R Connaissez-vous les noms de la plupart des personnes qui habitent sur le même étage que vous ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

POUR TERMINER, NOUS AIMERIONS POSER À CHACUN DE VOUS, INDIVIDUELLEMENT, DES QUESTIONS QUI SONT UN PEU PLUS PERSONNELLES, AU SUJET DE VOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES ET DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ GÉNÉRAL.

VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS NOUS PERMETTRONT D'ÉVALUER LES CHANGEMENTS À VOTRE SITUATION QUI POURRAIENT DÉCOULER DE VOTRE DÉMÉNAGEMENT.

SI L'ON COMMENÇAIT PAR VOUS MME / M. (précisez) _____

97 Combien de fois par jour quittez-vous l'immeuble pour aller faire des courses ou rendre visite à quelqu'un?

Réponse : _____

97a-N Sortez-vous souvent depuis que vous avez emménagé dans votre nouvel appartement ?

Plus souvent Moins souvent Aucun changement Ne sais pas Pas de réponse

97b-N **SI OUI**, veuillez expliquer pourquoi ?

97c-N Utilisez-vous un déambulateur (marchette) ou un fauteuil roulant ?

NON DÉAMBULATEUR FAUTEUIL ROULANT

SI LA RÉPONSE EST « NON », ALLER À LA QUESTION 99

97d-N Si vous faites usage d'un déambulateur ou d'un fauteuil roulant, trouvez-vous que la circulation se fait bien dans les espaces communs (i.e. : entrée, hall d'entrée, corridors, salles de toilette, etc.) ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

97e-N **SI NON**, quels sont les endroits dans votre immeuble (autres que votre appartement) où la circulation est difficile ?

97f-N Si vous faites usage d'un déambulateur ou d'un fauteuil roulant, trouvez-vous que les pièces ou les espaces à l'intérieur de votre appartement vous permettent de circuler facilement ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

97g-N **SI NON**, quels sont les pièces ou les espaces à l'intérieur de votre appartement où la circulation se fait difficilement ?

<u>Nom de la pièce ou de l'espace</u>	<u>Expliquer les raisons</u>
1 : _____	_____
2 : _____	_____
3 : _____	_____
4 : _____	_____

99 Pouvez-vous indiquer trois activités qui vous tiennent occupé la plupart du temps, quand vous êtes dans votre appartement?

1. _____ 2. _____ 3. _____

- 100 Pouvez-vous me dire où ces activités se déroulent généralement?(Encerchez les chiffres applicables)
- | | | | | |
|------------------------------|----|----|----|------|
| Salon | 1. | 2. | 3. | |
| Cuisine | 1. | 2. | 3. | |
| Salle à dîner | 1. | 2. | 3. | |
| Chambre à coucher principale | 1. | 2. | 3. | |
| Deuxième chambre à coucher | 1. | 2. | 3. | |
| Troisième chambre à coucher | 1. | 2. | 3. | |
| Quatrième chambre à coucher | 1. | 2. | 3. | N.A. |

- 101 Souffrez-vous d'un handicap ou d'un problème de santé qui vous empêche de vous adonner à certaines activités?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

- 102 Veuillez préciser quel est ce handicap ou ce problème de santé _____

- 103 Veuillez préciser les activités auxquelles vous ne pouvez vous adonner et m'en fournir les raisons

- 104 Au cours des trois derniers mois, vous êtes-vous adonné, au moins une fois par semaine, à un exercice ou à une activité physique?

(L'exercice ou l'activité physique correspond à tout genre d'activité à l'extérieur ou à l'intérieur, comme la marche, le jardinage, le conditionnement physique, etc.)

OUI NON PAS DE RÉPONSE

- 105 **Dans l'affirmative**, veuillez décrire cette activité _____

- 106 Combien d'heures environ dormez-vous normalement par jour? _____ heures

- 107 En général, si vous vous comparez à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est :

- excellent
 très bon
 bon
 moyen
 mauvais
 pas de réponse

- 108 En général, diriez-vous que vous êtes :
- très heureux
 assez heureux
 pas très heureux
 pas de réponse

La façon dont vous vous sentiez la semaine dernière pourrait être différente de la façon dont vous vous êtes senti au cours de la dernière année. Dites-nous à quelle fréquence, AU COURS DE LA SEMAINE DERNIÈRE, vous avez éprouvé les sentiments énumérés ci-dessous :

ENCERCLEZ LES RÉPONSES APPLICABLES

	Jamais	Une fois de temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Pas de réponse
109 Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?.....	1	2	3	4	5
110 Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?.....	1	2	3	4	5
111 Avez-vous eu des blancs de mémoire ?.....	1	2	3	4	5
112 Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ?.....	1	2	3	4	5
113 Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?.....	1	2	3	4	5
114 Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?.....	1	2	3	4	5
115 Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?.....	1	2	3	4	5
116 Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?.....	1	2	3	4	5
117 Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?.....	1	2	3	4	5
118 Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?.....	1	2	3	4	5
119 Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?.....	1	2	3	4	5
120 Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?.....	1	2	3	4	5
121 Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?.....	1	2	3	4	5
122 Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance?.....	1	2	3	4	5

122a-N Depuis que vous avez déménagé, trouvez-vous que votre état général de santé :

- s'est amélioré
- est demeuré le même
- s'est détérioré
- Je ne sais pas
- Pas de réponse

123 Y a-t-il quelque chose d'important que vous aimeriez dire et que vous n'avez pas eu la chance d'exprimer jusqu'à maintenant?

MAINTENANT, MADAME /MONSIEUR _____, EST-CE QUE JE PEUX VOUS POSER LES MÊMES QUESTIONS AU SUJET DE VOS ACTIVITÉS QUOTIDIENNES ET DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ GÉNÉRAL?

[Si l'appartement est occupé par une seule personne, passez à la question n° 156)

124. Combien de fois par jour quittez-vous l'immeuble pour aller faire des courses ou rendre visite à quelqu'un? Réponse : _____

124a-N Sortez-vous souvent depuis que vous avez emménagé dans votre nouvel appartement ?

PLUS SOUVENT MOINS SOUVENT AUCUN CHANGEMENT NE SAIT PAS PAS DE RÉPONSE

124b-N **SI OUI**, veuillez expliquer pourquoi ?

124c-N Utilisez-vous un déambulateur (marchette) ou un fauteuil roulant ?

NON DÉAMBULATEUR FAUTEUIL ROULANT

SI LA RÉPONSE EST « NON », ALLER À LA QUESTION 126

124d-N Si vous faites usage d'un déambulateur ou d'un fauteuil roulant, trouvez-vous que la circulation se fait bien dans les espaces communs (i.e. : entrée, hall d'entrée, corridors, salles de toilette, etc.) ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

124e-N **SI NON**, quels sont les endroits dans votre immeuble (autre que votre appartement) où la circulation est difficile ?

124f-N Si vous faites usage d'un déambulateur ou d'un fauteuil roulant, trouvez-vous que les pièces ou les espaces à l'intérieur de votre appartement vous permettent de circuler facilement ?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

124g-N **SI NON**, quels sont les espaces à l'intérieur de votre appartement où la circulation se fait difficilement ?

<u>Nom de la pièce ou de l'espace</u>	<u>Expliquer les raisons</u>
1 : _____	_____
2 : _____	_____
3 : _____	_____
4 : _____	_____

126 Pouvez-vous indiquer trois activités qui vous tiennent occupé la plupart du temps, quand vous êtes dans votre appartement?

1. _____ 2. _____ 3. _____

127 Pouvez-vous me dire où ces activités se déroulent généralement? (Encerclez les chiffres applicables)

Salon	1.	2.	3.	
Cuisine	1.	2.	3.	
Salle à dîner	1.	2.	3.	
Chambre à coucher principale	1.	2.	3.	
Deuxième chambre à coucher	1.	2.	3.	
Troisième chambre à coucher	1.	2.	3.	
Quatrième chambre à coucher	1.	2.	3.	N.A.

128 Souffrez-vous d'un handicap ou d'un problème de santé qui vous empêche de vous adonner à certaines activités?

OUI NON PAS DE RÉPONSE

129 Veuillez préciser quel est ce handicap ou ce problème de santé _____

130 Veuillez préciser les activités auxquelles vous ne pouvez vous adonner et m'en fournir les raisons _____

131 Au cours des trois derniers mois, vous êtes-vous adonné, au moins une fois par semaine, à un exercice ou à une activité physique?

(L'exercice ou l'activité physique correspond à tout genre d'activité à l'extérieur ou à l'intérieur, comme la marche, le jardinage, le conditionnement physique, etc.)

OUI NON PAS DE RÉPONSE

132 Dans l'affirmative, veuillez décrire cette activité : _____

133 Combien d'heures environ dormez-vous normalement par jour? _____ heures

- 134 En général, si vous vous comparez à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est :
- excellent
 - très bon
 - bon
 - moyen
 - mauvais
 - pas de réponse

- 135 En général, diriez-vous que vous êtes :
- très heureux
 - assez heureux
 - pas très heureux
 - Pas de réponse

La façon dont vous vous sentiez la semaine dernière pourrait être différente de la façon dont vous vous êtes senti au cours de la dernière année. Dites-nous à quelle fréquence, AU COURS DE LA SEMAINE DERNIÈRE, vous avez éprouvé les sentiments énumérés ci-dessous.

ENCERCLEZ LES RÉPONSES APPLICABLES

	Jamais	Une fois de temps en temps	Assez souvent	Très souvent	Pas de réponse
136 Vous êtes-vous senti(e) désespéré(e) en pensant à l'avenir ?.....	1	2	3	4	5
137 Vous êtes-vous senti(e) seul(e) ?.....	1	2	3	4	5
138 Avez-vous eu des blancs de mémoire ?.....	1	2	3	4	5
139 Vous êtes-vous senti(e) découragé(e) ou avez-vous eu les « bleus » ?.....	1	2	3	4	5
140 Vous êtes-vous senti(e) tendu(e) ou sous pression ?.....	1	2	3	4	5
141 Vous êtes-vous laissé(e) emporter contre quelqu'un ou quelque chose ?.....	1	2	3	4	5
142 Vous êtes-vous senti(e) ennuyé(e) ou peu intéressé(e) par les choses ?.....	1	2	3	4	5
143 Avez-vous ressenti des peurs ou des craintes ?.....	1	2	3	4	5
144 Avez-vous eu des difficultés à vous souvenir des choses ?.....	1	2	3	4	5
145 Avez-vous pleuré facilement ou vous êtes-vous senti(e) sur le point de pleurer ?.....	1	2	3	4	5
146 Vous êtes-vous senti(e) agité(e) ou nerveux(se) intérieurement ?.....	1	2	3	4	5

- 147 Vous êtes-vous senti(e) négatif(ve) envers les autres ?..... 1 2 3 4 5
- 148 Vous êtes-vous senti(e) facilement contrarié(e) ou irrité(e) ?..... 1 2 3 4 5
- 149 Vous êtes-vous fâché(e) pour des choses sans importance?..... 1 2 3 4 5

149a-N Depuis que vous avez déménagé, trouvez-vous que votre état général de santé :

- s'est amélioré
- est demeuré le même
- s'est détérioré
- Je ne sais pas
- Pas de réponse

150 Y a-t-il quelque chose d'important que vous aimeriez dire et que vous n'avez pas eu la chance d'exprimer jusqu'à maintenant?

**Évaluation de la première étape du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm
ENTREVUE AVEC LES RÉSIDENTS SUITE AU DÉMÉNAGEMENT
Formulaire de renseignements socio-démographiques
(COMPLÉTER AVANT L'ENTREVUE ET VÉRIFIER TOUT CHANGEMENT)**

156	157	158	159
Liens de parenté entre les membres du ménage	Sexe	Âge	Langue parlée
1.			
2.			
3.			
4.			

160 Loyer mensuel : _____ \$

160b L.P.R. : _____ \$

161 Type de logement : _____

162 Étage : _____

162b Numéro de bloc : _____

163 Numéro d'appartement : _____

164 Adresse : _____

**COMPLÉTER
AVANT
L'ENTREVUE**

Évaluation de la première étape du projet de réaménagement de l'ensemble Benny Farm
CALENDRIER DES ENTREVUES AVEC LES RÉSIDENTS SUITE AU DÉMÉNAGEMENT
Évaluation sommaire de l'entrevue par l'interviewer
(remplir immédiatement après l'entrevue)

167 Nom de l'interviewer : _____

168 Date de l'entrevue : _____

169 Heure de l'entrevue : _____

170 Personne la plus active pendant l'entrevue : Époux
 Épouse
 Les deux
 Sans objet

171 Pièce où a eu lieu l'entrevue : Cuisine
 Salle à dîner
 Salon
 Autre (précisez) : _____

172 Observations au sujet de l'ordre dans l'appartement : Très ordonné
 Ni ordonné, ni désordonné
 Désordonné

173 Observations au sujet de la quantité de meubles et d'objets : Plutôt encombré
 Moyen
 Plutôt vide

174 Observations générales au sujet de l'attitude des répondants (chaleureux, froids, agressifs, méfiants, etc.) :

175 Observations au sujet de l'état de santé ou des handicaps des répondants (difficultés à entendre, à voir, à se mouvoir, à se concentrer, etc.) :

176 Autres observations au sujet des résidents?

177 Autres observations au sujet de l'appartement? (décoré avec soin, malpropre, particulièrement propre, une pièce vide, plusieurs articles déjà emballés, etc.)

178 Degré de compréhension des questions et d'aisance à y répondre :

- Beaucoup d'aisance
- Aisance
- Sans beaucoup d'aisance, ni beaucoup de difficulté
- Avec difficulté
- Avec beaucoup de difficulté

179 Expliquez :

ANNEXE 3
QUESTIONNAIRE COMPLÉTÉ
PAR LES PRINCIPAUX INTERVENANTS

ÉVALUATION DE LA PREMIERE PHASE DU PROJET DE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ENSEMBLE BENNY FARM

Questionnaire¹ / Enquête auprès des principaux intervenants

1. Dans quelle mesure le fait d'aménager un bureau de projet à proximité du site a-t-il permis à la SCHL de mieux informer les résidants sur le développement du projet?

- () Énormément
- () Beaucoup
- () Plus ou moins
- () Peu
- () Pas du tout
- () Je ne sais pas
- () Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

2. Dans quelle mesure le fait d'aménager un bureau de projet à proximité du site a-t-il permis aux officiers de la SCHL d'être à l'écoute des résidants (i.e. d'être sensibilisés à leurs préoccupations, à leurs besoins, à leurs attentes, etc)?

- () Énormément
- () Beaucoup
- () Plus ou moins
- () Peu
- () Pas du tout
- () Je ne sais pas
- () Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

¹ Ceci est une version compacte du questionnaire. Le questionnaire complété par les principaux intervenants comprenait un espace libre d'une page pour chacun des commentaires.

3. Dans quelle mesure la présence d'un agent de liaison et ses interventions au nom des résidants a-t-elle contribué à alimenter le travail des membres de l'équipe du projet?

- Énormément
- Beaucoup
- Plus ou moins
- Peu
- Pas du tout
- Je ne sais pas
- Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

.....

.....

.....

4. Dans quelle mesure la présence d'un agent de liaison a-t-elle contribué à établir de bons rapports entre la SCHL et les résidants?

- Énormément
- Beaucoup
- Plus ou moins
- Peu
- Pas du tout
- Je ne sais pas
- Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

.....

.....

.....

5. Dans quelle mesure les bulletins d'information et les communiqués ont-ils contribué à répondre aux questions que se posaient les résidants (inquiétudes, espoirs, etc) à propos du projet?

- Énormément
- Beaucoup
- Plus ou moins
- Peu
- Pas du tout
- Je ne sais pas
- Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

.....

.....

.....

6. Dans quelle mesure les séances de consultation ont-elles contribué à alimenter le travail des membres de l'équipe du projet?

- Énormément
- Beaucoup
- Plus ou moins
- Peu
- Pas du tout
- Je ne sais pas
- Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

.....

.....

.....

7. Dans quelle mesure l'encadrement offert aux résidants par les membres de l'équipe au moment du choix de leur logement a-t-il contribué à aider les résidants à prendre cette décision?

- Énormément
- Beaucoup
- Plus ou moins
- Peu
- Pas du tout
- Je ne sais pas
- Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

.....

.....

.....

8. Dans quelle mesure l'aide matérielle ou autre apportée aux résidants par la SCHL à l'occasion du déménagement a-t-elle contribué à simplifier la vie des résidants?

- Énormément
- Beaucoup
- Plus ou moins
- Peu
- Pas du tout
- Je ne sais pas
- Aucune réponse à cette question.

Commentaires:

.....

.....

.....

.....

.....

