CRISES
www.crises.uqam.ca
Centre de recherche sur les innovations sociales

Étude sur les besoins et les aspirations des résidents de l'îlot de l'ancienne biscuiterie Viau

Maxime Boucher, François Desrochers,
Lise Guignet, David Longtin,
Marie-Claire Larocque, Jérôme Ravard

Production du rapport sous la supervision de :
Jean-Marc Fontan
Jean-François René
Patrice Rodriguez

Octobre 2010

Les Cahiers du CRISES
Collection Études de cas d'entreprises d'économie sociale
No. ES1101

Pour citer cet article :
BOUCHER, M. et al. (2010). « Étude sur les besoins et les aspirations des résidents de l'îlot de l'ancienne biscuiterie Viau », *Cahiers du CRISES*, Collection Études de cas d'entreprises d'économie sociale, no ES1101, 85 pages.

Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)
Collection Études de cas d'entreprises d'économie sociale - no ES1101
« Étude sur les besoins et les aspirations des résidents de l'îlot de l'ancienne biscuiterie Viau. Synthèse des recherches effectuées : présentation des résultats et des pistes d'actions »

Étude réalisée par :
Maxime Boucher, François Desrochers, Lise Guignet, David Longtin, Marie-Claire Larocque, Jérôme Ravard
Production du rapport sous la supervision de :
Jean-Marc Fontan, Jean-François René, Patrice Rodriguez

ISBN : 978-2-89605-312-4

Dépôt légal : 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives nationales du Canada

CRISES
www.crises.uqam.ca
Centre de recherche sur les innovations sociales

PRÉSENTATION DU CRISES

Notre Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES) est une organisation interuniversitaire qui étudie et analyse principalement « les innovations et les transformations sociales ».

Une innovation sociale est une intervention initiée par des acteurs sociaux pour répondre à une aspiration, subvenir à un besoin, apporter une solution ou profiter d'une opportunité d'action afin de modifier des relations sociales, de transformer un cadre d'action ou de proposer de nouvelles orientations culturelles.

En se combinant, les innovations peuvent avoir à long terme une efficacité sociale qui dépasse le cadre du projet initial (entreprises, associations, etc.) et représenter un enjeu qui questionne les grands équilibres sociétaux. Elles deviennent alors une source de transformations sociales et peuvent contribuer à l'émergence de nouveaux modèles de développement.

Les chercheurs du CRISES étudient les innovations sociales à partir de trois axes complémentaires : le territoire, les conditions de vie et le travail et l'emploi.

Axe innovations sociales, développement et territoire

- Les membres de l'axe innovations sociales, développement et territoire s'intéressent à la régulation, aux arrangements organisationnels et institutionnels, aux pratiques et stratégies d'acteurs socio-économiques qui ont une conséquence sur le développement des collectivités et des territoires. Ils étudient les entreprises et les organisations (privées, publiques, coopératives et associatives) ainsi que leurs interrelations, les réseaux d'acteurs, les systèmes d'innovation, les modalités de gouvernance et les stratégies qui contribuent au développement durable des collectivités et des territoires.

Axe innovations sociales et conditions de vie

- Les membres de l'axe innovations sociales et conditions de vie repèrent et analysent des innovations sociales visant l'amélioration des conditions de vie, notamment en ce qui concerne la consommation, l'emploi du temps, l'environnement familial, l'insertion sur le marché du travail, l'habitat, les revenus, la santé et la sécurité des personnes. Ces innovations se situent, généralement, à la jonction des politiques publiques et des mouvements sociaux : services collectifs, pratiques de résistance, luttes populaires, nouvelles manières de produire et de consommer, etc.

CRISES
www.crises.uqam.ca
Centre de recherche sur les innovations sociales

Axes innovations sociales, travail et emploi

- Les membres de l'axe innovations sociales, travail et emploi orientent leurs recherches vers l'organisation du travail, la régulation de l'emploi et la gouvernance des entreprises dans le secteur manufacturier, dans les services, dans la fonction publique et dans l'économie du savoir. Les travaux portent sur les dimensions organisationnelles et institutionnelles. Ils concernent tant les syndicats et les entreprises que les politiques publiques et s'intéressent à certaines thématiques comme les stratégies des acteurs, le partenariat, la gouvernance des entreprises, les nouveaux statuts d'emploi, le vieillissement au travail, l'équité en emploi et la formation.

LES ACTIVITÉS DU CRISES

En plus de la conduite de nombreux projets de recherche, l'accueil de stagiaires postdoctoraux, la formation des étudiants, le CRISES organise une série de séminaires et de colloques qui permettent le partage et la diffusion de connaissances nouvelles. Les cahiers de recherche, le rapport annuel et la programmation des activités peuvent être consultés à partir de notre site Internet à l'adresse suivante : **http://www.crises.uqam.ca**.

Juan-Luis Klein
Directeur

PRÉSENTATION DE L'IUPE

La présente étude s'inscrit dans les travaux conduits par l'Incubateur universitaire *Parole d'excluEs* (IUPE). La réalisation de cette étude a bénéficié d'un financement du Conseil de recherche en sciences humaines du Canada dans le volet « Initiative de développement de la recherche ».
La mission de l'Incubateur universitaire *Parole d'excluEs* consiste à croiser des savoirs et des pratiques pour permettre un accompagnement critique auprès de démarches montréalaises de mobilisation citoyenne par le logement social.
Cette mission se décline en deux champs d'intervention.

- Un champ centré sur des préoccupations académiques où le dispositif Incubateur universitaire constitue un mode spécifique de production des connaissances fondé sur le croisement des savoirs.

- Un champ d'application centré sur des partenariats concrets avec des acteurs/projets. Le partenariat développé entre l'Incubateur universitaire de l'UQAM et *Parole d'excluEs* est une réalisation concrète de ce champ d'application.

Depuis septembre 2007, l'équipe de l'IUPE s'est investie dans deux démarches partenariales de mobilisation par le logement social :

- une première, sur l'Îlot Pelletier, à partir de septembre 2007 ;
- une deuxième, sur l'Îlot Biscuiterie Viau, à partir de juin 2008.

Pour chaque lieu d'intervention, l'Incubateur a délégué un représentant universitaire sur le Comité promoteur en charge d'accompagner chaque démarche locale de mobilisation par le logement social.
Pour plus d'information sur le projet *Parole d'exluEs* et l'IUPE, consultez les sites Internet suivants :

- Blog PE : http://paroledexclues.site11.com/
- Blog IUPE : http://iupe.wordpress.com/

CRISES
www.crises.uqam.ca
Centre de recherche sur les innovations sociales

NOTES SUR LES AUTEURS

Cette étude a été effectuée dans le cadre des travaux de l'Incubateur Universitaire *Parole d'excluEs* (IUPE).

La conception des outils de recherche, la collecte et l'analyse primaire des données sur la mobilisation ont été réalisées par une équipe d'étudiants et d'étudiantes de l'Université du Québec à Montréal. Cette équipe était composée de :

- Maxime Boucher
- François Desrochers
- Lise Guignet
- Marie-Claire Larocque
- David Longtin
- Jérôme Ravard

Ils et elles étaient sous la supervision de Réjean Mathieu et de Jean-François René, du département de travail social de l'UQAM, et de Jean-Marc Fontan, rattaché au département de sociologie de la même université. Le projet était aussi sous la supervision de Patrice Rodriguez, de *Parole d'excluEs*.

Un comité de suivi de l'étude était composé des personnes suivantes :

- Maxime Boucher (*Parole d'excluEs*)
- Hélène Colas-Charpentier (citoyenne)
- Gaston Cossette (citoyen)
- Jacqueline Lamontagne
- Marco Le Chasseur (citoyen)
- Réjeanne Léonard (citoyenne)
- Réjean Mathieu (IUPE)
- Michel Monette (citoyen)
- Françoise Veilleux (citoyenne).

Mentionnons aussi la production d'un court document vidéo sur la mobilisation des résidents du secteur, qui a été réalisé par Salim Beghdadi, doctorant au département de sociologie de l'UQAM[1].

Aux personnes ressources indiquées, il faut ajouter le travail réalisé par Audrey Quintane, doctorante en travail social à l'Université de Montréal, dans l'accompagnement de l'équipe de stagiaires pendant l'été 2009 et par Sophie Falciglia, étudiante de niveau maîtrise au département de géographie de l'UQAM, qui a travaillé sur la production du présent document.

[1] Pour visionner la vidéo : http://iupe.wordpress.com/videos/.

TABLE DES MATIÈRES

TABLEAUX XI

MISE EN CONTEXTE XIII

CHAPITRE 1 : MÉTHODOLOGIE 17

1.1. Vox populi réalisée dans le quartier 18
1.2. Entrevues individuelles conduites auprès de personnes résidantes de l'îlot de la biscuiterie Viau 18
1.3. Entrevues auprès de coordonnateurs et coordonnatrices d'organismes communautaires du quartier 19
1.4. Entrevues auprès de commerçants 19
1.5. Entrevues avec des représentants d'instances publiques 20
1.6. Assemblée publique 20
1.7. Conclusion 20

CHAPITRE 2 : DONNEES SOCIOECONOMIQUES ET EFFET TERRITORIAL 23

2.1. Portrait du secteur 24
2.2. L'effet territorial 27
2.3. Conclusion 30

CHAPITRE 3 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS : PROBLÈMES ET ASPIRATIONS 31

3.1. Vie de quartier 31
3.1.1. Les perceptions du quartier 32
3.1.2. La mixité sociale 33
3.1.3. L'environnement et l'aménagement 34
3.2. Pauvreté et conditions de vie 35
3.3. Services de proximité 36
3.4. Obstacles à la mobilisation : l'isolement… 38

CHAPITRE 4 : SYNTHÈSE SUR LES PROBLÈMES ET LES ASPIRATIONS 41

4.1. Inquiétudes mentionnées et problèmes observés 41
4.2. Éléments d'analyse 42

CHAPITRE 5 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS : ACTIONS ET SOLUTIONS 45

5.1. Amélioration de la vie de quartier 45
5.2. Troubles de l'ordre public 46
5.3. Civisme et environnement 46
5.4. Pauvreté et économie 47
5.5. Services de proximité 47
5.6. Loisirs et activités culturelles 47
5.7. Ménage et cohabitation 48
5.8. École, groupes communautaires et Ville 48
5.9. Aménagement du terrain vague à proximité des immeubles de la SHAPEM 49
5.10. Analyse 49

CHAPITRE 6 : CONSTATS ET ÉLÉMENTS D'ANALYSE D'ENSEMBLE 51

6.1. Mixité sociale 51
6.2. Pauvreté 52
6.3. Instances publiques 53
6.4. Avenue de travail : une écologie nouvelle 54

CONCLUSION 57

BIBLIOGRAPHIE 59

ANNEXES 61

ANNEXES A : CARTES POUR CERTAINS INDICATEURS SOCIOÉCONOMIQUES, RECENSEMENT 2006 61

ANNEXES B : OUTILS D'ENTRETIEN POUR LES ENTREVUES 81

TABLEAUX

Tableau 1 : Données sociodémographiques et socioéconomiques pour le secteur 15 25

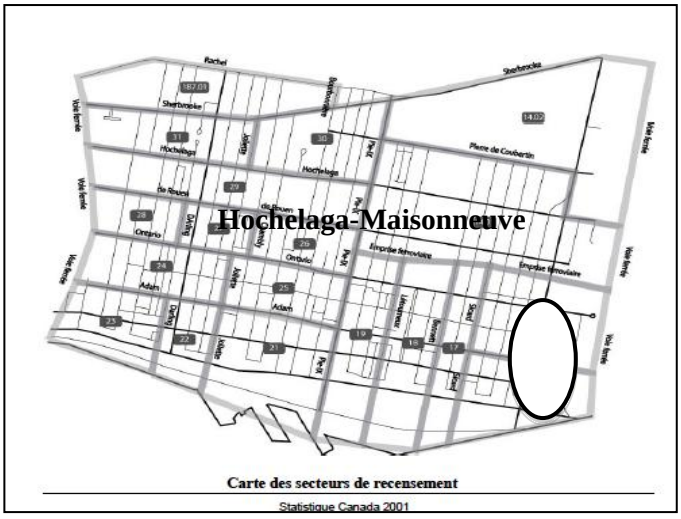
MISE EN CONTEXTE

Le processus de mobilisation citoyenne par le logement communautaire appuyé par *Parole d'excluEs* dans le secteur de l'ancienne Biscuiterie Viau s'inscrit dans une démarche plus large de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Présentement, *Parole d'excluEs* accompagne deux démarches de mobilisation citoyenne par le logement communautaire : celle du secteur de l'Îlot Pelletier, située dans l'arrondissement Montréal-Nord ; et celle du secteur de l'ancienne biscuiterie Viau, située dans l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

Pour initier et accompagner les deux processus de mobilisation, *Parole d'excluEs* travaille en alliance avec la Société d'habitation populaire de l'est de Montréal (SHAPEM). Cette alliance a permis tant la construction de nouveaux logements que le développement d'actions collectives s'appuyant sur différents mécanismes d'intervention et d'outils de mobilisation sociale. Ces derniers reposent sur :

- la mise à disposition d'un local communautaire dans le secteur visé ;
- l'Accorderie de Montréal, laquelle loge dans le local communautaire ;
- une offre de cours d'introduction à l'informatique, un projet géré par la Puce communautaire ;
- un ensemble d'activités, dont la réalisation de fêtes (Voisinerie) et de rencontres thématiques d'information ;
- une personne en charge de l'animation du milieu en vue d'accompagner la formation et les travaux d'un Comité de citoyens ;
- les travaux d'un Comité promoteur (Comité local d'implication citoyenne-Maisonneuve – CLIC). Il est issu de la réalisation de cette étude et il est chargé d'accompagner la démarche de mobilisation citoyenne par le logement communautaire.

Dans cette perspective, et de concert avec le CLIC, *Parole d'excluEs* a proposé la réalisation d'une étude citoyenne qui porterait sur l'identification des besoins et des aspirations de la population habitant ou fréquentant le quartier attenant au local communautaire. La proposition d'étude visait la population habitant le quadrilatère formé des rues Rouen à Ste-Catherine et



Carte des secteurs de recensement
Statistique Canada 2001

Bennet aux terrains vacants du Canadien national. Ce territoire, correspondant à l'ovale dans la figure ci-contre, était considéré comme la zone de proximité favorable à la mobilisation et représentant un accès facile au local communautaire. La population identifiée correspond à celle rejointe par les organismes partenaires du CLIC.

Parole d'excluEs s'est associé, pour la réalisation de cette étude, à une équipe de chercheurs de l'Incubateur universitaire *Parole d'exluEs* de l'Université du Québec à Montréal (IUPE). L'IUPE est un dispositif de recherche collaborative lié au Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES[2]) et constitue un des outils de mobilisation mis sur pied à l'UQAM, dans le cadre de la politique des Services à la collectivité de cette université. Il est rattaché au Service aux collectivités[3] de l'UQAM.

Pourquoi une étude sur les besoins et les aspirations ?

Le modèle d'action[4] développé par *Parole d'excluEs* propose la réalisation d'une étude citoyenne afin de cerner, avec des résidents et des intervenants des secteurs concernés par son intervention, les besoins, les aspirations et les potentiels d'action collective à considérer pour améliorer ce qui pose problème du point de vue de la population locale.

La démarche permet de dresser une représentation des besoins présents dans un territoire local tout en mobilisant des citoyens et des citoyennes pour œuvrer au développement de solutions appropriées.

Le secteur d'étude…

Il représente le petit territoire ciblé à l'origine par *Parole d'excluEs* et la SHAPEM. Les limites du territoire ont été très légèrement modifiées de façon à rendre possible l'utilisation des données statistiques colligées sur la base du secteur 15 de recensement du Hochelaga-Maisonneuve. Le secteur 15 est délimité par :

- les rues Sicard à l'Ouest et Adam au Sud
- l'ancienne voie ferrée au Nord et la zone industrielle à l'Est.

---

2 Voir : http://www.crises.uqam.ca/.

3 Voir : http://www.sac.uqam.ca/accueil.aspx.

4 Pour une explication détaillée du modèle d'action voir : . Pour télécharger le dépliant synthèse présentant les éléments constitutifs du modèle d'action : http://iupe.wordpress.com/parole-dexclues/.

Démarche

Pour la réalisation de cette étude, les ressources suivantes ont été mobilisées :

- Environ 300 personnes, dont des élus, des commerçants, des intervenants et 217 résidents ont été rencontrés et interviewés soit en vox pop sur la rue ou par l'entremise d'entrevues individuelles.
- Une équipe de recherche de l'IUPE composée de trois professeurs et de six étudiants.
- Un comité de suivi, incluant six résidents et l'animatrice de l'Accorderie.
- Une assemblée publique de validation des résultats qui fut tenue en novembre 2009.

Étude citoyenne

Une étude citoyenne est un outil de recherche collaborative qui associe une équipe universitaire, des représentants communautaires et des citoyens en vue de réaliser une collecte de données auprès d'une population locale. Dans le cas présent, l'étude citoyenne est partie prenante d'un processus de mobilisation et constitue en elle-même un temps de mobilisation de la population locale.

Présentation du document de recherche

Le présent document comprend cinq sections.

La première rend compte de la méthodologie que nous avons déployée pour réaliser cette recherche. Sont aussi présentés les différents mécanismes qui ont été utilisés pour produire les données de l'étude.

La deuxième permet de brosser un portrait sociodémographique et socioéconomique de la population habitant le secteur 15.

La troisième section présente les grands résultats qui se dégagent de l'étude en ce qui a trait aux besoins et aux problèmes perçus par les différents groupes de répondants. Nous avons procédé par une analyse thématique des résultats que nous avons recueillis pour chacune des méthodes d'enquête que nous avons utilisées.

La quatrième section porte sur les pistes d'action identifiées par les répondants.

La dernière section nous permet d'analyser les résultats de l'étude et de dégager quelques constats généraux.

En annexe, nous retrouvons des cartes présentant des données socioéconomiques extraites du recensement de 2006 de Statistique Canada. Les cartes ont été produites par un professionnel du département de géographie de l'UQAM sous la direction de Juan-Luis Klein, géographe membre de l'Incubateur universitaire *Parole d'excluEs*.

CHAPITRE 1 : MÉTHODOLOGIE

Pour cette étude, la collecte était limitée au secteur 15 du quartier Hochelaga-Maisonneuve de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve. Sur cet espace, des personnes résidentes ou vivant à proximité du local communautaire ont été interviewées au cours d'une période s'étalant sur cinq mois : d'avril à août 2009.

La méthodologie de collecte de l'information est adaptée aux besoins spécifiques de l'étude : prise en compte des caractéristiques du milieu, conception d'une méthode qui, tout en étant scientifique et rigoureuse, se veut plus souple que celle utilisée dans des processus classiques de recherche.

La collecte d'information portait sur différents thèmes liés à la perception et à l'appréciation des répondants sur « l'état de santé » de leur quartier. Nous cherchions à relever :

- ce que les personnes apprécient du quartier ;
- les problèmes généraux qu'elles identifient ;
- plus précisément, les problèmes vécus individuellement ou collectivement ;
- enfin, nous terminions l'entrevue en demandant quelles pistes de solution ou d'action elles entrevoyaient pour remédier aux problèmes identifiés.

Sur ce dernier point, une sous question permettait de recueillir des propositions spécifiques sur l'aménagement d'un espace vacant situé à proximité du milieu de vie de résidents habitant les immeubles qui sont la propriété de la SHAPEM.

La méthode de travail visait la collecte de données auprès de deux types de répondants détenant des savoirs spécifiques : le savoir expérientiel des résidents et le savoir professionnel des intervenants travaillant auprès de la population résidente du secteur de l'étude. La synthèse entre ces deux types de savoir a été élaborée à partir d'un troisième type de savoir, dit universitaire ou académique. Ce dernier rend possible la production synthèse d'une proposition élaborée à partir des différents types de savoirs et des données complémentaires produites par Statistique Canada pour décrire le territoire étudié.

1.1. Vox populi réalisée dans le quartier

Cette méthode a été utilisée sur neuf jours et dans différents lieux stratégiques : sur des rues du secteur à l'étude et à l'arrière du local communautaire, et sur la place du marché public situé à proximité. Une charrette a été utilisée à quelques reprises pour interpeller les passants. Au total, 187 personnes furent interrogées. Le questionnaire comprenait onze questions. Certaines d'entre elles portant sur l'occupation, le type de résidence et le niveau d'éducation n'ont pas obtenu un nombre satisfaisant de réponses vu le type d'entretien (dans la rue).

Pour la vox populi, la catégorie des adultes est la plus représentée à raison de 77 %, suivie des personnes âgées avec 11 %. Les jeunes étaient les plus difficiles à rejoindre. Plus d'hommes ont été interrogés que de femmes, 55 % contre 45 %, et la grande majorité des personnes interrogées n'étaient pas issues d'une minorité visible (seulement 10 %). Soulignons que comme les résidents des condominiums étaient difficiles à rejoindre, l'équipe a donc réalisé un petit journal expliquant l'étude et les invitant à participer.

1.2. Entrevues individuelles conduites auprès de personnes résidantes de l'îlot de la biscuiterie Viau

Le recrutement des personnes s'est fait à partir d'une liste des membres de l'Accorderie Hochelaga-Maisonneuve, par du porte-à-porte en ciblant des types d'habitation et en interpellant des personnes dans la rue ou sur les lieux publics (parc St-Clément, marché Maisonneuve). Les entrevues semi dirigées variaient entre vingt minutes et deux heures et ont été réalisées au local communautaire Viau ou au domicile des personnes interrogées.

L'échantillon total, 32 personnes, se compose majoritairement de femmes (69 % ou 22) et elles se trouvent surreprésentées si l'on compare l'échantillon avec la population féminine du quartier (48,3 %). La majorité des répondants de cette catégorie ont entre 26 et 59 ans et n'appartiennent pas à une minorité visible. Nous avons placé en annexe le questionnaire utilisé pour les entrevues individuelles.

1.3. Entrevues auprès de coordonnateurs et coordonnatrices d'organismes communautaires du quartier

Le premier critère de composition de l'échantillon des organismes communautaires n'était pas leur représentativité, mais leur diversité. Ils ont été sélectionnés à partir d'une liste de ressources établie par *Parole d'excluEs*. Les entrevues ont été réalisées sur rendez-vous dans les organismes en question. Les entrevues semi dirigées se basaient sur une liste de douze questions, pour une durée variant de trente minutes à deux heures.

Les questions posées visaient à connaître la mission et la nature des interventions de l'organisme, la qualité de ses rapports avec les autres organismes du quartier et les instances publiques, sa perception générale du quartier (points positifs et négatifs), des problèmes personnels vécus par les résidents du quartier et de la qualité des relations entretenues entre les résidents, de même que les possibilités d'amélioration du quartier, les perspectives de mobilisation et ses obstacles.

1.4. Entrevues auprès de commerçants

Au total douze commerçants ont été interviewés. Nous visions une certaine diversité dans l'échantillon : salons de coiffure, garage, restaurant, magasin de meubles, animalerie, dépanneurs, friperies, antiquaire, magasin de baignoires. Une diversité tant au niveau de l'activité, qu'au niveau de l'ancienneté de localisation à proximité du secteur. Le quartier étant en pleine évolution, notamment avec le phénomène d'embourgeoisement, cela amène de nouveaux types de commerces que l'on ne trouvait pas avant, nous avons tenu compte de cette nouvelle diversité (magasin de baignoires). L'équipe a rencontré douze commerçants dont cinq qui sont installés dans le quartier depuis plus de dix-neuf ans et sept qui sont installés depuis moins de six ans. Le questionnaire pour les commerçants est composé de onze questions. Nous cherchions à dégager leur appréciation du quartier (perceptions, points positifs, points négatifs, améliorations possibles, etc.). Le questionnaire permettait aussi de recueillir leurs impressions sur la nature des relations prenant place entre commerçants et résidents et leurs relations avec les instances publiques.

1.5. Entrevues avec des représentants d'instances publiques

L'échantillon comprenait tant des élus que des fonctionnaires. La durée des rendez-vous a varié entre quinze minutes et deux heures et les entrevues ont eu lieu dans les bureaux des répondants.

Le questionnaire, comptant treize questions, portait essentiellement sur la perception du quartier (appréciation générale, perception de changement, points positifs, points négatifs, relations entre résidents), sur les problèmes personnels vécus par les résidents et sur leurs relations avec les citoyens, les organismes communautaires et les autres instances publiques (députés fédéraux ou provinciaux, représentants de la municipalité, services de police, écoles, etc.). De plus, une question visait à recueillir de l'information sur les différents plans de développement pour Hochelaga-Maisonneuve à moyen terme (5 ans) (ex. plan d'urbanisme, revitalisation commerciale et résidentielle, etc.). Finalement, deux questions portaient sur la capacité et les obstacles à la mobilisation des résidents du quartier.

1.6. Assemblée publique

Une assemblée publique réalisée le 28 novembre 2009 au CAP St-Barnabé[5] a permis de valider et de compléter les données recueillies au cours de l'été 2009 par l'équipe universitaire. Une cinquantaine de personnes étaient présentes au début de l'assemblée. Lors de l'assemblée, l'étude et les résultats généraux ont été présentés et validés par une technique d'animation participative, où les personnes présentes pouvaient se prononcer en accord ou en désaccord avec les constats ou les éléments d'analyse présentés. L'objectif consistait à mieux cerner avec les résidents les besoins et les potentiels du quartier pour ensuite pouvoir mobiliser les citoyens et citoyennes autour des projets collectifs. Les éléments pertinents qui ont été dégagés lors de cette assemblée publique ont été intégrés dans le présent rapport.

1.7. Conclusion

Le traitement et l'analyse des entrevues ont fait l'objet d'un classement par catégories, identifiées en fonction des sujets que nous voulions explorer avec les différents répondants. Ce sont ces catégories initialement recherchées, qui ont permis de faire par la suite une analyse transversale

[5] Carrefour d'Alimentation et de Partage St-Barnabé inc., lequel est localisé sur la rue Bennet dans le quartier Maisonneuve.

de différentes sources de données. Le travail de mis en commun et d'écriture a amené à ne conserver que certaines catégories plus parlantes au regard de l'ensemble de l'étude au moment de la rédaction de ce rapport synthèse.

CHAPITRE 2 : DONNEES SOCIOECONOMIQUES ET EFFET TERRITORIAL

Hochelaga-Maisonneuve n'est pas un quartier de Montréal comme les autres. Avec les années, il a accumulé une charge symbolique si forte qu'il a marqué durablement l'imaginaire collectif québécois et continuera certainement de le faire. Nous pouvons dire que sa réputation le précède, pour le meilleur et pour le pire. La présente étude s'intéresse spécifiquement aux besoins et aspirations des résidents du secteur de l'ancienne biscuiterie Viau. Toutefois, ceux-ci ne peuvent être dissociés de leur contexte particulier, influencé par l'évolution qu'a connu l'ensemble du quartier depuis la fondation de la ville de Maisonneuve, en 1883[6].

Fondée à la fin du 19ème siècle par des industriels et des propriétaires fonciers locaux, la ville de Maisonneuve est devenue vers 1910, la quatrième ville industrielle du pays. De ses débuts jusqu'aux années 1970, le quartier fut formé essentiellement d'une population ouvrière, liée à l'économie des usines environnantes. Avec la crise pétrolière de 1973 et la série de crises économiques qui se succédèrent les deux décennies suivantes, le quartier amorça une période beaucoup plus sombre de son histoire.

En effet, le vaste mouvement de désindustrialisation vécu alors par l'Occident marqua gravement les conditions d'existence des résidents du quartier dont l'activité économique, d'abord diversifiée dans sa phase de développement industriel (activités portuaires, textile, chaussure, métallurgie, etc.), s'est progressivement réduite à la transformation métallurgique (Vickers, Bombardier, Canadian Steel Foundries, etc,), avant de disparaître presque complètement. Les taux de chômage et de pauvreté explosèrent, laissant la population locale désœuvrée et sans alternative. Allié au fait que dans les années soixante près de 2 000 logements ouvriers furent démolis le long de la rue Notre-Dame pour en permettre l'élargissement, la population totale du quartier passa de 83 886 à 48 633 habitants environ entre 1961 et 2006.

Cette époque coïncide également avec la laïcisation de la société québécoise et l'émergence de l'action communautaire, laquelle a eu un impact important sur la qualité de vie de la population du quartier et sur la redéfinition de son identité. Ainsi, les citoyens, qui avaient déjà commencé à se réunir au sein de comités de revendications durant les années 1960, se sont mis à s'organiser entre eux pour faire face aux difficultés qu'ils rencontraient, plutôt que d'attendre l'intervention des autorités publiques ou cléricales.

---

6 L'ancienne ville de Maisonneuve correspond actuellement à la partie du quartier située à l'Est de Pie IX.

Au cours de cette période, la forme et les buts de ces organisations se sont profondément transformés. Les premières organisations, dites populaires, prenaient racine dans la mobilisation citoyenne pour revendiquer face à l'État ou s'opposer à certaines décisions (ex. : Le comité de citoyens de Hochelaga-Maisonneuve qui deviendra le Comité d'action politique de Maisonneuve), notamment dans le débat sur la transformation de Notre-Dame. Elles ont progressivement cédé le terrain face aux organismes, dits communautaires, davantage orientés vers l'offre de services à la population. Ces derniers se sont multipliés au cours des vingt dernières années (aide alimentaire, aide aux familles, aux enfants, aux personnes seules, à la recherche d'emploi, etc.).

Malgré les efforts renouvelés de ces différents organismes communautaires, le quartier demeure l'un des plus défavorisés au Québec, selon la plupart des indicateurs présentés plus loin. Or, depuis une dizaine d'années et plus spécifiquement depuis 2004, Hochelaga-Maisonneuve subit des transformations majeures au niveau de son environnement et de sa population, phénomène que l'on nomme *embourgeoisement*. La beauté architecturale héritée de l'époque industrielle et l'aménagement urbain particulier au quartier, allié au faible coût des propriétés et de la vie en général, attirent depuis quelques années de nouveaux résidents. Ils sont issus de la classe moyenne et modifient la composition socio-économique du quartier, de même que sa culture causant quelques frictions. La construction de condominiums qui dépasse celle des logements sociaux ou locatifs témoigne de cette réalité.

2.1. Portrait du secteur

Les données du recensement de 2006 permettent de saisir la réalité socioéconomique de l'ensemble du quartier Hochelaga-Maisonneuve et particulièrement celle du secteur 15 où l'on retrouve le secteur de l'ancienne Biscuiterie Viau. Les données nous permettent d'établir quelques comparaisons entre les deux territoires, de les situer par rapport aux données montréalaises et de mieux comprendre la réalité du secteur visé par la présente étude citoyenne.

Tableau 1 : Données sociodémographiques et socioéconomiques pour le secteur 15

Indicateurs (2006)	Secteur 15	Hochelaga-Maisonneuve	Ville de Montréal
Population	3 522	46 633	1 620 693
Familles monoparentales	32%	29,6%	21,7%
Personnes vivant seules	24,7%	24,7%	18%
Statut d'immigrant	1%	14%	30%
Population sans diplôme d'études	29,6%	28,1%	22,8%
Taux d'activité	68,6%	66,3%	63,5%
Taux d'emploi	61,6%	60%	57,7%
Taux de chômage	10,1%	9,7%	9,2%
Revenu médian $ (2005)	18 743	18 917	21 459
Revenu moyen $ (2005)	23 091	23 994	30 117
Faible revenu après impôt	36,7%	35,1%	24,6%
Taux d'effort au loyer	33,5%	37,7%	38,4%
Logements loués	89%	81%	65%
Réparations majeures	14%	14%	9,5%

Source des données : Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve (CDLC), mars 2009.

Les données présentées dans le tableau 1 nous permettent d'observer de légères différences entre le secteur 15 et le quartier Hochelaga-Maisonneuve, mais toujours en défaveur du secteur 15. Ces différences sont toutefois plus marquées si l'on compare les données du quartier à celles de la ville de Montréal. La même observation tient lorsqu'on change encore d'échelle en comparant les données de la ville de Montréal à celles de la Communauté urbaine de Montréal (CUM), puis à celles de la Région métropolitaine de recensement (RMR) qui correspond au Grand Montréal.

> À titre indicatif : les revenus moyens sont d'environ 23 000 dollars pour le secteur 15, de 24 000 pour le quartier, de 30 000 pour la ville, de 33 000 pour la CUM et de 34 000 pour la RMR. On observe donc un écart moyen de 11 000 dollars entre le revenu d'une personne résidents de la CUM et celui d'une personne habitant l'îlot de l'ancienne biscuiterie Viau.

Au nombre des différences significatives, notons que le pourcentage de familles monoparentales est légèrement supérieur dans le secteur 15. Nous y retrouvons aussi un pourcentage de personnes vivant seules relativement élevé : une personne sur trois, alors que ce rapport passe à une personé sur quatre pour la ville de Montréal.

Au plan socioéconomique, les données sont similaires entre le secteur et le quartier. On peut noter un taux de chômage très légèrement supérieur dans le quartier comparativement à ceux retrouvés dans le quartier et pour la ville de Montréal.

Le taux d'effort au loyer est aussi plus élevé dans le secteur que dans le quartier et demeure légèrement supérieur à celui de la ville de Montréal. Le taux d'effort affecte donc un nombre très important de personnes et pas seulement des personnes en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale. Par ailleurs, on peut se demander si les chiffres relatifs au taux d'effort ne cachent pas une situation de plus grande pauvreté, compte tenu du nombre important de ménages bénéficiant d'une aide au loyer dans le cadre de programmes de logements sociaux (loyer = 25% du revenu).

En ce qui concerne la diplômation des résidents, 30% (presque une personne sur trois) de la population ne détient aucun diplôme, contre 22% pour la Ville (presque une personne sur cinq).

La différence majeure observable entre les territoires présentés dans le tableau 1 concerne la population immigrante. Sur le total de sa population, le secteur 15 compte à peine 1% de personnes immigrantes. Toutefois, à proximité de ce secteur, la réalité est très différente. Somme toute, le quartier Hochelaga-Maisonneuve accueille à ce jour (2006) moins de personnes immigrantes que d'autres quartiers montréalais : la population immigrante représente 14% des résidents du quartier alors qu'à Montréal elle compte pour 30% de la population.

2.2. L'effet territorial

Par effet territorial, nous entendons les éléments caractéristiques du quartier qui ont une influence sur le développement de ce dernier. À titre indicatif, l'image que dégage un territoire joue sur son attractivité, laquelle influence l'arrivée ou non de nouvelles populations et l'implantation ou non d'activités économiques.

Plusieurs indicateurs contribuent à l'effet territorial : l'image, la densité organisationnelle, la densité des activités économiques, les caractéristiques de la population, les transformations récentes dans la démographie de la population et la disposition des actifs physiques, dont les édifices, les voies de communication et les modalités de transport.

Pour les fins de cette étude nous nous pencherons sur les éléments suivants : les caractéristiques territoriales ; le développement immobilier ; la densité organisationnelle, particulièrement sous l'angle de l'offre de services communautaires.

Au plan territorial, le secteur 15 est à proximité de la partie ouest d'une ancienne zone industrielle qui constitue un important îlot de chaleur dans cette partie du quartier.

Si le quartier est faiblement nanti en termes de parcs publics et d'espace vert, le secteur 15 bénéficie cependant d'un parc à proximité. Ce dernier est toutefois identifié comme un lieu posant problème en ce qui concerne la sécurité publique.

Selon le portrait socioéconomique du quartier, produit par le Centre de développement local communautaire (CDLC, octobre 2009d), il s'est construit dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, entre le 1er janvier 2000 et le 30 juin 2006, 1 077 condos et 570 logements sociaux. Toujours en 2006, 10% des ménages du quartier résidaient dans des logements sociaux. Selon le Comité BAILS, environ 700 personnes seraient en attente d'un logement social. Le temps d'attente moyen est évalué à 7 ans.

En 2008, lors du lancement du projet conjoint de Mobilisation par le logement communautaire mené par la SHAPEM et *Parole d'excluEs*, la population du quartier a été conviée à une assemblée publique dans le but de présenter le projet et recueillir les inscriptions pour les 78 logements communautaires offerts par la SHAPEM (23 dans le cadre du programme Logement abordable et 55 dans le cadre du programme Accès-Logis). Au terme des assemblées tenues le même jour (une en après-midi et l'autre en soirée), 457 demandes de logements ont été déposées à la SHAPEM.

Le phénomène de l'embourgeoisement du quartier n'est pas récent. Il s'est toutefois fortement accéléré ces dernières années, faisant vivre à proximité des ménages relativement fortunés et des ménages pauvres. L'identité du territoire se transforme également, comme en rend compte l'appellation HOMA (Hochelaga-Maisonneuve), à l'image de SOHO (pour South of Houston à New York), signe que les nouveaux arrivants souhaitent remodeler l'identité bien ancrée de quartier populaire à leur image.

L'installation d'une population plus fortunée est souvent accompagnée d'une mise à niveau des activités économiques : de nouveaux commerces apparaissent pour desservir une population mieux nantie (restauration, ameublement, services aux personnes, etc.).

Ces facteurs concourent au développement d'une nouvelle image du quartier, où l'identité traditionnelle associant Hochelaga-Maisonneuve à un quartier ouvrier s'estompe pour une nouvelle en recomposition dont les caractéristiques sont encore flottantes : une identité partagée entre une tendance à l'embourgeoisement et celle d'un territoire ouvrier en déclin.

Le secteur 15 s'inscrit bien dans cette tendance, puisque la revitalisation de l'ancienne biscuiterie Viau participe au développement immobilier, favorisant en théorie la mixité sociale. Une partie de la zone reconvertie est composée majoritairement de ménages désirant acquérir une propriété, alors qu'une autre partie, plus réduite, s'adressait à des personnes en attente d'un logement social.

En ce qui a trait à la question du transport, elle représente un enjeu à plusieurs dimensions, tant pour le quartier (la saga historique autour de l'aménagement de la rue Notre-Dame) que pour le secteur 15. Premièrement, le secteur est situé au carrefour d'artères importantes, ce qui se traduit par un débit assez élevé de circulation de véhicules automobiles : tant pour le camionnage que pour des voitures. Rappelons que la portion du site qui a été construite par la SHAPEM est à l'intersection des rues Ontario et Viau, des rues qui sont très utilisées.

Deuxièmement, sur le transport en commun, le secteur est en retrait d'une station de métro. Il faut compter de dix à quinze minutes de marche pour y parvenir. Le secteur est desservi par trois circuits d'autobus (34, 125, 132) dont la fréquence des passages est relativement appropriée aux heures de pointe et beaucoup moins intéressante pour les autres plages horaires.

En ce qui concerne la densité organisationnelle et institutionnelle, le secteur compte à proximité la présence d'une école primaire de 250 places, l'école St-Clément, et d'une école secondaire de 662 places, l'école Chomedey-de Maisonneuve. Le site de l'église St-Clément est en reconversion.

Il s'agit de transformer l'église, condamnée par le diocèse en logements sociaux, principalement destinés à des personnes âgées, ainsi qu'en un lieu de création culturelle. Le secteur est à proximité de lieux offrant des activités sportives, culturelles et de loisirs. Ces services sont plus ou moins accessibles en fonction des coûts pouvant être associés ou non à la tenue des activités présentées.

Le secteur 15 est localisé dans un quartier et un arrondissement bien nantis en organisations offrant des services communautaires, lesquels sont actifs dans une variété de domaines, dont ceux du développement de l'éducation populaire et du développement de l'employabilité.

Le CDLC (octobre 2009d) a recensé, dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, la présence d'un nombre assez important de ressources en alimentation :

- 10 épiceries
- 5 groupes actifs dans le domaine des services alimentaires
- 2 jardins communautaires
- 2 projets d'agriculture soutenus par la communauté
- 28 marchés spécialisés et plus de 70 dépanneurs

Comme l'atteste la carte de localisation des ressources alimentaires dans le quartier, ces ressources, sauf pour les dépanneurs, sont inégalement réparties sur le territoire. Elles sont principalement situées dans la partie centre ouest du quartier. Le secteur 15 est particulièrement mal desservi puisque les principales ressources présentes sont des dépanneurs : on en dénombre une dizaine. Le secteur est au nombre des zones dites de « désert alimentaire[7] », telle que défini par la Direction de la santé publique de Montréal. Le désert alimentaire caractérise un endroit où

[7] *Au Royaume-Uni, le terme « food déserts » a été énoncé pour décrire l'abandon des secteurs pauvres des centres-villes par les chaînes d'alimentation et pour mobiliser les gouvernements vers des politiques qui améliorent le commerce de l'alimentation dans ces quartiers* (http://www.santepub-mtl.qc.ca/Publication/pdfnutrition/accesaliments.pdf).

l'on ne peut pas acheter de fruits ou de légumes frais à moins de 500 mètres à pied ou de trois kilomètres en voiture de son lieu de résidence.

2.3. Conclusion

Le secteur 15 accueille une population présentant un niveau de défavorisation qui se démarque légèrement de la situation rencontrée dans le quartier, lui-même en retrait par rapport aux données de la Ville.

L'étude des données statistiques permet de déceler la présence d'une situation problématique à plusieurs niveaux sans permettre une lecture fine des problèmes rencontrés. La présentation des données de l'étude sur les besoins et les aspirations rendra possible une analyse plus éclairée et éclairante de la situation vécue par une population de 3 500 personnes appartenant à des univers culturels et socioéconomiques différents.

CHAPITRE 3 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS : PROBLÈMES ET ASPIRATIONS

L'îlot de l'ancienne Biscuiterie Viau - « *On veut améliorer notre vie de quartier*[8] »

Rappelons que les résultats de notre étude s'insèrent dans un processus de mobilisation. Nous avions pour objectif de tracer le portrait le plus précis possible de la situation qui prévalait à l'été 2009, dans le secteur de la biscuiterie Viau.

Dans l'ensemble, les résidents ont une vision positive du quartier, lequel présente des avantages en termes de qualité de vie (bien vivant, beauté des immeubles), du coût abordable des loyers, de la présence de nombreux organismes communautaires, etc. Toutefois, il est important de mentionner que plusieurs des éléments qui génèrent cette vision positive chez certains sont perçus comme des facteurs négatifs aux yeux d'autres répondants. Les réponses individuelles aux entretiens font également ressortir un clivage de classe. On note une différence d'opinion marquée sur certains sujets, qui présume des visions distinctes, voire opposées, concernant le devenir du quartier.

Dans cette section, la présentation des résultats concernant les perceptions des divers groupes de répondants sera regroupée en quatre grands thèmes.

1. Vie de quartier ;
2. Pauvreté et conditions de vie ;
3. Services de proximité ;
4. Obstacles à la mobilisation.

3.1. Vie de quartier

Dans cette section seront abordés les points concernant la perception sur le quartier et les troubles de l'ordre public ; la mixité sociale ; l'environnement et l'aménagement. Le choix de présenter ces points prioritairement se base sur le fait qu'ils ont été plus souvent mentionnés dans l'ensemble des réponses obtenues.

---

[8] *Le terme quartier est ici utilisé par les répondants et les répondantes pour désigner la petite zone attenante à leur lieu de résidence et non l'ensemble du quartier d'Hochelaga-Maisonneuve.*

3.1.1. Les perceptions du quartier

De façon générale, les répondants interrogés ont une image positive du quartier. La moitié des répondants aux entretiens individuels et les deux tiers des répondants au Vox Pop ont affirmé avoir une image essentiellement positive, contre respectivement un sixième (1 personne sur 6) et un septième (1 personne sur 7), qui ont mentionné avoir plutôt une vision essentiellement négative du quartier.

Afin d'appuyer leur perception, un certain nombre d'attributs sont nommés par des répondants. En ce qui a trait aux perceptions positives, l'existence d'une vie communautaire dans le quartier est nommée, entre autres dans le Vox Pop. Elle fait référence à la présence de nombreux organismes communautaires.

L'histoire du quartier, son charme et sa beauté sont également soulignés tant par les répondants au Vox Pop que par ceux qui ont participé aux entretiens individuels.

Ressort également comme un point positif, la situation géographique du quartier, en retrait, sur le bord du fleuve, mais proche du centre-ville et à proximité de commerces et de services pour les personnes disposant d'un moyen de transport ; de même, au plan économique, que le coût relativement faible des logements.

En ce qui a trait aux liens entre les résidents du quartier, les résultats témoignent de l'existence de certaines contradictions, voire d'oppositions.

D'une part, plus de la moitié des répondants aux entrevues individuelles considèrent que les relations sociales au sein du quartier sont positives, et que l'on peut parler d'un bon voisinage en général. Il est mentionné que les gens sont polis, respectueux, sympathiques, gentils et accueillants.

D'autre part, bien qu'ils adhèrent à l'idée qu'il règne une bonne ambiance dans le quartier, les réponses des répondants des organismes communautaires se distinguent des autres groupes sur ce plan. Plus de la moitié d'entre eux perçoivent négativement les relations entre résidents, le clivage entre les classes sociales étant identifié comme le problème numéro un sur ce plan par 15 répondants sur 19 (changement de culture, préjugés entre classes, relations limitées, etc.).

Un aspect négatif rallie assez largement tous les groupes de répondants. Il porte sur la question « *des troubles de l'ordre public* », lesquels sont identifiés à la prostitution, à la consommation de

drogue et d'alcool, à l'itinérance et à la délinquance juvénile. Ces situations problématiques sont nommées par la moitié des répondants aux entretiens individuels, bien que tous les types de répondants mentionnent ce type de problèmes.

Les exemples suivants ressortent : des immeubles perçus comme nuisant à la qualité du voisinage ; des problématiques de toxicomanie qui engendrent la peur des autres résidents; des conflits entre résidents de HLM ; des altercations entre prostituées et résidents. Pour leur part, les élus parlent plus spécifiquement d'îlots de prostitution, de drogue, de criminalité, de violence et d'incivilités. Mentionnons que certaines femmes, plus particulièrement dans le Vox Pop, vont souligner le sentiment d'insécurité que les troubles de l'ordre public engendrent chez elles.

En terme de perception générale, lorsque l'on demande aux répondants d'indiquer si les changements qu'ils perçoivent dans le quartier sont à leurs yeux positifs ou négatifs, lors des entrevues individuelles 31 personnes sur 32 reconnaissent une amélioration de la vie dans le quartier.

3.1.2. La mixité sociale

Si les relations de voisinage ressortent comme un attribut positif de la vie de quartier, cette qualité rencontre certaines limites lorsqu'il est question des relations entre les résidents plus traditionnels et les résidents identifiés aux condominiums. Certains groupes de répondants voient la construction de condominiums comme un changement positif. C'est le cas des représentants des instances gouvernementales et d'un peu moins de la moitié des représentants des organismes communautaires (8 sur 19). Les réponses recueillies lors des entrevues individuelles font état d'avis partagés sur le sujet, mais ce sont surtout les arguments négatifs qui ressortent des données recueillies.

Ce sont les résidents les moins nantis (résidents des HLM ou logements sociaux) qui s'opposent le plus aux nouveaux résidents et qui perçoivent en contrepartie un manque de logements sociaux, tout en considérant que les condominiums sont trop nombreux. Certains observent peu de mixité entre les classes et craignent soit la délocalisation des résidents « traditionnels » du quartier, soit leur ghettoïsation. Ces nouvelles constructions apporteraient une nouvelle culture, plus huppée, dans le quartier.

Un point de vue repris et partagé par des représentants d'organismes communautaires qui soulignent l'*imposition du nom HoMa* par certains acteurs pour désigner le quartier, ce qui témoigne bien de son embourgeoisement et de l'arrivée d'une autre culture. Ceci crée, selon

plusieurs répondants, un « *clivage entre les riches et les pauvres* et un manque de *liens entre les nouveaux arrivants et la population traditionnelle du quartier* ».

3.1.3. L'environnement et l'aménagement

La question de l'environnement urbain, de la propreté du quartier est au cœur des préoccupations des différents types de répondants. Plus de la moitié des personnes interviewées individuellement ont précisément nommé la malpropreté comme un problème majeur, qui se manifeste par la pollution, la négligence sanitaire et par un manque d'esthétisme. Les réponses au demeurant se recoupent et ne varient guère, nantis et moins nantis s'entendant sur le fait que le quartier présente une image générale de malpropreté.

> « *Le nettoyage, la propreté, il y a encore beaucoup de place pour la propreté* ».

Les résidents de l'îlot Viau considèrent que les espaces publics sont malpropres, entre autres à cause des crottes de chien et des sacs de poubelles, des bacs de recyclage sans couvercle, etc. D'autres se plaignent du mauvais entretien par la Ville des lieux publics, comme si le ménage n'était fait que très rarement.

En ce qui a trait à l'aménagement du quartier, une majorité des résidents et plus de la moitié des répondants des organismes communautaires perçoivent de sérieux problèmes d'aménagement dans le quartier (autoroute Notre-Dame), constatant son côté bétonné et son mauvais entretien en général. Dans les entretiens individuels, on mentionne les terrains désaffectés, l'autoroute Notre-Dame et la pollution causée par les autobus. Selon ces personnes, l'apparence du quartier laisse à désirer avec les cours mal entretenues et les magasins barricadés. Quelques personnes s'accusent entre elles de négligence, de « *ne pas se ramasser* (ou de) *ne pas se soucier de l'environnement* ». Ici aussi, la Ville est pointée du doigt par certains, en soulignant la réglementation pas assez stricte et le manque d'entretien des routes, trottoirs, etc. Soulignons que le quart des commerçants mentionne l'importance de l'environnement, de la propreté du quartier et de son image.

> « *(…) Il me semble que quand le quartier a l'air beau, on se sent mieux de se promener dans les rues.* »

3.2. Pauvreté et conditions de vie

Ce thème est au centre des préoccupations des répondants du quartier. Les données statistiques font ressortir un taux d'effort au logement relativement élevé et un taux de chômage légèrement supérieur à la situation à la moyenne montréalaise. Ni le quartier, ni le secteur 15 sont au nombre des quartiers et des secteurs les plus défavorisés de Montréal bien que la situation, en termes de poches de pauvreté, soit évidente.

En ce qui a trait à la situation du logement, soulignons que plus de la moitié des répondants aux entretiens individuels (20 sur 32) exprime une relative satisfaction et ce, pour tous les types de logements confondus. Les raisons invoquées varient selon le type de logement habité. Par exemple, des résidents de logements sociaux soulignent que leur logement n'est pas cher parce qu'il est subventionné. Des résidents de coopératives aiment leur vieille façade, tandis que pour des propriétaires de condominiums, certains sont tombés en amour avec leur condominium pour diverses raisons.

Cette relative satisfaction chez certains répondants aux entrevues individuelles n'élimine nullement les nombreuses difficultés vécues par des résidents sur ce plan. Elles sont de divers ordres. Le plus souvent, elles concernent le coût actuel du loyer et la hausse éventuelle qu'ils pourraient subir. Les problèmes économiques constituant la principale préoccupation sur le plan personnel, il va de soi que le coût du logement en fait partie. Les locataires et les résidents de logements sociaux sont les principaux touchés.

Enfin, notons que certains vivent des difficultés par rapport au bail (non renouvellement), ou reçoivent des menaces d'expulsion.

L'état des logements est désigné comme un problème majeur dans le quartier. Des répondants affirment vivre dans un « *taudis* » ou dans un « *bloc* » avec un proprio qui « *s'en câlisse* ». Plusieurs répondants des entrevues individuelles et du Vox Pop soulignent l'insalubrité des logements et le manque d'entretien de nombreux logements. Sur ce plan, ce sont les résidents de logements sociaux qui sont les principaux concernés par ces problèmes.

> « *(…) pis les propriétaires ne l'entretiennent pas et c'est je pense à cause des préjugés sur les personnes assistées sociales.* »

> « *(…) le regard des gens de l'extérieur (…) des fois je suis quasiment gêné de dire que j'habite dans Hochelaga-Maisonneuve.* »

En ce qui a trait aux difficultés liées au manque d'emplois dans le quartier, la désindustrialisation du quartier et le peu de renouvellement des activités économiques accessibles pour des personnes moins scolarisées créent une situation de dépendance à l'égard de mesures étatiques de sécurité du revenu ou favorisent la tenue d'autres types d'activités économiques

Des intervenants d'organismes notent que lorsqu'ils occupent un emploi, il arrive fréquemment que les gens du quartier subissent une forme quelconque d'exploitation. Pour d'autres, le problème est à la source. Ils n'arrivent pas à se trouver un emploi ou ne sont pas assez payés pour répondre à leurs besoins.

Certains répondants perçoivent des liens entre les mauvaises conditions de vie et certaines situations problèmes présentes dans le quartier, tels que l'isolement, la violence, les mauvaises situations familiales, le décrochage, les troubles de santé mentale, l'analphabétisme, etc. Selon des répondants d'organismes communautaires, ces situations engendrent des sentiments de honte et d'humiliation chez les personnes concernées.

La problématique de l'isolement est identifiée comme étant très présente dans le quartier. Un nombre important de résidents habitent seuls et sortent rarement du quartier ou de leur logement. Certains blâment le manque de lieux communs pour se rassembler et discuter.

D'autres répondants, tout particulièrement ceux des organismes communautaires, font des liens entre la pauvreté économique des familles et la violence conjugale, ainsi que celle faite envers les enfants. Les représentants des instances publiques observent la répercussion des problèmes familiaux sur la croissance des enfants.

3.3. Services de proximité

La présence de services dans le quartier est identifiée comme un point positif par 80% des répondants aux entrevues individuelles. Les commerces, suivi des organismes communautaires, sont explicitement nommés comme des atouts sur ce plan. Dans les Vox Pop, le point de vue quant aux services est plus nuancé. Quand ils sont vus positivement, c'est la présence des commerces qui arrive au premier rang, entre autres chez les personnes âgées. Les jeunes et les familles cibleront pour leur part prioritairement les loisirs comme point positif. Les répondants des organismes communautaires perçoivent prioritairement les services offerts par les ressources de ce type.

Toutefois, une petite proportion des répondants au Vox Pop note qu'il manque de commerces dans le quartier. La fermeture de nombreux commerces aurait affecté la vie du quartier et créé un besoin sur ce plan. L'éloignement des commerces se fait particulièrement ressentir par rapport au secteur de l'ancienne biscuiterie Viau.

Le changement du type de commerce est perçu négativement par une partie de la population. Les répondants (tous saufs les résidents de condos) se plaignent de la hausse des prix et parlent des épiceries offrant des produits fins inabordables. Certains disent qu'il y a de « *plus en plus de commerces non accessibles aux gens du quartier* ».

Plusieurs répondants disent ne même pas se rendre au marché Maisonneuve étant donné que les produits sont trop chers. Une faible portion des répondants (certains responsables d'organismes communautaires et quelques résidents) apprécie les commerces qualifiés de « *meilleurs* » et offrant de nouveaux produits. Parmi les répondants, ce sont ceux qui sont propriétaires qui se disent les plus satisfaits des commerces du quartier. Quelques personnes mentionnent la richesse et l'emploi qu'amènent ces nouveaux types de commerces.

En ce qui a trait aux services de transport dans le quartier, notons d'abord que les personnes interrogées qui sont en mesure de se déplacer facilement aiment la proximité du centre-ville de Montréal. Par contre, en ce qui a trait aux transports en commun, de nombreux répondants trouvent le service inefficace, plus particulièrement celui des autobus. Il manque d'autobus et ceux-ci passent rarement à l'heure. Cette insatisfaction, quant aux transports en commun, est soulignée par les personnes âgées. Les représentants d'instances publiques évaluent pour leur part positivement la desserte de transport en commun dans le quartier.

Pour ce qui est de services publics, de loisirs et de sports, ainsi que les parcs, il y a bien quelques répondants des entretiens individuels qui se disent satisfaits. Ils nomment entre autres choses la proximité des parcs, leur abondance, ainsi que l'animation dans le quartier au rythme des évènements et des fêtes. Des lieux publics, plus ou moins accessibles selon les coûts d'entrée, sont mentionnés, tels que le Jardin Botanique, la bibliothèque, le Musée du vitrail, le Biodôme, le cinéma, les piscines, etc.

Par contre, pour une majorité, le bilan est plus négatif. Les parcs sont jugés mal adaptés et trop éloignés. Certaines personnes considèrent qu'il manque des jeux pour les enfants, tandis que d'autres trouvent que les espaces réservés aux chiens sont insuffisants. Des résidents déplorent le manque d'installations sportives ou d'endroits pour se rassembler, ainsi que le peu de fêtes organisées pour réunir les gens et faire en sorte que les personnes de différentes cultures et

classes se rencontrent. L'expérience des fêtes dites de Voisinerie organisées par *Parole d'excluEs* à proximité du local communautaire témoigne de la grande difficulté à attirer des personnes à statut économique plus élevé à ces activités.

Par rapport à l'aménagement du quartier, les divers types de répondants interrogés apparaissent partager le même point de vue. Sur cette question, les récriminations sont nombreuses :

- la vitesse sur les artères est considérée dangereuse pour les enfants ;
- il y a un manque flagrant de signalisation et de sécurité dans les rues et les ruelles ;
- des résidents se disent insatisfaits de l'entretien des lieux publics fait par la Ville.

Globalement, il y a une inquiétude quant à l'aménagement déficient et ses répercussions sur la sécurité publique.

En regard des organismes communautaires, les entretiens individuels révèlent que pour les résidents, l'amélioration de l'offre de services dans le quartier passe par les organismes communautaires. Selon ces personnes, il y a un manque de services tels que des banques alimentaires ou des cuisines collectives. Les organismes font cependant face à une insuffisance de ressources qui expliquerait ces lacunes. À noter que les représentants d'organismes constatent une pauvre participation citoyenne, une compétition entre les organismes et un travail en silo plutôt qu'une véritable concertation. La source des tensions est essentiellement économique, dû au manque de ressources financières, chacun se battant pour la répartition des ressources publiques allouées à ce territoire.

3.4. Obstacles à la mobilisation : l'isolement…

Le thème de la mobilisation découle moins de réponses directes données par les répondants que de discussions informelles avec des résidents du secteur, de représentants d'organismes communautaires et d'observations réalisées tout au long de l'étude.

Rappelons que l'étude visait deux grands objectifs. D'une part, il s'agissait de recueillir des informations sur les problèmes, sur les besoins tout en identifiant des pistes de solutions. D'autre part, en fonction des pistes de solutions proposées, il s'agissait de vérifier l'intérêt des personnes à s'investir dans les solutions à mettre en place. Sur ce dernier point, les réponses ou la volonté de s'investir comme acteur était peu présente.

Le principal obstacle à la mobilisation des citoyens du quartier est l'isolement. Ce sont surtout les résidents les plus pauvres qui vivent une situation d'isolement, en comparaison des plus nantis du quartier. L'absence de participation à la vie communautaire résulte entre autres de cette situation et des autres problèmes auxquels ces résidents font face.

D'autres facteurs tels que le désintérêt et la perte de confiance contribuent à cette difficulté de mobilisation. Plusieurs citoyens ne voient plus la pertinence ou l'intérêt de s'impliquer. Certains d'entre eux ont perdu confiance dans le changement et ils n'y croient tout simplement plus. Les résidents les plus pauvres sont difficiles à mobiliser, selon des coordonnateurs d'organismes communautaires, parce qu'ils sont trop en mode survie pour se projeter dans l'avenir. Les gens aisés sont aussi difficiles à mobiliser, car ils vivent dans une logique de contribuables.

La gêne et l'individualisme représentent des facteurs importants qui empêchent les gens de s'informer. Certaines personnes soulignent l'importance de parler aux gens et de rendre l’information accessible à tout le monde, car un manque d'information peut devenir un obstacle à la mobilisation. Certains expliquent que parfois il faut éduquer les gens à la mobilisation, faciliter les initiatives avec des projets à court terme et faire sentir aux citoyens que leur rôle d’implication est significatif.

CHAPITRE 4 : SYNTHÈSE SUR LES PROBLÈMES ET LES ASPIRATIONS

4.1. Inquiétudes mentionnées et problèmes observés

L'analyse des réponses que nous avons recueillies dans le chapitre précédent nous ont permis de construire six grandes catégories de réponses sur la perception des répondants sur les problèmes ou les inquiétudes à l'égard du quartier. Ces grandes catégories sont les suivantes :

1. Problèmes liés à la vie de quartier et relevant de l'ordre public, tels les problèmes de mixité sociale ou de criminalité.
2. Problèmes de nature économique liés soit au difficile accès au marché du travail ou à des revenus décents, ou encore liés aux coûts pour assurer une subsistance décente : coûts élevés de la nourriture et des loyers.
3. Une déficience observée en matière de loisirs et d'activités culturelles qui est exprimée en termes de manque de lieux ou d'activités ou encore de ressources.
4. Une vie sociale qui rend compte de problèmes familiaux, d'une part, ou d'isolement, d'autre part.
5. Des services marchands de proximité qui sont manquants, ou lorsqu'ils s'y localisent s'adressent de plus en plus à des clientèles plus fortunées.
6. Des services institutionnels qui font état d'une mauvaise réputation (écoles) ou d'un manque de ressources (organismes communautaires).

Pour illustrer les principaux éléments mentionnés pour chacune de ces catégories, nous avons regroupé l'information dans le tableau suivant.

Vie de quartier et ordre public • Troubles de l'ordre public : prostitution, drogue, vol, délinquance juvénile • Problèmes de mixité sociale : entre condos et logements sociaux • Tensions entre voisins ; cohabitation entre anciens et nouveaux résidents • Manque de civisme (malpropreté)	**Pauvreté et économie** • Manque d'accès à des emplois locaux, à des revenus décents • Logements : hausse des loyers, insalubrité, relations difficiles avec des propriétaires • Coût élevé de la nourriture… • Besoin d'améliorer le cadre bâti, l'image et l'apparence du quartier
Loisirs et activités culturelles • Manque de lieux pour des loisirs, dont des espaces et des parcs publics sécuritaires • Manque d'activités pour des jeunes • Manque de ressources pour offrir des activités de loisir (jeunes)	**Ménages et cohabitation** • Violence conjugale • Enfants maltraités • Manque de services de garde • Personnes seules – isolement • Monoparentalité et manque de ressources
Services marchands de proximité • Disparition de commerces adaptés aux besoins des résidents pauvres • Désert alimentaire • Manque de stationnement	**Écoles, Groupes communautaires, Ville** • Mauvaise réputation des écoles • Problèmes de transport en commun • Rues bruyantes, passantes et dangereuses • Pas d'information accessible sur l'aménagement du territoire

4.2. Éléments d'analyse

L'étude montre bien le clivage en construction qui prend place dans le quartier.

Premièrement, les répondants font état de la présence de difficultés économiques et sociales. Ces difficultés sont caractérisées par un désinvestissement indu (1) par le marché ou (2) par l'institutionnel :

- Par le marché, le désinvestissement est observé au niveau :
    - du travail : avec le sous-développement d'emplois demandant peu de formation ou de compétences. Ce désinvestissement exerce des pressions sur la main-d'œuvre locale et limite sa capacité d'accéder à des emplois décents ;

  - des services : avec une disparition de commerces de proximité s'adressant à une clientèle à faible revenu ;
  - de l'immobilier : avec une diminution du nombre de logements abordables et, malgré la qualité historique du bâti, une augmentation du nombre de logements qui sont mal entretenus ;

- Par l'institutionnel, on observe aussi un désinvestissement au niveau :
  - du transport en commun : des décisions orientent les horaires locaux en fonction des plages adaptées aux déplacements de travailleurs réguliers où sont privilégiés des achalandages le matin et en début de soirée ;
  - des écoles : on y observe un manque de ressources adaptées aux besoins de la population qui les fréquente ;
  - de la vie culturelle et des loisirs, où encore de l'accès à des parcs sécuritaires : l'accès à des activités et des ressources pour les familles pauvres et leurs enfants est peu pris en considération.

Deuxièmement, l'arrivée de nouvelles populations plus fortunées dans le quartier a une incidence sur l'offre de services. Des logements de type condo apparaissent ; de nouveaux magasins s'installent. Cette nouvelle population a des besoins particuliers de consommation ; elle dispose de revenus pouvant lui assurer une bonne qualité de vie. Cette population est plus facilement écoutée.

Il est intéressant de constater que cette population ne s'est pas sentie concernée par l'étude qui a été menée et ce, malgré le fait que différentes stratégies aient été conçues pour la rejoindre. De fait, cette population, plus fortunée dispose d'autres voies, marchandes ou politiques, pour voir à ce que ses besoins soient pris en considération. Elle perçoit difficilement comment notre étude aurait pu lui apporter quelque chose.

CHAPITRE 5 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS : ACTIONS ET SOLUTIONS

Nous avons regroupé les actions et les solutions qui ont été mentionnées par les répondants en fonction des six grandes catégories que nous avons dégagées de l'analyse au chapitre précédent. Notons que les pistes d'actions et les solutions présentées incluent les réponses de tous les répondants. Nous avons aussi tenu compte des suggestions que nous avons recueillies lors de la tenue de l'assemblée publique de novembre 2009.

5.1. Amélioration de la vie de quartier

> « *Faire valoir auprès des autorités municipales, provinciales et fédérales le besoin que les gens d'ici ont de vivre dans la dignité autant que dans Outremont.* »

La plupart des solutions proposées visent la socialisation entre résidents, soit entre les différentes classes et les différentes cultures.

Les suggestions incluent la création de lieux de rassemblement (local communautaire, café, etc.), afin de sortir les gens de la solitude et de les encourager à parler de ce qui les préoccupe.

Certains proposent que la SHAPEM crée un comité de voisinage, tandis que d'autres encouragent les projets collectifs (cuisines collectives, etc.). Ce type d'initiative favoriserait la participation citoyenne en commençant par de petits projets.

La proposition qui revient le plus souvent porte sur les fêtes de quartier, parfois qualifiées de rassemblements ou de réunions entre voisins. La tenue d'évènements de quartier permettrait, si le désir de participer est au rendez-vous, d'être créatif et d'inclure toutes les nationalités et classes sociales, afin de créer des liens.

D'un point de vue administratif, les répondants suggèrent le renforcement de la capacité d'action des acteurs locaux, une meilleure concertation et coordination, ainsi que l'élimination des guerres de clocher entre des organismes.

De plus, on souhaiterait que l'information aux résidents des « *ressources existantes* (et des) *services à leur portée* » soit plus facilement accessible.

5.2. Troubles de l'ordre public

> « *(…) Puis des fois, juste le fait d'avoir des maisons de jeunes pas mal accessibles à tous, ça leur fait faire quelque chose qui est bon pour leur estime personnelle. C'est la relève du quartier.* »

Afin de réduire les problèmes reliés aux troubles de l'ordre public (drogue, prostitution, délinquance juvénile, etc.), de nombreux répondants, tant dans le Vox Pop que dans les entretiens individuels, suggèrent des interventions policières plus fréquentes, mais plus humaines, et des interventions sociales auprès des jeunes.

On veut entre autres choses réduire la prostitution et la délinquance juvénile.

De plus, il est suggéré que l'on ouvre des lieux d'hébergement ou de repos pour les itinérants, les prostitués et les toxicomanes.

5.3. Civisme et environnement

> « *(…) C'est un peu comme quand tu donnes une carte d'affaires, si elle est toute crottée, ce n'est pas tellement une bonne idée…* »

Les résidents et la Ville de Montréal doivent collaborer afin d'améliorer l'environnement du quartier. Une plus grande sensibilisation aux efforts individuels (civisme) encouragerait les résidents à ramasser leurs déchets, à embellir leur façade, à entretenir de meilleures relations de voisinage, musique moins forte, moins de bruit tard le soir, sortir les déchets aux moments appropriés, à prendre soin des aménagements paysagers faits par la Ville ou par la SHAPEM pour le verdissement de la zone adjacente au local communautaire.

Les répondants souhaitent que la Ville assure un meilleur entretien des rues, une meilleure gestion des matières résiduelles, un entretien plus sérieux des espaces publics et, enfin, qu'elle verdisse davantage le quartier.

5.4. Pauvreté et économie

Un changement de politiques en faveur des plus démunis est identifié parmi les moyens à prioriser, afin de diminuer la pauvreté dans le quartier.

Par exemple, il faudrait favoriser un meilleur transfert de revenu, maintenir les secteurs d'emploi, créer des emplois locaux et garder le coût des loyers abordables (gel des loyers).

La construction de logements sociaux est une suggestion populaire, ainsi que la rénovation intérieure des logements.

5.5. Services de proximité

La plupart des idées concernent l'amélioration des services de transports (régularité du service et installer des bancs aux arrêts d'autobus) et l'accessibilité (en termes de produits et de coûts) des commerces dans le quartier.

Pour y arriver, les gens suggèrent de faciliter la venue de nouveaux commerces sur les rues Ontario et Ste-Catherine.

Les résidents veulent une épicerie dans l'est à cause de l'éloignement par rapport à celles disponibles dans le secteur de l'ancienne Biscuiterie Viau et au fait que plusieurs personnes ne disposent pas d'une voiture.

5.6. Loisirs et activités culturelles

L'aménagement de parcs avec jeux pour les enfants et terrains de sports pour les jeunes est une proposition qui revient souvent.

À des fins de salubrité et de socialisation entre voisins, l'on propose la création de parcs à chiens.

Plusieurs suggèrent la tenue de fêtes ou d'activités à saveurs interculturelles, tandis que d'autres parlent de la création de camps ou de centres sportifs.

La piste cyclable devrait, selon plusieurs personnes, être plus sécuritaire (sur Notre-Dame). Certains souhaitent la création de services de garde pour les jeunes.

5.7. Ménage et cohabitation

Pour tenter de briser l'isolement des gens du quartier, plusieurs solutions ont déjà été mentionnées : fêtes, lieux de rassemblements, etc.

La formation de groupes d'entraide pourrait également aider à contrer l'isolement et soutenir les personnes victimes de violence conjugale. L'ensemble des répondants est d'accord que nous devons agir dès que l'on est informé d'une mauvaise situation familiale.

Parmi les propositions pour améliorer la situation vécue par les enfants, une personne insiste sur l'éducation qui doit être donnée aux enfants, avec l'importance de la stimulation précoce dans la croissance de l'enfance qui doit être inculquée aux parents. Il est mentionné l'importance de faire comprendre aux parents d'éduquer leurs enfants au respect de leur milieu de vie et aussi le devoir qu'ils ont de veiller sur les enfants et ne pas les laisser à eux mêmes.

5.8. École, groupes communautaires et Ville

Des répondants souhaitent une plus grande implication de la Ville dans les efforts d'amélioration du quartier. Cette implication pourrait s'articuler autour du logement social, du transport en commun (déjà mentionné), de la loi sur l'insalubrité ou encore dans des efforts de création de mixité afin de concilier l'apport des anciens et des nouveaux commerces.

Plusieurs suggestions visent surtout l'amélioration du trafic routier par la diminution des limites de vitesse, une meilleure signalisation (feux de circulation et panneaux d'arrêt) et des trottoirs plus larges.

Quant à l'implication des organismes communautaires, certains représentants indiquent que les citoyens ne sont pas obligés de créer de nouvelles structures pour s'impliquer, mais peuvent simplement investir celles déjà existantes, notamment les organismes communautaires.

5.9. Aménagement du terrain vague à proximité des immeubles de la SHAPEM

> « *Probablement un parc. (…) quand les jeunes sont occupés, ils ne pensent pas à faire du mal.* »

Plusieurs idées ont été mises de l'avant pour l'aménagement de ce terrain. Un parc est la suggestion la plus populaire.

Les répondants proposent d'y inclure un lieu pour les jeunes et les enfants, des tables, bancs et une fontaine, des activités sportives (terrain de basket, patinoire, piscine, etc.), un « skate park », un parc à chiens, etc.

Certaines personnes aimeraient un jardin communautaire et d'autres utiliseraient l'espace pour des activités variées (ex: salle de divertissement, piscine, centre d'artisanat).

La construction de logements sociaux a aussi été souvent abordée et la construction de condominiums de façon beaucoup moins significative.

5.10. Analyse

Il est clair que l'analyse et la mise en priorité des actions et des solutions relève des citoyens du quartier.

Nous tenons toutefois à indiquer qu'il se dégage trois niveaux d'intervention des pistes et des solutions identifiées.

- **Un premier niveau**, dit de proximité, concerne les citoyens et les citoyennes. Il s'agit de prendre sa place dans un quartier qui manque de lieu de rassemblement et de rencontre de proximité : fêtes, évènements commémoratifs ou participatifs. Il s'agit donc de travailler pour favoriser une communication plus ouverte, une cohabitation plus solidaire. Le mot d'ordre pourrait être : « *prendre son quartier en main* ».

- **Un deuxième niveau** porte sur des actions collectives à développer localement en mobilisant des acteurs communautaires du quartier. Il s'agit de travailler collectivement pour dégager, par exemple, une analyse citoyenne appropriée des résultats de cette

étude, de façon à faciliter un passage à l'action. Le mot d'ordre pourrait être : « *se doter d'une voie citoyenne pour mieux agir sur son quartier* ».

- **Un troisième niveau** de responsabilité porte sur des actions relevant de ressources régionales et nationales, de nature sociale, gouvernementale et privée. Il s'agit ici de renverser la vapeur. Nous avons parlé de désinvestissement. La mobilisation peut avoir pour leitmotiv de renverser la tendance et de favoriser un réinvestissement pour les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Le mot d'ordre pourrait être : « *réinvestir pour améliorer la qualité de vie des personnes pauvres et exclues* ».

CHAPITRE 6 : CONSTATS ET ÉLÉMENTS D'ANALYSE D'ENSEMBLE

Le croisement des données provenant des informations statistiques sur le secteur 15 et l'analyse des informations recueillies par la réalisation de l'étude sur les besoins et les aspirations du secteur adjacent à l'ancienne biscuiterie Viau rend compte d'une situation particulière au niveau de la mixité sociale, de la pauvreté et des actions actuelles des instances publiques.

6.1. Mixité sociale

En ce qui a trait à la mixité sociale, nous observons, d'un côté, une situation où le secteur 15 constitue un espace dortoir pour les propriétaires de condos. Ils y logent, mais se sentent peu concernés par la vie de quartier et les services qui y sont rendus. Tant la qualité de vie de quartier que les services de proximité disponibles ont peu d'impact sur la qualité de vie de leur ménage.

D'un autre côté, nous observons une autre situation, que l'on qualifie d'espace de milieu de vie, qui touche des personnes locataires de logements sociaux. Pour ces personnes, qui passent beaucoup de temps dans le quartier, ce dernier est objet d'un ensemble de problèmes qu'elles aimeraient voir régler afin d'améliorer leur qualité de vie.

Ces deux situations culturelles cohabitent sans se rencontrer.

Cette observation soulève une question de fond. La mixité est souvent valorisée par les instances publiques. Voir se développer des territoires par et dans la mixité des populations favoriserait, au dire de ces dernières, une cohabitation naturelle entre les populations et permettrait une meilleure qualité de vie pour l'ensemble de la population. Les instances publiques voient dans la mixité une réponse adéquate au développement de ghettos ou de « gates cities ».

La réalisation de l'étude et l'analyse des données de cette dernière témoignent que la simple cohabitation de populations présentant des caractéristiques socioéconomiques différentes ne se traduit pas par une cohabitation harmonieuse entre ces dernières. Ces deux mondes ne se rencontrent pas. Ils entrent peu ou pas en interaction. L'embourgeoisement du quartier ne se traduit pas par une cohabitation qui permettrait des échanges relationnels entre une ancienne et une nouvelle population.

Au contraire, les deux populations ont tendance à s'isoler l'une de l'autre. L'exclusion se traduit par un repli culturel et la situation dortoir signifie un repli spatial aux limites de l'espace représenté par la propriété du condominium.

Cette observation nous fait dire qu'on ne peut pas opter pour une mixité statistique ou fonctionnelle. Au contraire, il importe de miser sur une mixité de milieu de vie reposant sur une cohabitation harmonieuse impliquant des relations et des échanges entre des populations présentant des caractéristiques différentes. Une mixité qui placerait au cœur du vivre ensemble la volonté de construire une cohésion sociale vécue et non pas affichée ou proclamée est une option gagnante pour tous.

Il est intéressant de constater que la conduite de l'étude sur les besoins et les aspirations a permis d'identifier un ensemble de solutions sur le « comment faire pour passer d'une mixité froide à une mixité chaude ».

La population mentionne le besoin d'avoir des locaux pour rendre possible des rencontres. Elle désire que ces lieux soient animés et que des activités favorisant des échanges soient mises de l'avant. Ces lieux sont présentés comme des espaces communautaires ou des espaces publics qui favoriseraient une bonne socialisation.

Si l'on veut vraiment parvenir à une mixité intéressante, il s'agit donc de mobiliser des ressources pour obtenir des espaces communautaires ou des espaces publics permettant une cohabitation. Il s'agit aussi de voir à ce que ces lieux soient animés et que des activités rendent possible une rencontre sur la base d'intérêts communs ou de préoccupations communes. Identifier ces intérêts ou ces préoccupations prendra certainement du temps, mais l'opération est incontournable si l'on veut ouvrir des voies de communication entre les populations concernées.

6.2. Pauvreté

L'étude indique aussi que la question de la pauvreté est une préoccupation très présente dans le secteur. La pauvreté est associée au manque d'emplois et, plus particulièrement, à un manque d'emplois adaptés aux caractéristiques de la population. Concrètement, l'accès au marché du travail reste fermé pour une partie de la population du secteur. Sans accès à des revenus décents, il devient difficile d'avoir accès à un logement de qualité, à une nourriture de qualité et d'avoir un environnement convenable pour permettre une bonne éducation de ses enfants.

La question de l'accès à l'emploi demeure centrale pour une partie de la population du secteur 15. Cette réalité de pauvreté et d'exclusion sociale rend aussi importantes les actions permettant le développement d'interventions complémentaires à celles visant l'accès à des revenus décents.

- Avoir accès à un logement décent à faible coût devient une mesure très importante pour des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion. Le travail de la SHAPEM est très important sur ce point.
- Avoir accès à des parcs et à des lieux publics sécuritaires améliorerait la qualité de vie et soutiendrait les mesures pour faciliter la cohésion sociale.
- Compter sur des mesures communautaires, telles qu'un groupe d'achat faciliterait l'accès à une nourriture de qualité et à bon marché. Les interventions communautaires qui iraient dans cette direction constitueraient, selon les personnes rencontrées, des pistes intéressantes d'action à mener pour faire face à la situation de « désert alimentaire » du secteur.

Il s'agit donc de travailler à plusieurs niveaux : celui de l'accès au marché du travail certes, mais aussi de l'accès à une nourriture de qualité et à bon marché. L'étude rend compte de cette prise de conscience de la part de la population rencontrée. Cette population demande des emplois adaptés, des revenus décents, des logements de qualité et l'accès à des commerces qui permettraient aux résidents de ne plus vivre dans un désert alimentaire.

6.3. Instances publiques

Par le biais de cette étude, la population fait état de son niveau d'insatisfaction à l'égard de l'action publique dans plusieurs domaines dont ceux de la sécurité publique, du transport en commun, des parcs et des loisirs et de la diminution de différents types de pollution ou problèmes environnementaux : pollution par le bruit, de l'air, îlots de chaleur, etc.

Il est d'ailleurs intéressant de constater la présence de demandes d'information sur l'aménagement du territoire dans lequel se trouve le secteur 15. La population est consciente qu'une planification par le haut se fait, mais aussi qu'elle est très peu consultée et informée sur les décisions qui se prennent et qui affectent ou affecteront son cadre de vie.

6.4. Avenue de travail : une écologie nouvelle

L'étude confirme la pertinence pour un projet de mobilisation citoyenne par le logement social tel que proposé par l'organisme *Parole d'excluEs*. L'étude montre aussi qu'il n'existe pas d'intervention de ce type dans le secteur. Elle valide l'hypothèse qu'en favorisant une prise de parole de la population, il est possible d'avoir une vue claire des problèmes et d'identifier des solutions à ces derniers.

Donner la parole permet de rompre avec des façons de faire qui placent l'expertise entre les mains de professionnels chargés d'identifier et les problèmes et les solutions. Elle représente un élément d'un modèle d'action qui repose sur un ensemble de ruptures.

Au nombre des éléments de rupture à considérer, différentes propositions porteuses en termes de transfert et de capacité transformatrices sont déjà identifiables.

- Une certaine conception traditionnelle de la demande d'aide en matière de lutte à la pauvreté et à l'exclusion passe par l'utilisation d'un héritage cognitif construit au fil des quarante dernières années par des professionnels de l'intervention qui ont pensé et qui pensent encore principalement en termes de développement de services clés en mains à offrir à la population. Cette approche voit dans le citoyen ou la citoyenne une personne en demande de services qu'un professionnel a toutes les habilités de bien réaliser selon ses propres références. Une telle conception de la « clientèle » ne voit pas les principales personnes concernées comme porteuses des réponses aux problèmes qu'elles partagent. **Dès lors, une nouvelle conception dans la façon de penser la demande pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion émerge de cette rupture**.

- Concrètement, cette situation peut s'illustrer à partir de l'enjeu que représente le logement social. La conception traditionnelle du logement social qui consiste essentiellement à penser des projets en termes d'infrastructure sans tenir compte de la variable clé que représente la mobilisation des résidents et des habitants du territoire concerné. **Dès lors, une nouvelle conception dans la façon de penser le logement social émerge de cette rupture**.

- Une certaine conception sectorielle de l'action communautaire qui consiste essentiellement à penser en termes de développement de services ciblés, sans tenir compte de la variable clé que représente l'arrimage des actions à entreprendre à une

gouvernance citoyenne locale. **Dès lors, une nouvelle conception dans la façon de penser la revitalisation locale émerge de cette rupture**.

- La conception hiérarchique et élitiste de la construction des connaissances qui associe spécifiquement aux secteurs de la recherche universitaire ou de la recherche privée la fonction d'être les producteurs de nouvelles connaissances et de connaissances légitimes est contestable. Cette vision ne tient pas compte du fait que la connaissance est le fruit d'une construction conjointe mobilisant toutes les forces de la société. Par ailleurs, la coconstruction et la socialisation des connaissances demandent une présence et un accompagnement des chercheurs sur le terrain. **Dès lors, une nouvelle conception du rôle de la recherche universitaire émerge de cette rupture**.

- La conception du métier d'agent de développement repose sur une dichotomie des rôles entre une personne dite professionnelle et une personne dite bénéficiaire ou cliente de cette expertise. Pourtant, les personnes dites bénéficiaires détiennent aussi des expertises à mettre à contribution par des stratégies actives de mobilisation et d'implication. **Dès lors, une nouvelle façon de penser le rapport entre des professionnels et des citoyens émerge de cette rupture**.

- La conception de la temporalité et de la spatialité portée par des professionnels en termes d'horaire (9 à 5 du lundi au vendredi) et de lieu de travail (en milieu institutionnel). Les prestations de services s'inscrivent dans le cadre du fonctionnement institutionnalisé et non selon les horaires de réelle disponibilité des citoyens (soir, fin de semaine, etc.). **Dès lors, une nouvelle conception de la temporalité et de la spatialité des interventions émerge de cette rupture**.

Ces éléments de réflexion, en termes de ruptures à faire, indiquent clairement le besoin pour une intervention territoriale qui impliquerait une façon différente de celle proposée par les services existants.

CONCLUSION

En conclusion, les résultats de l'étude sont positifs.

La population consultée veut améliorer la qualité de vie dans le quartier.

Elle a bien identifié les niveaux de responsabilités : individuel et collectif ; social, privé et public.

Elle propose des solutions et des projets.

Elle se dit prête à agir.

BIBLIOGRAPHIE

Boucher, Maxime et Jérôme Ravard, « Rapport synthèse des Vox Pop », *Étude sur les besoins et les aspirations des résidents du secteur de l'ancienne Biscuiterie Viau*, ARUC-ÉS, août 2009

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve (CDLC), « Portrait de l'environnement physique du quartier Hochelaga-Maisonneuve », décembre 2009a.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve (CDLC), « Portrait de la vie culturelle du quartier Hochelaga-Maisonneuve », décembre 2009b.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve, « Portrait des conditions de vie matérielle du quartier Hochelaga-Maisonneuve », octobre 2009a.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve, « Portrait de l'environnement social du quartier Hochelaga-Maisonneuve », octobre 2009b.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve, « Portrait des conditions de santé du quartier Hochelaga-Maisonneuve », octobre 2009c.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve, « Portrait des conditions de vie matérielle du quartier Hochelaga-Maisonneuve », octobre 2009d.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve, « Portrait socio-démographique du quartier d'Hochelaga-Maisonneuve », octobre 2009e.

Conseil pour le développement local et communautaire Hochelaga-Maisonneuve, « Profil des secteurs de recensement d'Hochelaga-Maisonneuve », mars 209.

Desrochers, François et Marie-Claire Larocque, « Rapport synthèse des organismes communautaires », Étude sur les besoins et les aspirations des résidants de l'îlot de la biscuiterie Viau, ARUC-ÉS, août 2009.

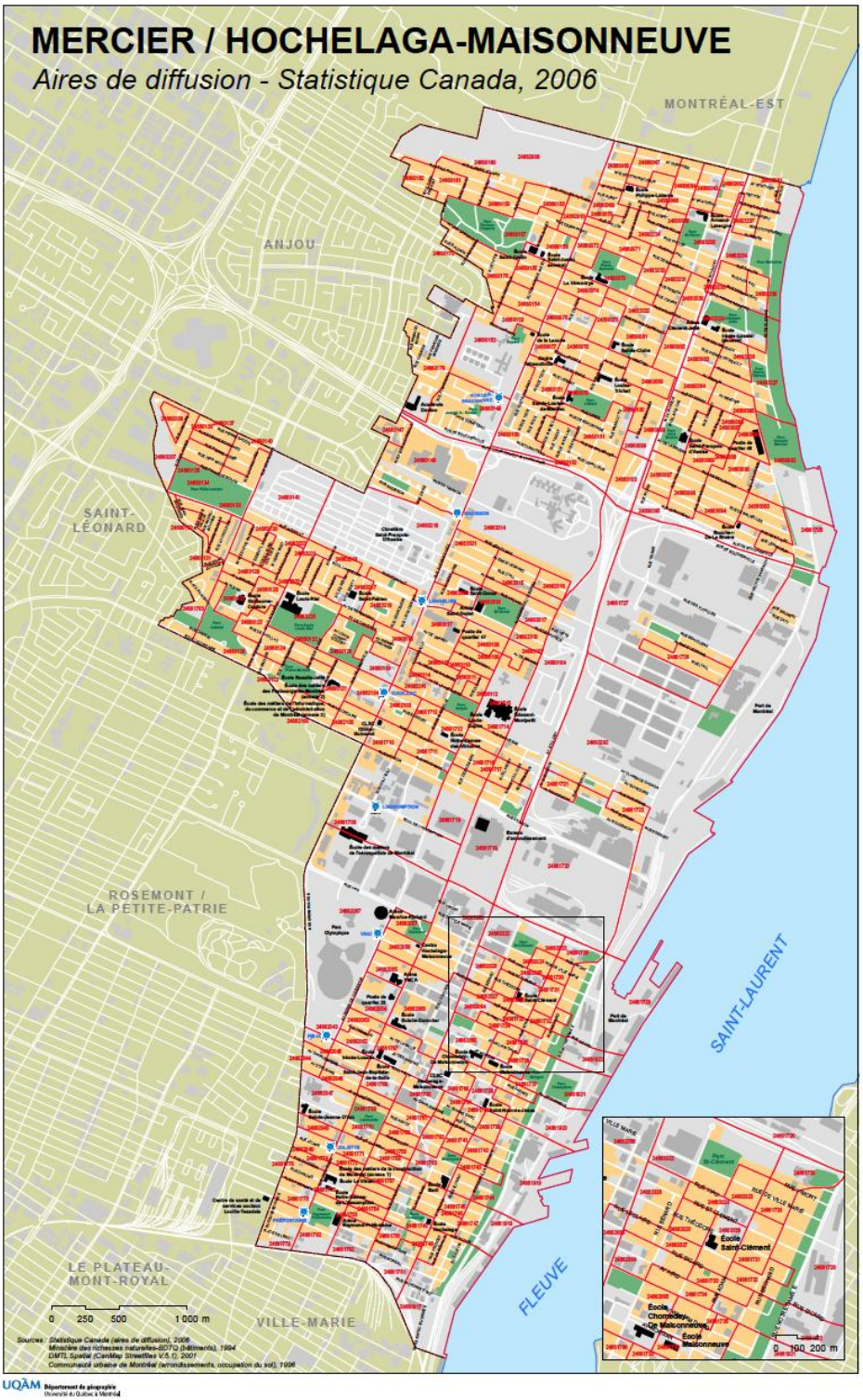
Longtin, David et François Desrochers, « Rapport synthèse des entretiens individuels », Étude sur les besoins et les aspirations des résidents du secteur de l'ancienne Biscuiterie Viau, ARUC-ÉS, août 2009.

Longtin, David et Marie-Claire Larocque, « Rapport synthèse des entretiens avec les représentants d'instances publiques », Étude sur les besoins et les aspirations des résidants de l'îlot de la biscuiterie Viau, ARUC-ÉS, août 2009.

ANNEXES

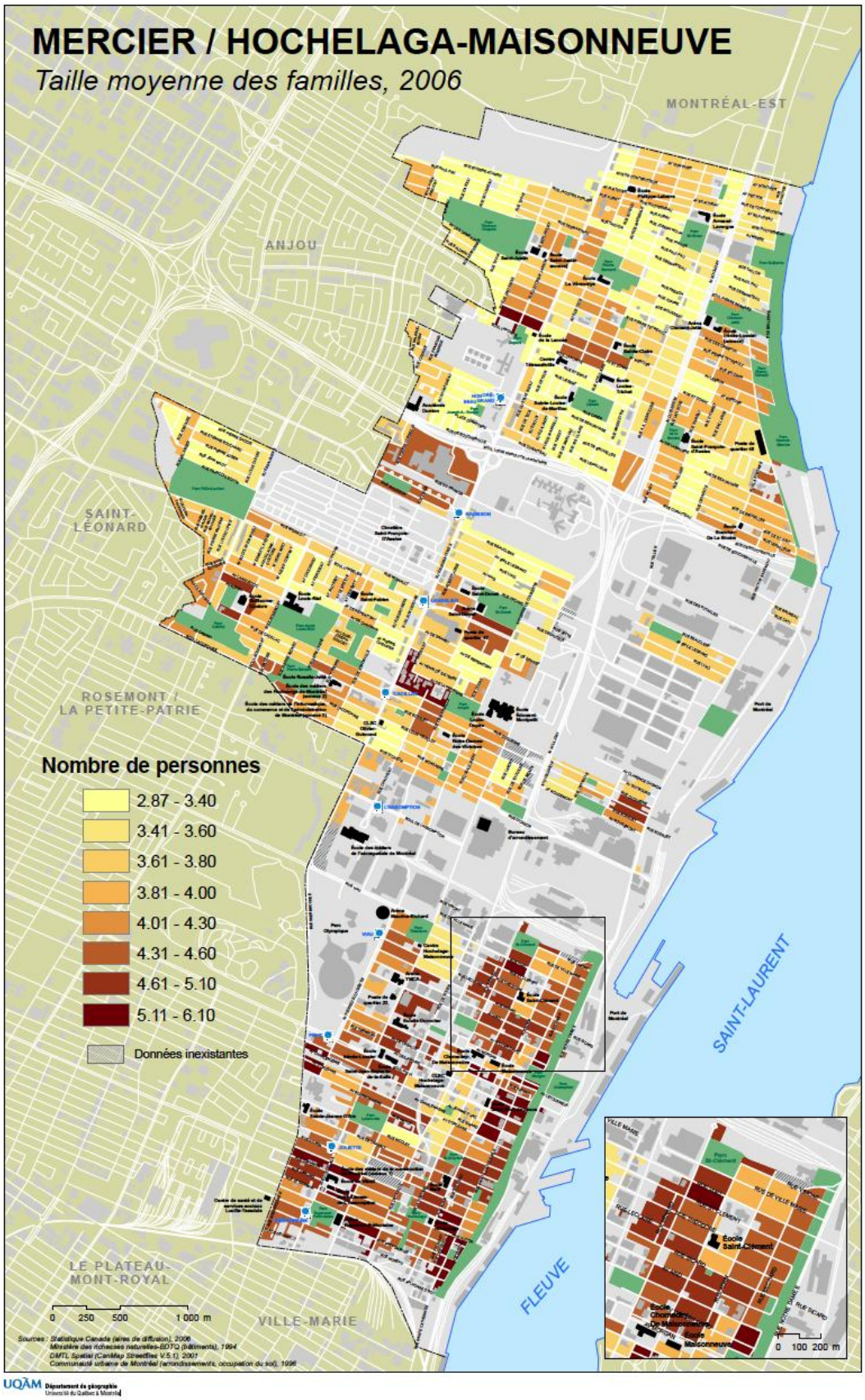
ANNEXES A : CARTES POUR CERTAINS INDICATEURS SOCIOÉCONOMIQUES, RECENSEMENT 2006

Carte 1 : Aires de diffusion

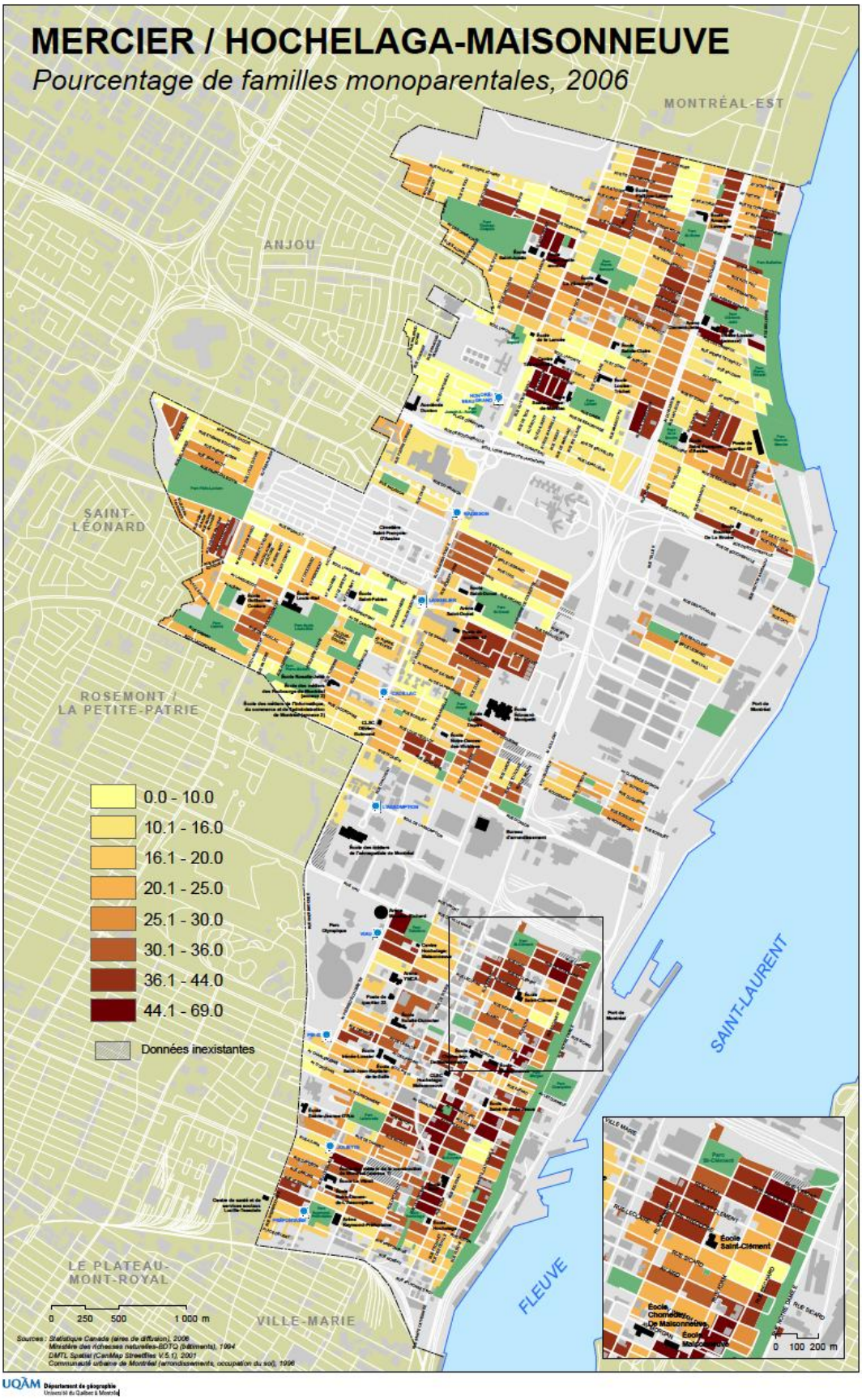


Carte 2 : Population du quartier

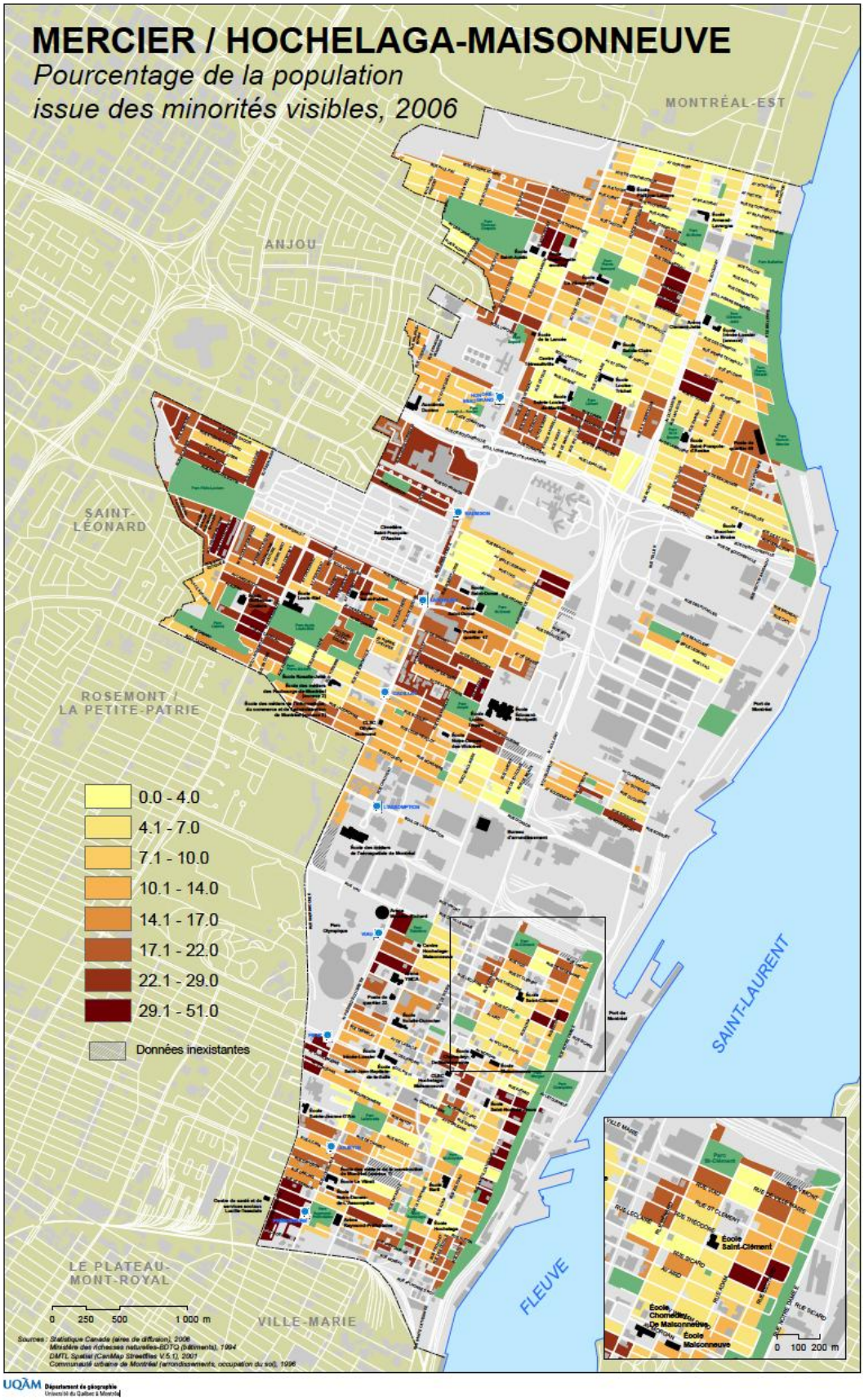
Carte 3 : Taille moyenne des familles



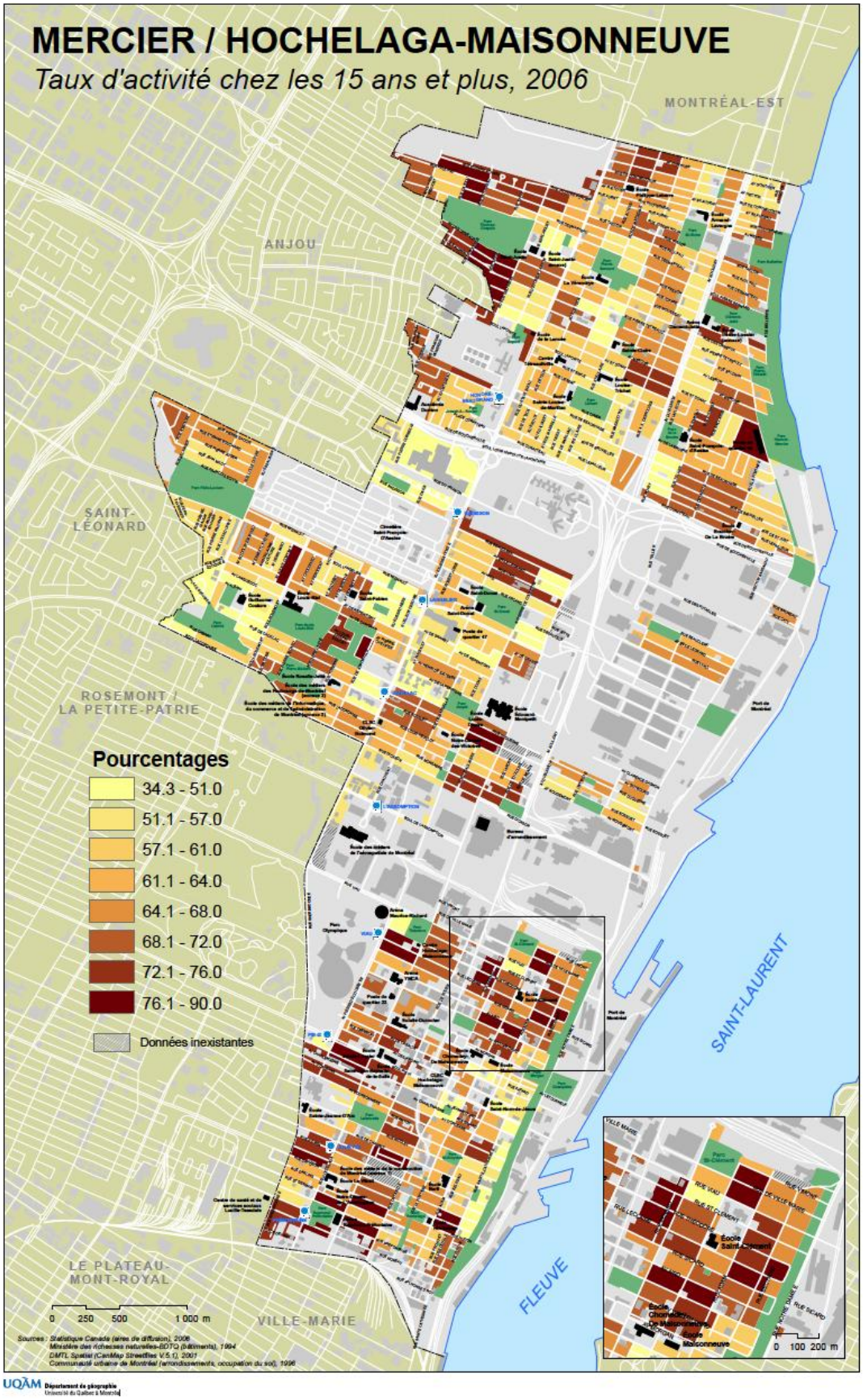
Carte 4 : Pourcentage de familles monoparentales



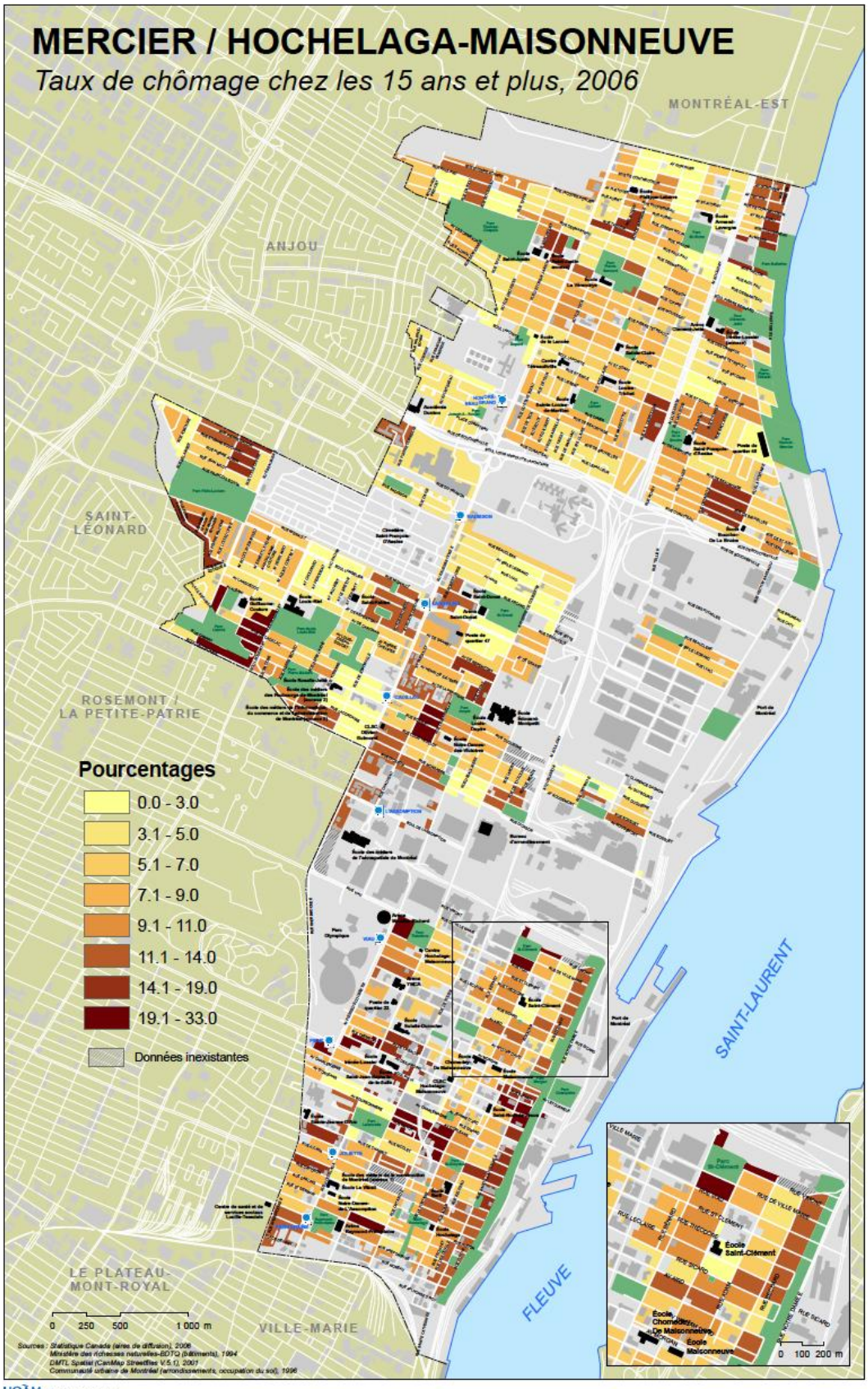
Carte 5 : Pourcentage de la population issue des minorités visibles



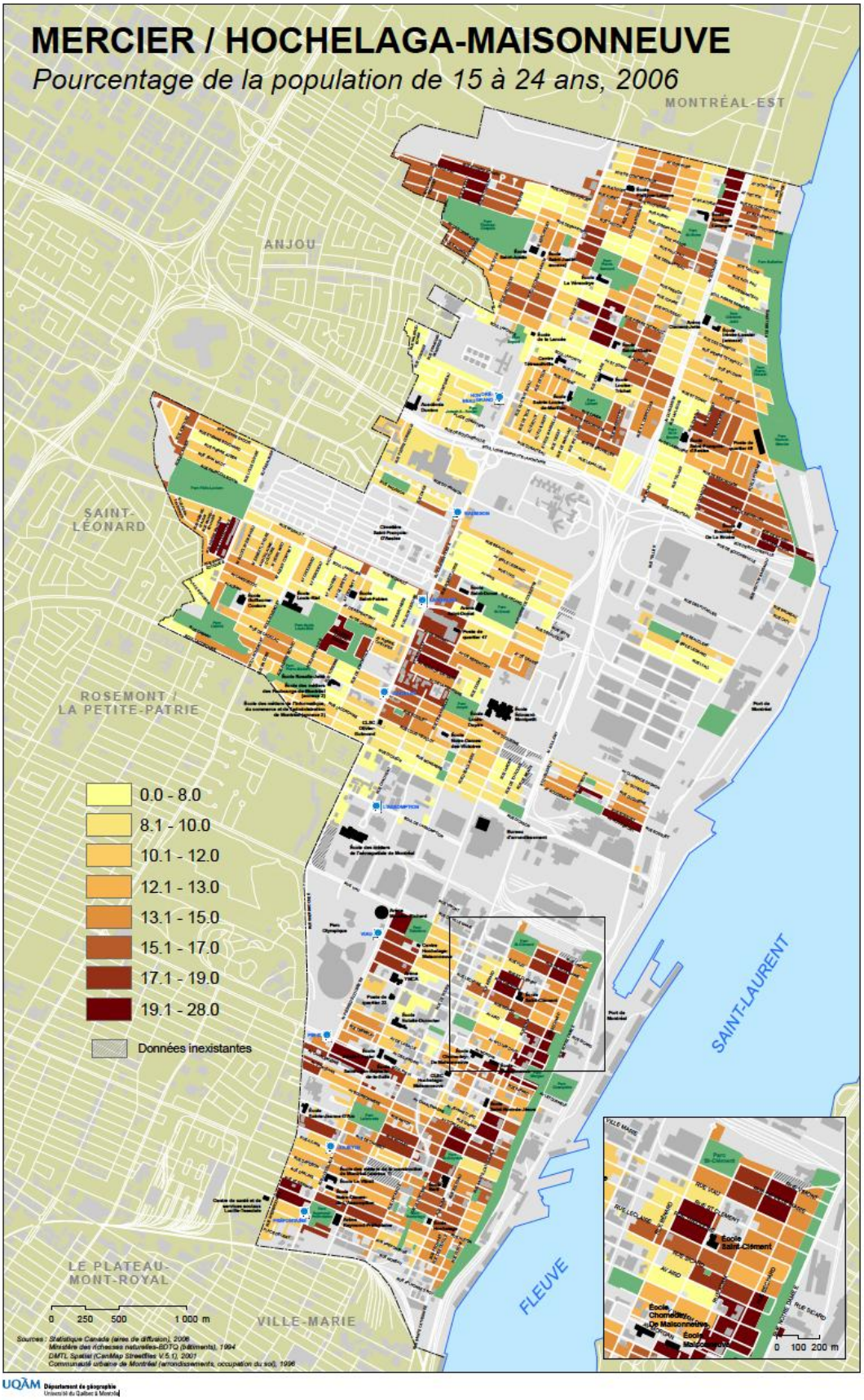
Carte 6 : Taux d'activité chez les 15 ans et plus



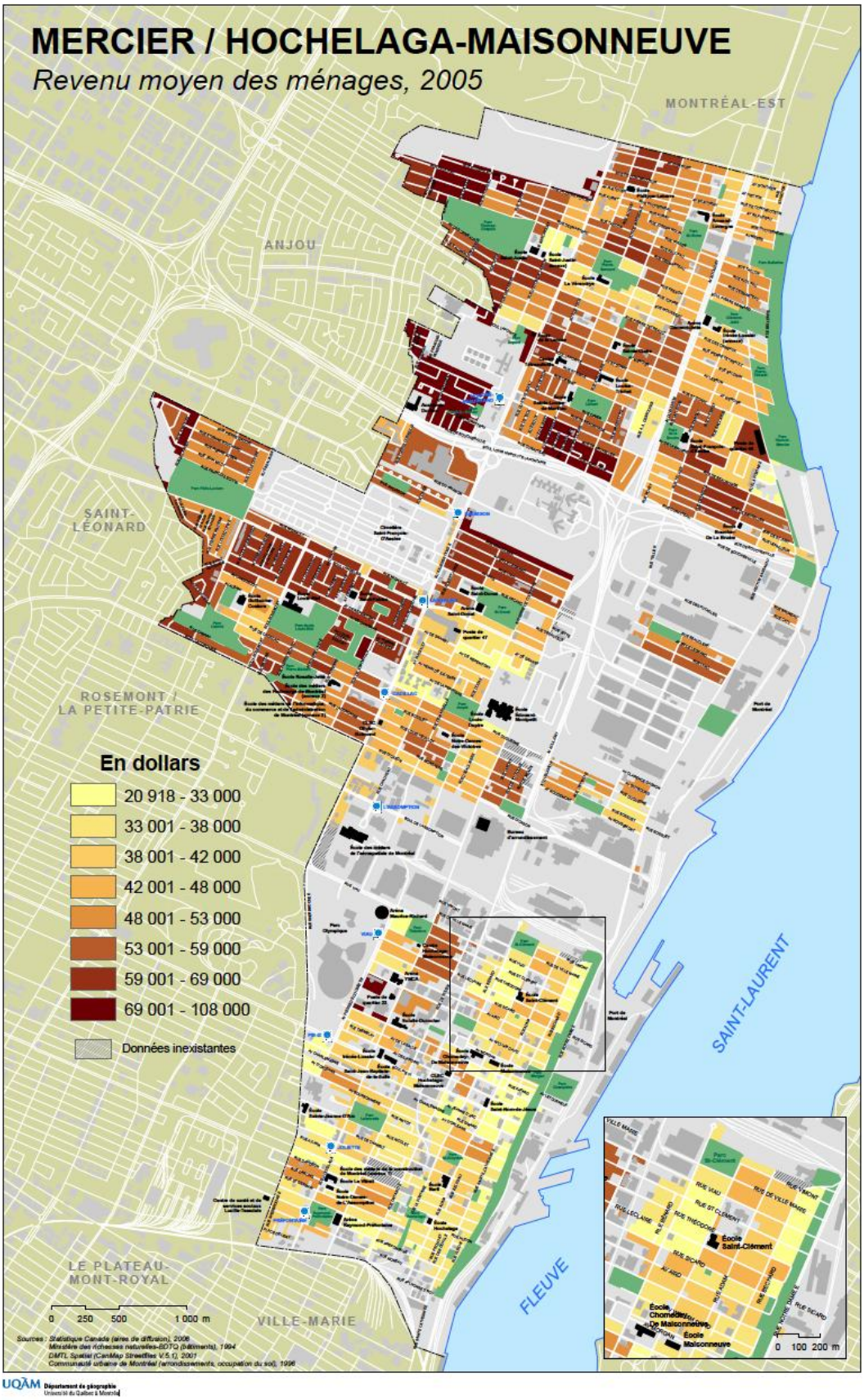
Carte 7 : Taux de chômage chez les 15 ans et plus



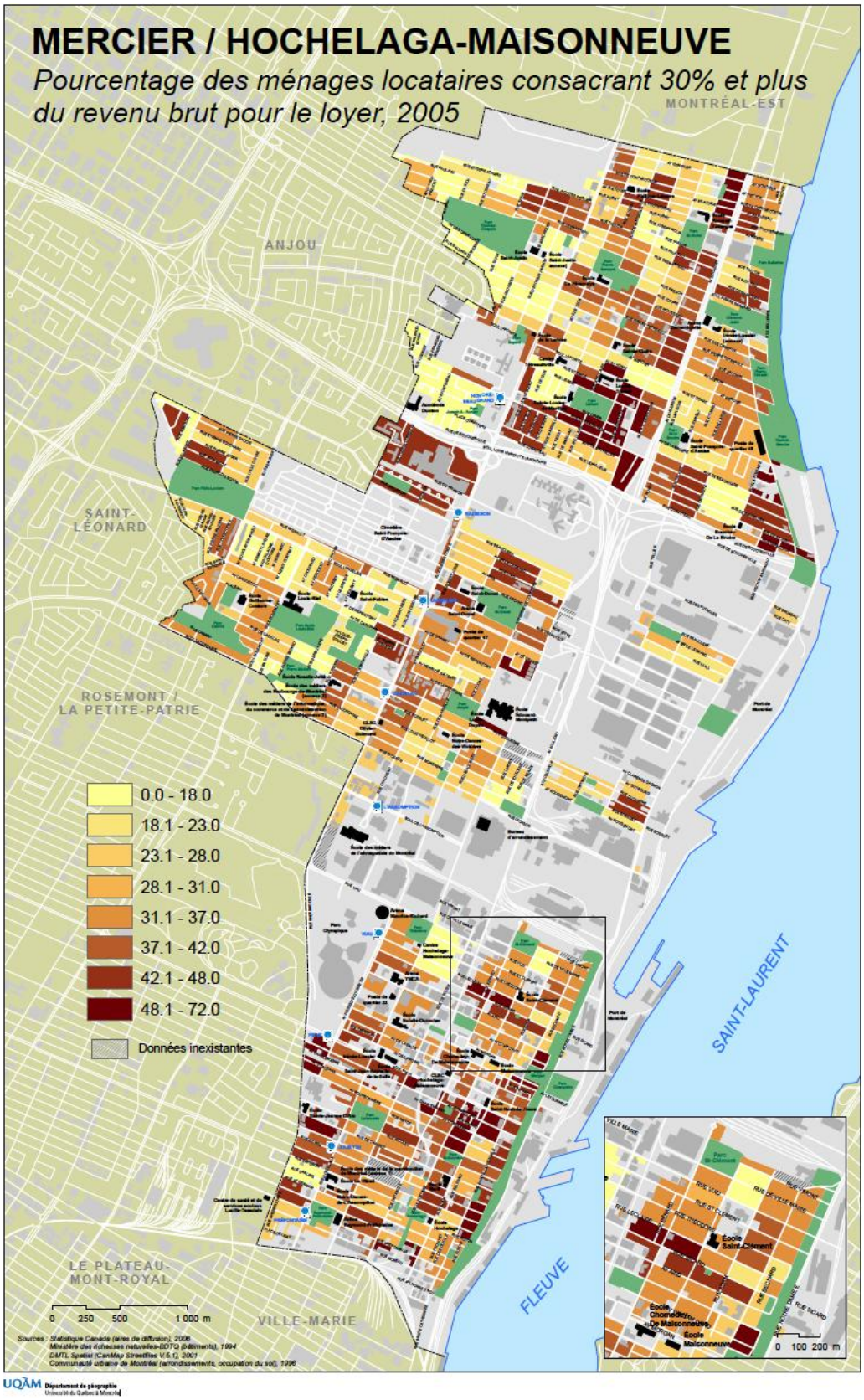
Carte 8 : Pourcentage de la population de 15 à 24 ans



Carte 9 : Revenu moyen des ménages



Carte 10 : Pourcentage des ménages locataires consacrant 30% et plus du revenu brut pour le loyer



ANNEXES B : OUTILS D'ENTRETIEN POUR LES ENTREVUES

Étude sur les besoins et aspirations des résidents
du quartier Hochelaga-Maisonneuve

1) Est-ce que vous résidez dans le quartier ?
2) Depuis combien de temps résidez-vous dans le quartier ?
3) Comment trouvez-vous le quartier? Positif ou négatif ?
4) Quels sont les points positifs ou que vous aimez dans le quartier ?
5) Quels sont les points négatifs ou que vous considérez comme un problème dans le quartier ?
6) a. Quels sont les problèmes personnels que les gens du quartier rencontrent au quotidien ?
   b. Quels sont les problèmes que vous rencontrez personnellement au quotidien ?
7) Qu'aimeriez-vous qu'il soit fait afin d'améliorer la vie dans le quartier ?
8) Comment les gens pourraient améliorer la vie du quartier ?
9) Près de l'ancienne voie ferrée longeant la rue De Rouen, entre les rues St-Clément et Viau, il y a un espace inoccupé. Cette étude vise notamment à déterminer comment cet espace pourrait être transformé, afin de répondre aux besoins et aspirations des résidents du quartier. Avez-vous des suggestions afin d'aménager cet espace ?
10) Comment trouvez-vous votre logement ? Quels sont les points positifs ou négatifs ?
11) Comment avez-vous pris connaissance du « Printemps des souhaits » ?

Informations à prendre en note ou à mentionner sur le dictaphone après avoir interrogé la personne

1) ÉtudiantE :_____
2) Date :
3) Contexte de la rencontre :
   - événements publics
   - charrette
   - autre :_____
4) Genre :
   - Femme
   - Homme
5) Groupe d'âge :
   - Enfant
   - Jeune
   - Adulte
   - Personne âgée
6) Couple :
   - Vivant en couple
   - Vivant seulE
7) Enfant(s) :
   - Vivant avec enfant(s)
   - Vivant sans enfant
8) Minorité visible :
   - Non
   - Oui
     - Noire
     - Arabe
     - Latino
     - Asiatique
     - Autre
9) Formation
10) Travail
11) Résidence :
    - Appartement privé
    - Logement social
    - Coopérative d'habitation
    - Condominium
    - Propriétaire