

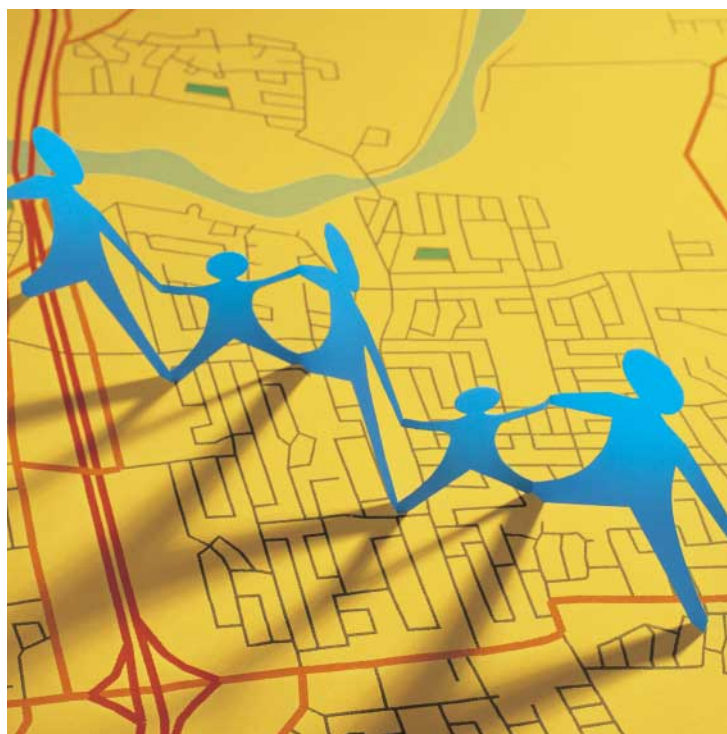
**L'accueil et l'accompagnement des
immigrants récemment installés en HLM
dans des quartiers montréalais :
l'expérience du projet *Habiter la mixité***

Francine BERNÈCHE

sous la direction de
Francine DANSEREAU et Annick GERMAIN

URBANISATION, CULTURE ET SOCIÉTÉ

INRS



**L'accueil et l'accompagnement des
immigrants récemment installés en HLM
dans des quartiers montréalais :
l'expérience du projet *Habiter la mixité***

Francine BERNÈCHE

sous la direction de
Francine DANSEREAU et Annick GERMAIN

avec la collaboration de
Clotilde LEGRAND et Laure VIDAL

Document produit dans le cadre de
Immigration et métropoles
Volet 2 – Vie de quartier, trajectoires résidentielles,
réseaux sociaux et gestion des équipements collectifs

Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation, Culture et Société

Septembre 2005

Responsabilité scientifique : Francine DANSEREAU et Annick GERMAIN
francine.dansereau@ucs.inrs.ca et annick.germain@ucs.inrs.ca
Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation, Culture et Société

Diffusion :
Institut national de la recherche scientifique
Urbanisation, Culture et Société
3465, rue Durocher
Montréal (Québec) H2X 2C6

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

www.inrs-ucs.uquebec.ca

Ce rapport a été complété en décembre 2004.

ISBN 2-89575-084-X
Dépôt légal : 3^e trimestre 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
© Tous droits réservés

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE.....	V
REMERCIEMENTS.....	XI
INTRODUCTION.....	1
1. APERÇU DE LA SITUATION	3
1.1 Mandat de l'Office municipal d'habitation de Montréal	3
1.2 Population immigrante dans les HLM montréalais.....	4
1.3 Cohabitation interethnique dans le logement social	5
1.4 Accueil et intégration des immigrants en HLM.....	6
1.5 Enjeux pour l'Office municipal d'habitation de Montréal	8
2. HISTORIQUE DES PROJETS PILOTES DE L'OMHM.....	11
2.1 Projet <i>Franc parler</i>	11
2.2 Projet <i>Citoyenneté clé en main</i>	13
2.3 Projet <i>Enfin chez nous</i>	13
2.4 Projet <i>Les îlots Saint-Martin</i>	14
2.5 Projet <i>Habiter la mixité</i>	14
2.6 Comparaison des objectifs des projets	15
2.7 Choix des milieux d'intervention.....	17
3. MÉTHODOLOGIE.....	21
4. CARACTÉRISTIQUES DES PROJETS	23
4.1 Approche adoptée	23
4.2 Activités réalisées.....	24
4.3 Profil des participantes et participants	25
4.3.1 Projet <i>Franc parler</i>	25
4.3.2 Projets <i>Citoyenneté clé en main</i> et <i>Enfin chez nous</i>	27
4.3.3 Projet <i>Habiter la mixité</i>	28
4.3.4 Profil des personnes rejointes dans le cadre de la recherche	29
5. MOBILISATION ET PARTICIPATION	31
5.1 Établissement d'une relation personnalisée.....	31
5.2 Motivations des participantes et participants	32
5.2.1 Sortir de chez soi et briser son isolement	33
5.2.2 Obtenir de l'information et « croître personnellement »	33
5.3 Continuité des activités	34
6. AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION EN FRANÇAIS.....	37
7. INFORMATION SUR LES RÈGLES DE VIE EN HLM	41
7.1 Transmission individuelle d'informations.....	41
7.2 Organisation de rencontres d'information	42
7.3 Développement de deux outils d'information	42
7.3.1 Production des fiches techniques et de la vidéocassette	42
7.3.2 Évaluation des fiches techniques et de la vidéocassette.....	43

8.	FACILITATION DES CONTACTS AVEC L'ENTOURAGE ET LE MILIEU COMMUNAUTAIRE	47
8.1	Contacts avec les « voisins »	47
8.2	Collaboration des organismes communautaires et des services municipaux.....	49
8.3	Relations avec les partenaires du projet	51
8.4	Développement du partenariat	53
8.5	Possibilités de relève.....	55
9.	BILAN.....	59
9.1	Retour sur certains éléments névralgiques.....	59
9.1.1	Succès d'une approche personnalisée et établissement d'un lien de confiance	59
9.1.2	Programmation des activités attentive aux besoins des participants.....	60
9.1.3	Importance du rôle de relais entre les locataires de HLM et les ressources du milieu	61
9.1.4	Demande et offre de cours de français sur le site même des HLM	61
9.1.5	Progression vers un rôle de « facilitateur » dans le milieu des HLM	62
9.1.6	Adaptation des objectifs à l'évolution des projets	62
9.1.7	Volonté de favoriser la participation citoyenne des locataires	63
9.1.8	Sensibilisation de l'entourage et reconnaissance de l'apport des immigrants.....	64
9.1.9	Collaboration avec les organismes communautaires.....	66
9.2	Questions face à l'avenir	66
9.2.1	Options possibles dans l'orientation des activités	66
9.2.2	Poursuite du projet <i>Habiter la mixité</i>	68
	RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	71
	ANNEXES	73
	Annexe 1. Guide d'entretien avec les personnes ayant participé au projet <i>Habiter la mixité</i>	75
	Annexe 2. Guide d'entretien avec les intervenants et intervenantes d'organismes communautaires dans les quartiers concernés.....	78
	Annexe 3. Guide d'entretien avec les agents et agentes de relations avec les locataires dans les quartiers concernés	80
	Annexe 4. Guide d'entretien avec les responsables du projet <i>Habiter la mixité</i>	81

Liste des tableaux

Tableau 1	Comparaison des objectifs des projets pilotes de l'OMHM (<i>Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal</i>)	16
Tableau 2	Projets <i>Citoyenneté clé en main</i> , <i>Enfin chez nous</i> et <i>Habiter la mixité</i> : activités et organismes partenaires (2000-2003)	26

Sommaire

Le projet *Habiter la mixité*, mis sur pied en 2001-2002, est le dernier-né d'une série de projets pilotes¹ élaborés par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et menés en collaboration avec le Bureau des affaires interculturelles de la Ville de Montréal dans le cadre de l'entente conclue en 1999 entre la Ville et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), soit le *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*. Au moment de notre recherche, les principaux objectifs du projet *Habiter la mixité* étaient les suivants :

1. informer plus adéquatement les familles immigrantes sur leurs droits et devoirs en tant que locataires de HLM (contenu du bail et du code civil du Québec, codes de vie en HLM);
2. aider les locataires immigrants à mieux communiquer en français et leur fournir des occasions d'échanger avec des gens du voisinage;
3. créer des ponts avec les ressources du milieu (orienter les locataires immigrants vers les ressources du quartier et favoriser un meilleur maillage avec les groupes communautaires).

Notons que les HLM retenus dans ce projet se situent dans des quartiers où l'insertion des immigrants s'inscrit dans des problématiques différentes. Ainsi, le quartier Côte-des-Neiges est un des quartiers les plus multiethniques de Montréal, alors que les quartiers Centre-Sud et Hochelaga-Maisonneuve sont des quartiers à très forte majorité francophone, d'origine canadienne-française, où l'arrivée en plus grand nombre de familles immigrantes dans les HLM ne date que du milieu des années 1990. Les HLM du quartier Ahuntsic présentent un caractère multiethnique nettement plus accusé que celui du quartier qui les entoure. Avec la fusion municipale de 2002, s'est ajouté l'arrondissement formé par l'ancienne municipalité de Saint-Laurent, reconnue pour sa multiethnicité. Depuis la fin de notre étude, des modifications ont été apportées aux objectifs du projet *Habiter la mixité*, davantage orientés vers l'interculturel, et le territoire couvert s'étend maintenant au quartier Saint-Michel.

Le projet *Habiter la mixité* comporte deux grands types d'activités :

1. des activités régulières bimensuelles tenues dans un local de HLM alloué au projet dans chaque quartier concerné, telles des réunions d'information, des repas

¹ Les projets *Franc parler*, *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous* l'ont précédé dans le temps.

communautaires, des ateliers d'artisanat et des séances de lecture pour les tout-petits²;

2. des activités saisonnières ou exceptionnelles, telles des fêtes organisées avec d'autres résidants du HLM ou du milieu environnant, des activités de jardinage et de nettoyage des terrains, ainsi que des sorties dans le quartier ou la ville (bibliothèque, maison de la culture, organisme communautaire, etc.) et des excursions à l'extérieur de Montréal (cueillette de pommes, cabane à sucre, etc.).

En 2001-2002, des outils d'information et d'animation (vidéo sur la vie en HLM et fiches d'information sur 10 thèmes liés au logement) ont été élaborés en vue de mieux informer les locataires, notamment les nouveaux arrivants. Par ailleurs, des cours de français ont été donnés dans le cadre du projet, de façon régulière ou épisodique jusqu'en 2004.

La grande majorité des personnes participant aux activités régulières de ce projet sont des femmes immigrantes, alors que les sorties à l'extérieur et les événements spéciaux rassemblent surtout des familles, incluant les enfants et les conjoints. Ces personnes sont de diverses origines, se partageant à peu près également entre francophones (venant surtout d'Haïti et du Liban) et anglophones (plusieurs étant originaires de pays sud-asiatiques comme le Bangladesh et le Sri Lanka), certaines ayant par ailleurs une connaissance limitée du français comme de l'anglais.

Le processus de recherche, entamé au printemps 2000 à la demande des co-responsables des projets pilotes de l'OMHM, a consisté à suivre les activités des projets³ afin de fournir une certaine rétroaction aux responsables, d'élaborer des bilans critiques et de faire des suggestions quant aux changements d'orientation et aux ajustements pratiques à apporter éventuellement aux projets menés dans les différents quartiers. Au début de 2003, des entretiens ont été effectués avec des personnes ayant participé aux activités du projet *Habiter la mixité* et des intervenants d'organismes communautaires ayant contribué à leur réalisation. Nous avons aussi fait des entrevues avec les responsables et l'animatrice des projets en plus de rencontrer les agents et agentes de relations avec les locataires qui s'occupent des HLM étudiés.

² Séances organisées en collaboration avec le projet *Contact*, qui fait aussi partie du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*.

³ Les projets en cours à l'époque étaient les projets *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous*.

Les différentes étapes de la recherche ont permis de dégager les points suivants :

1. Relation personnalisée

L'approche adoptée repose sur un contact personnalisé, l'animatrice du projet rejoignant directement les locataires immigrants dans les HLM visés pour les informer et les inviter à participer aux activités organisées. De plus, elle les rappelle systématiquement la veille de l'activité. À force de contacts, de rappels et d'écoute, un lien de confiance s'est établi, comme en témoignent clairement les personnes interviewées, et ce, malgré le manque de continuité de certaines activités, tels les cours de français. En adoptant cette approche, l'animatrice a pu rejoindre des personnes jugées « inaccessibles » par des organismes communautaires, soit parce qu'il s'agit d'immigrantes relativement récentes, soit parce que celles-ci vivent en HLM, un milieu souvent perçu comme étant fermé. Ce lien de confiance a permis de susciter et d'entretenir la mobilisation des personnes participantes. Dans certains cas, on a assisté à une véritable initiative d'*empowerment*, l'animatrice du projet encourageant les participantes à prendre en quelque sorte la relève en fondant elles-mêmes une association de locataires au sein de leur HLM.

2. Connaissance des ressources du milieu

La transmission d'information sur les droits et devoirs comme locataires de HLM et l'accès à des ressources appropriées dans des situations particulières (accès à l'emploi, problèmes de santé, loisirs des enfants ou des adultes, etc.) constituent également un résultat positif de la relation de confiance tissée entre l'animatrice et les personnes participantes. Le démarchage de l'animatrice en a incité plusieurs à prendre part aux rencontres organisées sur une base régulière avec d'autres résidants immigrants et à des événements spéciaux ouverts à une clientèle plus large (autres locataires du HLM, gens du voisinage). Étendues au quartier et à la ville par des visites ou des sorties, ces activités ont aussi permis de faire mieux connaître les ressources du quartier ainsi que l'éventail des activités de loisir offertes à Montréal. Enfin, la connaissance du français étant nécessaire pour communiquer plus aisément avec l'entourage francophone, des cours ont été organisés successivement à partir de l'automne 2000, la plupart regroupant une dizaine de participantes. Ces activités ont permis de remplir un objectif non formulé, qui correspond néanmoins à un souhait souvent exprimé dans les entretiens avec les participantes, soit de briser l'isolement de personnes vivant en HLM, tout au moins d'un certain nombre de femmes immigrantes. Le fait que des femmes immigrantes qui se trouvaient auparavant isolées, voire exclues, ont été amenées à participer à diverses activités constitue l'un des apports les plus positifs du projet. Les interviews de participantes sont éloquentes à cet égard : pour plusieurs, la participation

au projet a représenté une occasion de sortir de chez elles et de tisser d'autres liens sociaux, ce qui leur a permis de développer leur confiance en elles-mêmes, en plus de se familiariser davantage avec leur environnement. Par ailleurs, l'animatrice a joué un rôle de relais en mettant en relation les locataires immigrants des HLM et les organismes communautaires de chaque quartier.

3. Participation des autres résidents du HLM et du quartier

Le projet *Habiter la mixité* a rejoint plusieurs locataires immigrants de diverses origines, mais les autres locataires de HLM ou les autres résidents du quartier participent beaucoup moins aux activités du projet. Jusqu'ici, outre les différents intervenants, peu de personnes de la « société réceptrice » résidant dans un HLM ou un quartier couvert par le projet ont participé aux activités. Ainsi, la composition des groupes de participants ne permet pas vraiment d'interaction avec les autres résidents, notamment ceux d'origine canadienne-française. Les choses peuvent se modifier, comme le laissent croire des indices récents, mais il faudra y mettre du temps. Par ailleurs, en améliorant leur connaissance du français, plusieurs femmes ont commencé à prendre leur place dans le paysage local et à y être reconnues.

4. Liens avec les organismes communautaires du quartier

Dans l'ensemble, le projet *Habiter la mixité* a bénéficié de l'appui des services de la Ville de Montréal et de l'OMHM ainsi que des organismes communautaires travaillant au sein des HLM. Si le projet a d'abord suscité certaines réticences dans le milieu communautaire, des liens se sont ensuite tissés principalement avec des organismes oeuvrant dans le domaine interculturel et l'accueil des immigrants ou avec des organismes partenaires du plan d'action (projet *Contact*, *Éco-quartiers*). La collaboration des organismes communautaires de quartier constitue l'une des conditions importantes de la réussite du projet, car elle représente un bon moyen d'assurer la mixité ethnoculturelle parmi les participants. Au fil du temps, quelques-uns ont pris l'initiative d'approcher l'animatrice du projet dans le but de proposer l'organisation conjointe d'activités ou de rejoindre des personnes immigrantes pour un événement précis. Par contre, il reste encore un pas à franchir avant que les personnes participant au projet aillent d'elles-mêmes vers ces organismes ou que ceux-ci les contactent directement.

En 2004, à la fin de la recherche et dans le contexte de la poursuite du projet *Habiter la mixité*, les pistes d'action envisagées vont vers l'élargissement des activités à l'ensemble des locataires des HLM concernés et vers l'arrimage avec des organismes communautaires locaux pouvant amener des gens du voisinage à participer. Ces actions devraient permettre d'accroître les possibilités de sensibiliser l'entourage en vue de

favoriser une meilleure cohabitation dans les milieux de vie. Elles pourraient aussi permettre à plus long terme le développement de formes de réciprocité qui, selon le modèle de l'hospitalité, seraient fondées sur la reconnaissance de la valeur singulière de l'étranger que l'on accueille.

Remerciements

Au cours de notre recherche, nous avons pu compter sur l'intérêt, le soutien et l'expérience des principales responsables du projet *Habiter la mixité*, avec qui nous avons échangé de façon régulière, notamment sur les constats des différentes étapes de la recherche et sur l'orientation du projet. Nous remercions donc Hélène Bohémier et Nathalie Morin (Office municipal d'habitation de Montréal) ainsi que Joaquina Pirès (Ville de Montréal) et Claire Katma (agente du projet *Habiter la mixité*) pour leur apport à la réalisation de cette recherche.

Nous remercions aussi Clotilde Legrand et Laure Vidal, deux étudiantes inscrites au DESS Aménagement option Habitat (Université Toulouse – Le Mirail, France) qui, au moment de leur stage à l'INRS Urbanisation, Culture et Société, ont largement contribué à la réalisation et à la transcription des entrevues de même qu'à la préparation du rapport de recherche. Merci également à Louise Gauthier pour la révision linguistique de ce rapport et à Thérèse Lespérance (INRS Urbanisation, Culture et Société) pour la correction et la mise en page du texte.

Enfin, cette recherche n'aurait pu être effectuée sans la collaboration de toutes les personnes qui ont accepté de s'entretenir avec nous en entrevue, que ce soit comme participantes au projet, agentes de relations avec les locataires (OMHM), intervenantes dans un organisme communautaire ou responsables du projet, et que nous remercions sincèrement.

Introduction

Les personnes qui vivent aujourd'hui dans un HLM à Montréal côtoient quotidiennement des gens de situations et d'origines diverses. Les HLM montréalais logent en effet une population hétérogène qui s'est largement diversifiée au cours des dix dernières années. Même si ce sont tous des ménages dont le revenu se situe sous les plafonds de revenu des besoins impérieux (PRBI)⁴, le profil des demandeurs de logement et des locataires de HLM est multiple : personnes issues de l'immigration, familles monoparentales généralement dirigées par une femme, personnes âgées plus ou moins autonomes, personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, etc. Ces personnes représentent différents visages de la pauvreté à Montréal et de la marginalisation aussi, car l'exclusion économique est renforcée par le regard préjudiciable souvent porté de l'extérieur sur les locataires de HLM (McAll, 1995). En ce sens, les HLM forment sans doute l'un des terrains les plus appropriés où mener la lutte contre l'exclusion dans la société montréalaise.

La question de la cohabitation interethnique revient souvent à l'ordre du jour et sous de multiples formes dans le milieu des HLM. Entre autres, des carences dans la transmission de l'information aux locataires peuvent se traduire par une socialisation déficiente aux codes d'habiter ensemble dans ce milieu et conduire à des phénomènes de stigmatisation des familles récemment arrivées de la part des résidents installés de longue date (Dansereau et Séguin, 1995). Les difficultés rencontrées dans l'accueil et l'insertion des familles immigrantes dans le milieu des HLM ont guidé le Service du développement communautaire et social de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) dans l'élaboration de projets pilotes à l'intérieur d'un plan d'action⁵ établi conjointement par la Ville de Montréal et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)⁶ du Québec.

Le projet de recherche *L'accueil et l'accompagnement des immigrants récemment installés en HLM dans des quartiers montréalais* fait suite à une proposition des responsables de deux projets pilotes amorcés en avril 2000. Celles-ci ont alors approché deux chercheuses du centre d'excellence Immigration et métropoles, Francine Dansereau et Annick Germain, afin qu'elles mènent une recherche qui permette de faire le suivi de ces projets au fur et à mesure de leur déroulement.

⁴ Revenu maximal d'admissibilité à un HLM (ex : maximum de 19 000 \$ par année pour un couple). « Pour 56 % des demandes en attente, le total des revenus du ménage, tel que rapporté à leur déclaration de revenus, est inférieur à 9 000 \$ par année » (Di Chiaro, avril 2001, p. 7).

⁵ *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal.*

⁶ Dans ce rapport, nous conservons la dénomination du Ministère qui existait au moment du projet de recherche ; il s'agit aujourd'hui du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC).

Avant de présenter les résultats de cette recherche, nous allons d'abord donner un aperçu de la situation ayant mené à l'élaboration des projets pilotes de l'OMHM, dont nous ferons aussi un bref historique depuis le projet *Franc parler* jusqu'au projet *Habiter la mixité*. Nous exposerons ensuite la méthodologie adoptée pour effectuer notre recherche. Dans la présentation des résultats, nous commencerons par la description des principales caractéristiques (approche, activités, profil des personnes participantes) qui se retrouvent d'un projet à l'autre, puis nous traiterons de la mobilisation et de la participation. Certains objectifs des projets pilotes seront par la suite repris et examinés à la lumière de ce qui a été réalisé dans le cadre du projet *Habiter la mixité*. En conclusion, nous reviendrons sur les acquis et les enseignements de cette expérience avant de discuter des enjeux liés à la poursuite du projet *Habiter la mixité*.

1. APERÇU DE LA SITUATION

Les HLM montréalais logent une population hétérogène dont la diversification a été croissante au cours des dernières années. Cette diversification touche un milieu de vie où les contraintes de toutes sortes contribuent à intensifier la question des rapports de cohabitation, interethniques ou autres. Dans ce milieu où la mobilité résidentielle est réduite, elle questionne, entre autres, les façons de faire en matière d'accueil des nouveaux locataires et de gestion des relations entre les résidents.

La cohabitation interethnique dans le milieu des HLM soulève donc plusieurs enjeux qui rejoignent ceux rencontrés à l'échelle de la ville en matière d'accueil et d'établissement des nouveaux arrivants, tout en comportant une dimension particulière du fait que l'OMHM est un organisme dont le rôle principal de gestionnaire immobilier est encadré par des règles définies à l'échelle du Québec et par un budget fixé par la Société d'habitation du Québec (SHQ). L'installation de familles immigrantes en HLM a aussi un impact sur la vie des quartiers, notamment des quartiers à forte majorité francophone comptant une faible proportion d'immigrants parmi leurs résidents. Elle entraîne inévitablement une modification des rapports de cohabitation, ce qui nécessite une adaptation des modes d'intervention des institutions et des organismes en place.

1.1 Mandat de l'Office municipal d'habitation de Montréal

Créé en 1969, l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) est à la fois le mandataire de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et l'agent de la Ville de Montréal. L'OMHM agit dans le cadre de normes édictées par la SHQ qui, en tant qu'intermédiaire du gouvernement du Québec, s'occupe entre autres de construire des logements sociaux, de définir les critères d'attribution d'un logement HLM et de fixer l'échelle des loyers. Le mandat principal de l'OMHM est de gérer les habitations à loyer modique (HLM) ainsi que les programmes de supplément au loyer (PSL) et d'entretenir les immeubles de HLM.

La création du Service du développement communautaire et social au sein de l'OMHM date de la fin des années 1980. Ce service a commencé par soutenir les associations de locataires formées dans les HLM et par répondre aux demandes des locataires en les orientant vers les ressources appropriées. Au cours des années, devant l'appauvrissement de la population logée en HLM, la diversification des clientèles et l'aggravation des problèmes sociaux (délinquance, violence, trafic de drogues, etc.), il a été amené à développer d'autres types d'actions en partenariat avec des intervenants des milieux communautaire et institutionnel (organismes communautaires de quartier,

CLSC, Service de police, etc.). Ces actions ciblent des groupes largement concernés par les problématiques urbaines en vue de les soutenir, de développer et de maintenir leur potentiel et aussi de créer des milieux de vie appropriés. En 2001, le parc de HLM montréalais comptait 114 associations de locataires et 75 organismes communautaires y oeuvrant.

Même si le volet du développement social et communautaire existe depuis près de 20 ans à l'OMHM, il est encore peu reconnu sur le plan budgétaire dans une institution principalement vouée à la gestion immobilière du parc de HLM montréalais (attribution et location des logements, entretien et réparation des immeubles). En avril 2002, l'adoption de la Loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec a toutefois permis de « légitimer » en partie les actions menées par l'OMHM en reconnaissant qu'un office municipal d'habitation peut « mettre en œuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle ». Dans cette lignée, l'OMHM a créé de nouveaux comités consultatifs, soit un pour chacun des secteurs géographiques du territoire montréalais et un pour les locataires.

1.2 Population immigrante dans les HLM montréalais

Depuis la fusion municipale de 2002, l'Office municipal d'habitation de Montréal s'occupe de 20 382 logements où résident près de 45 000 personnes. Il s'agit du plus grand parc immobilier de la ville de Montréal et du plus important parc de logements HLM au Québec. Ces logements se retrouvent dans 21 des 27 arrondissements montréalais. Ils se répartissent dans 325 habitations dont la majorité se compose de tours d'habitation (166)⁷, destinées pour la plupart aux aînés, et de plans d'ensemble (20)⁸, habités en grande partie par des familles. Le nombre de demandeurs inscrits sur la liste d'attente pour un logement HLM dans la ville de Montréal a plus que doublé entre 1998 et 2003, passant de 7 474 à 15 131 ménages (données au 1^{er} avril), dont 36 % pour des logements pour personnes âgées et 64 % pour des logements destinés aux familles.

Depuis le début des années 1990, les immigrants⁹ ont occupé une place croissante dans les HLM montréalais. Cette importance tient en partie à la faible natalité de la population québécoise « de souche » et au fait que les familles d'immigration récente comptent souvent plus d'enfants. Elles sont aussi susceptibles de connaître des conditions de logement les rendant éligibles à un logement HLM, soit un taux de

⁷ Immeubles à appartements de plusieurs étages, comptant entre 60 et 100 logements, construits principalement pour les personnes retraitées et préretraitées, la plupart à la fin des années 1970.

⁸ Groupes d'immeubles résidentiels comptant de 100 à 300 logements datant surtout du début des années 1970.

⁹ Il faut noter que seules les personnes ayant un statut d'immigrant ou les réfugiés admis comme résidents au Canada sont éligibles à l'obtention d'un logement HLM; les réfugiés en attente de statut ne le sont pas. De plus, les demandeurs doivent résider depuis au moins un an à Montréal pour pouvoir obtenir un logement HLM.

peuplement et un taux d'effort¹⁰ élevés. La discrimination dans le parc locatif privé et la pénurie de grands logements à la fois en bon état et à prix abordable dans ce secteur expliquent en bonne partie cette situation, aussi liée à l'insertion des immigrants récents sur le marché du travail.

Les immigrants de diverses origines¹¹, arrivés plus ou moins récemment au pays, représentent une forte proportion des nouveaux venus en HLM, soit environ 40 % des ménages ayant obtenu un logement au cours des dernières années (1999-2002). Dans les logements pour familles, ils constituent la moitié des nouveaux locataires et même la quasi-totalité d'entre eux dans les logements de quatre chambres à coucher et plus. Par ailleurs, leur proportion s'élève à 28 % des nouveaux locataires dans les HLM pour personnes âgées. Dans l'ensemble, les immigrants constituent près de 50 % des demandeurs inscrits sur les listes d'attente de l'OMHM, soit environ les deux tiers des demandes visant des logements destinés aux familles et jusqu'à neuf demandes sur dix (9/10) pour des logements de trois chambres à coucher et plus (Di Chiaro, 2001).

1.3 Cohabitation interethnique dans le logement social

Dans une recherche sur la cohabitation interethnique dans le logement social menée en 1995 par F. Dansereau et A.-M. Séguin¹², l'absence de relations ou la prédominance de relations superficielles entre personnes d'origines ethniques ou nationales différentes apparaît comme la situation la plus fréquemment observée dans les ensembles étudiés (des HLM en majorité et quelques coopératives). Les situations conflictuelles, ou les tensions les plus vives, ont plutôt tendance à se manifester dans les ensembles HLM les plus anciens. Ces ensembles datent surtout du début des années 1970, à l'époque où prévalait un courant architectural caractérisé par des ensembles de 100 à 300 logements répartis en plusieurs immeubles souvent séparés de la rue et tournés vers un espace intérieur parcouru d'allées. Ils comptent généralement une forte proportion de grands logements destinés à des familles nombreuses.

On observe une transformation marquée du profil ethnoculturel de la population habitant ces ensembles, les grands logements y étant de plus en plus occupés par des familles issues de l'immigration. Les nouveaux arrivants ont aussi des histoires résidentielles et des modes d'habiter qui ne sont pas nécessairement ceux de l'ensemble. Dans ce contexte, les tensions entre voisins tendent à être ethnicisées, le bruit en étant la

¹⁰ Proportion du revenu consacrée à se loger.

¹¹ Les listes d'attente indiquent qu'une grande partie des demandeurs immigrants sont originaires de régions associées à l'immigration récente (depuis les années 1990) à Montréal : outre les immigrants de la Caraïbe francophone, les plus nombreux à demander un HLM viennent du Maghreb/Moyen-Orient, de l'Asie, de l'Amérique latine et de l'Europe de l'Est. Cette répartition varie toutefois selon les quartiers.

¹² Cette étude reprend les différents cas de figure proposés par Véronique de Rudder (1987) pour caractériser les relations interethniques, soit l'absence de relations, les échanges de bon voisinage et les situations conflictuelles.

première cause, notamment les cris et les jeux tapageurs d'enfants et d'adolescents dans les corridors et les espaces extérieurs. Ces irritants peuvent être accentués par l'aménagement même de certains ensembles HLM, lequel amplifie les bruits lorsque les jeunes jouent dans les aires communes situées entre les immeubles. Ces tensions prennent aussi l'allure de conflits intergénérationnels, puisque les aînés sont particulièrement ennuyés par les perturbations que peut causer la présence de groupes de jeunes dans leur environnement.

Les rapports entre voisins sont aussi affectés par les diverses odeurs de cuisine qui s'exhalent dans les espaces communs (cages d'escaliers, corridors, etc.) et suscitent des plaintes systématiquement connotées en termes ethniques. La gestion des déchets domestiques et, de façon générale, l'entretien du logement, constituent aussi un sujet délicat car les manières de faire sont liées aux apprentissages et sont aussi variées que les pays d'origine. Dans ces cas, les dénonciations concernent le plus souvent des ménages d'origines précises.

Les observations précédentes rejoignent les résultats d'autres études menées au Québec ou ailleurs. Ainsi, le constat général de « cohabitation pacifique mais distante » s'applique aux pratiques de sociabilité dans les principaux espaces publics de sept quartiers multiethniques de la région montréalaise (Germain *et al.*, 1995). De même, des études françaises (Dubet, 1989 ; Calogirou-Basdevant, 1988 ; Benayoun *et al.*, 1987) font ressortir le fait que l'ignorance mutuelle caractérise davantage les relations interethniques de voisinage que le conflit ouvert. Lorsque des tensions apparaissent, elles sont généralement dues à des plaintes classiques : irritants physiques (bruit, odeurs, saleté des espaces communs), confrontations relatives aux enfants ou adolescents, négligence dans l'entretien du logement et dégradation des espaces communs. On note que les conflits ne mettent pas toujours en cause des ménages dits « de souche » et des « étrangers ». Dans un certain nombre de cas, la gestion du logement social et la conception architecturale des ensembles HLM constituent aussi des facteurs d'aggravation des tensions (Pinson, 1992).

1.4 Accueil et intégration des immigrants en HLM

En obtenant un logement HLM, les nouveaux locataires connaissent souvent un double mouvement : ils se retrouvent à la fois dans un nouvel espace résidentiel et dans un nouveau quartier, parfois peu habitué à recevoir des immigrants. Au début, les nouveaux arrivants auront tendance à vouloir établir des contacts, mais ils adopteront peu à peu le mode de vie de leur nouveau milieu, souvent caractérisé par l'indifférence et l'anonymat. Avec le temps, la gêne finira par s'installer et bloquera les relations avec les autres résidants (Dansereau et Séguin, 1995).

L'étape de l'accueil constitue un moment crucial d'une insertion réussie ou à tout le moins non ratée. C'est à ce moment que l'information sur les normes et les codes d'usage du nouveau milieu de résidence doit être transmise aux arrivants. C'est aussi le moment où les résidants, anciens et nouveaux, commencent à se forger des représentations les uns des autres. Jusqu'à maintenant cette étape reste problématique dans les HLM montréalais. Dans leur étude (1995), F. Dansereau et A.-M. Séguin ont relevé les déficiences du dispositif d'accueil des nouveaux locataires dans les HLM. Elles notent, entre autres, le manque de préparation des intervenants face aux besoins particuliers des nouveaux locataires d'immigration récente, ce qui serait à la source de nombreux malentendus. Elles voient aussi dans le manque de dispositifs d'accueil et la méconnaissance des règles de vie en HLM des facteurs pouvant contribuer à l'écllosion de frictions interethniques ou de stéréotypes racistes.

Les solutions qui ont été adoptées dans divers pays pour améliorer la cohabitation interethnique dans les HLM consistent le plus souvent à revoir les modes de gestion de façon à les « adapter », en rééquilibrant la composition sociale des ensembles résidentiels, ou à les « rapprocher » des résidants en décentralisant les opérations administratives et en sollicitant une plus grande participation des locataires à la gestion de leur habitat. D'autres pistes de solution pour favoriser l'insertion des immigrants dans le logement social viennent des expériences d'accompagnement social individualisé et de parrainage des nouveaux arrivants (Blauw, 1989). Pour leur part, F. Dansereau et A.-M. Séguin proposaient de réaliser des expériences pilotes, de type « recherche-action », qui mettraient en pratique certaines innovations dans un nombre limité de HLM présentant des problèmes assez aigus et dont on évaluerait systématiquement les résultats.

Au début des années 1990, le parc des HLM, notamment les grands ensembles, a connu des changements significatifs dans la composition ethnoculturelle des résidants. Des difficultés de cohabitation entre des jeunes issus de familles immigrantes et des adultes de « vieille souche » se sont manifestées. Parallèlement, les phénomènes de délinquance se sont accentués dans certains milieux. Afin de contrer ces problèmes, plusieurs centres de jeunes ont été créés dans les HLM montréalais. On en compte actuellement 11 qui offrent surtout des activités récréatives et du soutien scolaire aux jeunes de 6 à 17 ans. D'autres activités visent aussi les familles et notamment les femmes (cafés rencontres, repas communautaires, fêtes, etc.). La SHQ a aussi apporté son soutien à la mise sur pied de projets particuliers, comme le projet *Bon voisinage* établi dans un ensemble HLM de Montréal-Nord à la fin des années 1990.

Depuis le milieu des années 1990, certaines améliorations ont été apportées à l'OMHM. Entre autres, un guide à l'intention des nouveaux locataires de HLM a été préparé et

traduit en plusieurs langues. De plus, des réunions regroupant les nouveaux locataires d'un même quartier sont organisées périodiquement au moment de la remise des clés pour expliquer aux locataires le contenu de leur bail, leurs droits et recours ainsi que les règlements d'immeuble et les règles de vie dans les HLM où ils sont logés. L'élaboration de projets pilotes par l'OMHM fait aussi partie de ces démarches d'amélioration des dispositifs d'accueil des nouveaux locataires en HLM.

1.5 Enjeux pour l'Office municipal d'habitation de Montréal

Les ménages immigrants font partie des « nouvelles clientèles » des HLM montréalais qui révèlent les difficultés de la cohabitation dans ce milieu. L'OMHM est ainsi appelé à faire face à des situations sociales difficiles vécues dans les HLM et à leur transformation dans le temps. D'une part, dans les tours d'habitation, les difficultés de la cohabitation sont liées en partie au nombre accru de personnes aux prises avec des problèmes de détresse psychologique sans soutien véritable, alors que la hausse constante du nombre de personnes vieillissantes en perte d'autonomie pose de façon plus aiguë la question du maintien dans les lieux. D'autre part, les plus grands plans d'ensemble connaissent des problèmes liés à l'appauvrissement, l'isolement, la promiscuité (en raison de la densité d'occupation) et la concentration de jeunes dans un espace restreint, auxquels se superposent depuis le début des années 1990 des changements significatifs dans la composition ethnique des populations.

Comme l'offre de grands logements familiaux est plus abondante dans certains quartiers à forte majorité francophone, définis auparavant comme des « territoires universels »¹³, c'est là que l'OMHM dirige plusieurs familles immigrantes pour occuper leur premier logement HLM. Pour certaines, il s'agit d'une porte d'entrée qui leur permet d'accéder plus rapidement à un HLM, quitte à déménager par la suite. Bon nombre de ces familles résidaient auparavant dans des quartiers multiethniques où les logements HLM de grande taille ne sont pas suffisamment nombreux pour répondre à la demande. Dans leur nouveau quartier de résidence, la population réceptrice est nettement plus homogène et souvent, se compose à plus de 85 % de résidents d'origine canadienne-française. Les immigrants y représentent généralement moins de 10 % de la population.

Il y a quelques années, l'un des quartiers centraux à majorité francophone a été le lieu d'incidents xénophobes visant de nouveaux locataires de HLM d'origine immigrée. Ces incidents ont entraîné la mise sur pied d'une table de concertation formée de plusieurs

¹³ Soit les quartiers Hochelaga-Maisonneuve, Mercier-Est, Rivière-des-Prairies et Pointe-aux-Trembles; les autres sont la Petite-Bourgogne et Pointe-Saint-Charles. Il s'agit de territoires accessibles à toutes les personnes en attente d'un logement, tout en gardant une priorité aux gens du quartier; cette catégorie de territoires n'existe plus depuis 2001.

organismes du quartier (dont l'OMHM) qui ont décidé de réagir afin de prévenir la reproduction de tels incidents. Certains quartiers connaissent aussi de façon récurrente des événements de nature criminelle (des meurtres de jeunes adultes, par exemple) qui amplifient les tensions interethniques et font resurgir des problèmes latents comme en témoignent les critiques des interventions policières jugées « racialisées ».

L'OMHM est donc confronté à des enjeux importants liés à l'accueil et à l'intégration des nouveaux résidants issus de l'immigration dans les HLM montréalais. Les principaux enjeux mettent en cause le rôle qu'il joue face à l'évolution de la population résidant dans les HLM montréalais. Même si l'OMHM, et plus particulièrement le Service du développement communautaire et social, a depuis longtemps manifesté sa volonté d'améliorer les modalités d'accueil des nouveaux locataires dans les HLM montréalais, le manque de ressources humaines et financières a contribué à faire reporter indéfiniment la concrétisation de ces intentions. C'est pourquoi l'établissement en 1999 du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* est venu à point nommé pour pallier en partie ces lacunes. À partir de 1999, divers projets visant l'accueil et l'intégration des familles immigrantes dans les HLM se sont donc succédé dans le cadre de ce plan d'action. Ces projets, et principalement le plus récent, soit le projet *Habiter la mixité*, font l'objet du présent rapport.

2. HISTORIQUE DES PROJETS PILOTES DE L'OMHM

Les projets pilotes¹⁴ développés par l'OMHM s'inscrivent dans le *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*, établi en 1999 et renouvelé depuis. Ce plan résulte d'une entente conclue entre le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et la Ville de Montréal, au moment où le Ministère effectuait une révision en profondeur des programmes de francisation des immigrants et où la Ville envisageait d'élaborer un projet spécifique de francisation en lien avec les services municipaux. Il comporte cinq axes d'intervention : les milieux de vie (dont les HLM), les services municipaux, les équipements et services de sports et loisirs, les maisons de la culture et les bibliothèques. La Ville joue en quelque sorte le rôle d'interface entre le MRCI et les services responsables des projets prévus dans le plan d'action.

Forte de ses expériences antérieures de collaboration avec l'OMHM, la Direction des affaires interculturelles (DAI) de la Ville de Montréal a fait appel à cet organisme pour développer des projets dans le domaine de l'habitation sociale. Cette orientation répondait également à l'implication de longue date de la Ville en matière d'habitation ainsi qu'à son intérêt à l'égard de l'accueil et de l'établissement des nouveaux arrivants dans la ville (Ville de Montréal, 2000b).

Au cours de sa première année d'existence, le plan d'action visait principalement à réaliser des activités de francisation des immigrants. En pratique, les objectifs du MRCI par rapport aux réalisations des services et des partenaires municipaux étaient très élevés, notamment en ce qui a trait au nombre d'activités et de participants. C'est en vue de répondre à ces objectifs que le projet *Franc parler* a été proposé par l'OMHM en collaboration avec la DAI.

2.1 Projet *Franc parler*

Dans l'ensemble, le projet *Franc parler* (1999-2000) visait à permettre à des immigrants résidant en HLM, jumelés à un groupe de gens du voisinage, de participer à diverses activités offertes en français (sorties, ateliers, sessions d'information). Ce projet voulait valoriser et encourager l'usage du français par ces immigrants, à la fois dans leurs activités quotidiennes et dans leur milieu, tout en favorisant leur participation comme locataires et comme citoyens. Les objectifs spécifiques du projet consistaient à offrir aux familles immigrantes l'occasion d'utiliser le français et d'approprier leur

¹⁴ Cette partie comprend des informations recueillies auprès de quatre personnes responsables des projets pilotes de l'OMHM à divers titres et niveaux d'intervention (appareil municipal et gouvernement provincial).

environnement, et à sensibiliser leur entourage en vue de favoriser les contacts sociaux. Afin d'atteindre ces objectifs, un jumelage devait être réalisé avec des voisins francophones pour effectuer des sorties et participer à des ateliers d'information permettant d'utiliser le français. Le projet prévoyait la tenue d'un total de 10 activités par quartier, chacune rassemblant une dizaine de locataires immigrants et une dizaine de citoyens et citoyennes du même voisinage. Ainsi, on envisageait de rejoindre environ 1000 personnes, dont la moitié serait des immigrants.

L'animation de ce projet a été assurée conjointement par deux personnes (Diane Guillemette et Claire Katma), qui se sont partagé le travail en prenant chacune la responsabilité de multiples activités dans des quartiers différents de la ville (12 au total). Les services municipaux ont constitué leurs principaux partenaires, puisque des visites gratuites ont été fréquemment organisées pour mieux connaître les équipements de la ville (Biodôme, Planétarium, etc.). La collaboration a aussi été assurée avec d'autres projets du plan d'action (notamment les projets *Contact* et *Ça me dit en famille*) et des organismes communautaires qui se sont principalement chargés de donner des cours de français dans les HLM de certains quartiers.

Les activités de francisation menées dans le cadre du plan d'action ont été réévaluées à la fin de la première année, ce qui a entraîné un réajustement dès l'année suivante. Le plan d'action fut alors réorienté vers des activités d'intégration en français qui devaient compléter les activités de formation assumées par le MRCI et par les organismes communautaires du Programme d'accueil et d'établissement des immigrants (PAEI). Le rôle de ces organismes dans la gestion et la livraison des cours de français aux immigrants devait se trouver par le fait même confirmé et éventuellement élargi. Ce réajustement visait également à ce que ces activités correspondent mieux au rôle effectif de la Ville de Montréal qui, par l'intermédiaire des services et autres agents municipaux, est en mesure d'intervenir dans les milieux de vie de ses résidents, dont ceux des HLM.

Trois nouveaux projets pilotes ont finalement remplacé le projet *Franc parler* : l'un ciblait les familles immigrantes venant d'emménager dans des HLM de quartiers à forte majorité francophone (*Citoyenneté clé en main*); l'autre visait à rejoindre des locataires immigrants de longue date dans des HLM de quartiers multiethniques (*Enfin chez nous*) et le troisième s'adressait spécifiquement aux résidents des *Îlots Saint-Martin* dans la Petite-Bourgogne.

2.2 Projet *Citoyenneté clé en main*

Le projet *Citoyenneté clé en main* (2000-2001) visait surtout à mettre en place un dispositif particulier d'accompagnement des familles immigrantes nouvellement arrivées dans des HLM de quartiers à forte majorité francophone en vue de favoriser les contacts sociaux avec leur entourage, que ce soit dans le HLM même, leur voisinage ou le quartier. Ce projet ciblait donc les familles locataires d'un logement privé dans un quartier multiethnique qui, pour accéder à un logement HLM de type familial et de grande taille, se sont retrouvées dans des quartiers à forte majorité francophone comptant très peu d'immigrants. Il visait d'abord à leur fournir une information adéquate sur leurs droits et devoirs en tant que locataires de HLM ainsi que sur les codes de vie dans ce milieu. Un autre objectif était de les aider à se familiariser avec les ressources disponibles et, comme dans le projet *Franc parler*, de sensibiliser leur entourage. On souhaitait ainsi que les nouveaux locataires immigrants puissent établir et maintenir des liens avec leurs voisins et les personnes-ressources en place (intervenants, animateurs, etc.).

Les activités prévues comportaient des rencontres individuelles avec les nouveaux locataires, un suivi de leur installation en HLM et des ateliers d'information et d'échanges. Dans la lignée du projet *Franc parler*, ce projet a aussi permis de donner des cours de français sur le site même des HLM grâce à la collaboration d'organismes communautaires.

2.3 Projet *Enfin chez nous*

Le projet *Enfin chez nous* (2000-2001) visait à développer un sentiment d'appartenance et à susciter la participation à la vie communautaire des locataires immigrants de HLM, plus particulièrement des femmes soutiens de famille. Ce projet s'adressait en premier lieu à des résidents de quartiers multiethniques. De façon spécifique, il devait leur permettre d'échanger en français sur la vie en HLM et les sensibiliser sur leurs droits et responsabilités comme citoyens et locataires. À plus ou moins long terme, on espérait aussi repérer des leaders qui pourraient agir à titre de relais entre les organismes intervenant dans le milieu et les locataires de HLM.

Comme le précédent, ce projet comporte des activités de rencontre bimensuelles (cafés-rencontres, repas communautaires, réunions d'information) dans les locaux des HLM ainsi que des fêtes, des activités de jardinage et de nettoyage des terrains, des sorties (cabane à sucre, maisons de la culture, Jardin botanique, etc.).

2.4 Projet *Les îlots Saint-Martin*

Ce projet s'adressait directement aux nouveaux résidents de l'ensemble HLM des *Îlots Saint-Martin* (Petite-Bourgogne), notamment ceux issus de l'immigration, soit environ 400 ménages. Il visait à contrer l'isolement en les engageant à participer à des activités permettant de favoriser leur enracinement et d'encourager leur usage du français.

Les activités prévues étaient beaucoup plus précises que celles envisagées dans les projets *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous*, car elles s'inscrivaient dans la programmation régulière de deux organismes, le Centre d'éducation populaire de la Petite-Bourgogne et de Saint-Henri (CÉDA) et le Comité Tissu social de la Coalition de la Petite-Bourgogne.

En 2001-2002, les projets *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous* ont été fusionnés en un seul, soit le projet *Habiter la mixité*, qui regroupe plusieurs des objectifs des projets précédents. Par ailleurs, le projet des *Îlots Saint-Martin* n'a pas été poursuivi sous sa forme initiale dans le cadre du plan d'action, mais s'est transformé pour s'intégrer dans le volet « animation communautaire » du Garde-Manger, un organisme communautaire de la Petite-Bourgogne. Ce projet ne fait pas partie des projets que nous avons suivis dans le cadre de notre recherche.

2.5 Projet *Habiter la mixité*

Le projet *Habiter la mixité*, qui est en cours depuis 2001-2002, est le dernier-né de la série de projets pilotes élaborés par l'OMHM. Au cours des trois dernières années, les objectifs initiaux de ce projet n'ont été que légèrement modifiés : comme les projets *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous*, il traduit le souci de l'OMHM de mieux informer les nouveaux locataires immigrants des contenus de leur bail, du code civil du Québec et des différents codes de vie dans le milieu des HLM. Il vise également à familiariser ces familles récemment arrivées dans le quartier avec les ressources de leur nouvel environnement. Seul l'objectif de sensibilisation de l'entourage, présent sous diverses formes dans tous les projets de l'OMHM depuis la première année du plan d'action, a été réajusté en 2002-2003 pour viser plus directement à favoriser un meilleur maillage entre les groupes communautaires et les locataires immigrants des HLM concernés. La dernière version du projet (2003-2004) définit encore plus concrètement cet objectif, puisqu'il s'agit d'établir des liens entre les personnes immigrantes et les groupes communautaires susceptibles de les soutenir dans leur processus d'intégration.

Le projet *Habiter la mixité* propose donc le même type d'activités que les projets précédents, mais la première année du projet prévoyait en outre l'élaboration d'outils

d'information et d'animation (fiches d'information et film vidéo) destinés aux locataires, notamment aux nouveaux arrivants.

2.6 Comparaison des objectifs des projets

À partir de la deuxième année du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*, l'OMHM a réajusté son intervention afin de répondre plus directement à ses propres objectifs en matière de développement social et communautaire. Les projets ont aussi été davantage orientés vers l'élaboration d'outils et l'expérimentation d'approches pouvant servir à mieux accueillir les nouveaux résidents en HLM.

Malgré les réajustements opérés, les objectifs des projets pilotes restent dans les grandes lignes les mêmes depuis la première année (Tableau 1). Ainsi, l'« opportunité de parler en français » demeure une préoccupation constante, à partir du moment où la difficulté de communiquer en français a été identifiée comme une contrainte dans le processus d'intégration des immigrants vivant en HLM (Projet *Franc parler*). Par ailleurs, tous les projets visent, d'une manière ou d'une autre, à familiariser les familles immigrantes avec les ressources de leur environnement.

Dès la deuxième année, le Service du développement communautaire et social, responsable de l'élaboration des projets pilotes de l'OMHM, a mis l'accent sur l'amélioration de l'accueil des nouveaux locataires en visant à faire mieux connaître et comprendre les codes de vie dans le milieu des HLM. Cet objectif a été maintenu explicitement dans tous les projets subséquents, contrairement à une autre préoccupation de ce service, exprimée dans le projet *Enfin chez nous*, soit d'encourager la participation citoyenne des immigrants vivant en HLM. Au fil des années, l'idée de « favoriser des liens de bon voisinage » à l'échelle des HLM et du milieu environnant a eu la priorité sur celle de « permettre l'exercice de leur pleine citoyenneté » aux locataires immigrants, qui est toutefois demeurée en filigrane dans les faits. D'autre part, l'objectif de « sensibiliser l'entourage » des HLM s'est progressivement transformé en des objectifs plus précis de maillage et de référence aux organismes communautaires, qui pourraient entraîner une sensibilisation à plus long terme.

Tableau 1
Comparaison des objectifs des projets pilotes de l'OMHM
(Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français
des immigrants dans les quartiers de Montréal)

Objectifs	Projets pilotes de l'OMHM					
	Franc parler	Citoyenneté clé en main	Enfin chez nous	Habiter la mixité		
				I	II	III
Visant les locataires immigrants de HLM						
<ul style="list-style-type: none"> Aider à mieux communiquer en français Aider à se doter des compétences linguistiques nécessaires pour mieux communiquer avec leur entourage 		X		X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Offrir l'opportunité de parler en français avec leur entourage Fournir des occasions d'échanger avec des personnes du voisinage 	X			X	X	X
<ul style="list-style-type: none"> Faire mieux connaître et comprendre le bail type et le code civil du Québec/le guide du locataire/les codes de vie en HLM (droits et responsabilités) Permettre d'échanger en français sur l'utilisation et les règles d'usage des espaces communs Sensibiliser les locataires à leurs droits et responsabilités comme citoyens et locataires 		X	X	X	X	X
Amener à apprivoiser leur environnement/nouveau quartier pour favoriser leur participation comme locataires et citoyens	X	X				
Repérer des leaders pouvant faire le relais entre organismes et locataires			X			
<ul style="list-style-type: none"> Orienter vers les ressources du quartier Favoriser un meilleur maillage avec les groupes communautaires Établir des liens avec les groupes du milieu et diriger des locataires vers ces groupes. 				X	X	X
					X	X
Visant l'entourage des HLM et les organismes communautaires du milieu						
Sensibiliser l'entourage des HLM afin de favoriser des contacts sociaux variés et répétés/plus harmonieux	X	X				
Sensibiliser les groupes communautaires à la problématique de l'intégration des immigrants				X		

De prime abord, les objectifs des différents projets peuvent paraître élevés par rapport à ce qui pouvait être effectivement réalisé dans la pratique. En réalité, c'est plutôt la « politique des petits pas » qui a été adoptée dans la mise en œuvre des projets pilotes à la suite du projet Franc parler. Les responsables considèrent en effet que c'est grâce à une série de petites initiatives et avec l'aide de quelqu'un représentant une « sorte de contact et d'ouverture » pour les locataires immigrants de HLM – en l'occurrence, l'animatrice du projet – que les objectifs peuvent être atteints, en totalité ou en partie.

2.7 Choix des milieux d'intervention

Après avoir appliqué le projet *Franc parler* de façon uniforme à 12 quartiers¹⁵ montréalais, l'OMHM a adopté, dès la deuxième année du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*, une nouvelle approche privilégiant l'établissement d'objectifs différents selon les milieux et la sélection d'un nombre restreint de quartiers. Les activités menées dans le cadre des projets de l'OMHM en 2000-2001 variaient donc en fonction des problématiques propres à chaque quartier et, éventuellement, à chaque HLM. Le retour vers un projet unique à partir de 2001-2002 répondait à la nécessité d'assurer la continuité de ces activités en les recentrant autour de quelques objectifs, compte tenu du peu de ressources disponibles, tout en restreignant le territoire d'intervention aux quartiers Ahuntsic, Côte-des-Neiges, Centre-Sud (district Sainte-Marie) et Hochelaga-Maisonneuve. Cependant, la fusion municipale a entraîné l'ajout en 2002-2003 de HLM situés dans l'ancienne municipalité de Saint-Laurent.

Les HLM retenus se situent dans des quartiers où l'insertion des immigrants s'inscrit dans des problématiques fort différentes. Le choix de ces milieux répond avant tout au souci d'agir là où l'on rencontre les meilleures conditions de succès. Ainsi, les milieux ciblés ne sont pas nécessairement ceux qui présentent les plus grands besoins, mais plutôt ceux où les projets peuvent apporter une contribution significative, compte tenu des ressources disponibles, des réseaux existants et des occasions de collaboration susceptibles de se présenter à court terme. Ainsi, le quartier Côte-des-Neiges et l'arrondissement Saint-Laurent se caractérisent par la multiethnicité de leur population, de même que le quartier Ahuntsic dans une moindre proportion, à la différence des quartiers Centre-Sud et Hochelaga-Maisonneuve qui comptent une forte majorité francophone, composée de résidents d'origine canadienne-française.

Dans le quartier Côte-des-Neiges, de nombreux organismes communautaires s'occupent de la population immigrante, notamment de l'accueil et de l'établissement des

¹⁵ Ahuntsic, Villieray, Saint-Michel, Rosemont, Mercier, Hochelaga-Maisonneuve, Côte-des-Neiges, Notre-Dame-de-Grâce, Pointe-Saint-Charles, Petite-Bourgogne, Rivière-des-Prairies, Pointe-aux-Trembles.

immigrants récents, mais mènent plus rarement des actions dans les HLM, dont ils ont souvent du mal à rejoindre la population. Les HLM touchés par les projets pilotes de l'OMHM se répartissent en plusieurs immeubles de petite taille dispersés dans la partie nord du quartier, qui logent un grand nombre de familles comptant plusieurs enfants. Dans l'un de ces HLM, l'existence d'une association de locataires (dissoute à la fin des années 1990) a constitué une expérience qui a rendu les résidants plutôt méfiants à l'égard de tout nouveau regroupement et peu enclins à manifester un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie. L'idée d'un projet pilote permettait donc de travailler à favoriser les relations de voisinage et à animer le milieu de ces HLM.

À l'instar de Côte-des-Neiges, l'arrondissement Saint-Laurent est reconnu pour sa multiethnicité. Comme il s'agit d'un nouvel arrondissement montréalais, il présente évidemment un grand intérêt pour l'implantation de projets relevant de la Ville de Montréal. En outre, il dispose d'un important parc de HLM que les intervenants de l'OMHM connaissent encore mal. Les activités menées dans le cadre du projet *Habiter la mixité* donnaient donc l'occasion de mieux connaître la réalité de ces milieux et d'agir à l'échelle du voisinage.

Dans le quartier Ahuntsic, les HLM ciblés présentent un caractère nettement plus multiethnique que celui du milieu environnant, un secteur de classe moyenne de type banlieue habité surtout par des Québécois d'origine canadienne-française. Construits au début des années 1970 avant le développement résidentiel du secteur, ces HLM forment des ensembles immobiliers d'une centaine de logements destinés en bonne partie à des familles et relativement fermés sur eux-mêmes en raison de leur architecture. Les conflits internes et les frictions avec le voisinage sont souvent attribués à l'usage et à l'appropriation des lieux par les nombreux adolescents habitant ces HLM. Le Centre des jeunes rencontre par ailleurs de la difficulté à rejoindre les adultes et à faire du travail auprès des parents. La nécessité d'établir des contacts avec les résidants et de dynamiser le milieu a donc été à l'origine du projet pilote.

Le parc de HLM du district électoral Sainte-Marie (quartier Centre-Sud¹⁶) compte environ 400 logements familiaux répartis sur tout le territoire, à la fois dans des immeubles de petite taille intégrés au tissu urbain et des tours d'habitation. L'arrivée plus importante de familles immigrantes en HLM ne date que du milieu des années 1990 dans ce quartier situé près du centre-ville, qui compte en proportion deux fois moins d'immigrants que l'ensemble de la ville, mais une fois et demie plus de francophones. Les projets pilotes de l'OMHM se sont intégrés dans la démarche de la

¹⁶ Ce quartier fait maintenant partie de l'arrondissement Ville-Marie.

TCRIC (Table de concertation en relations interculturelles)¹⁷ en vue de travailler à établir de meilleures relations entre les locataires de HLM et secondariser le partenariat déjà établi.

Comme celle de Sainte-Marie, la population du quartier Hochelaga-Maisonneuve¹⁸ est aux neuf dixièmes francophone et compte très peu d'immigrants, dont l'importance s'accroît cependant, notamment dans les HLM offrant de grands logements familiaux, comme celui visé par les projets pilotes de l'OMHM. Les nouveaux locataires de ce HLM se composent surtout de familles immigrantes de diverses origines qui n'ont à peu près pas de liens avec les locataires de longue date ou les gens du voisinage, mais pas de frictions non plus. La vie associative a déjà été florissante dans ce HLM et a contribué à la création du Centre des jeunes en 1993, un organisme qui semble avoir lui aussi du mal à intervenir auprès des parents. C'est surtout à titre préventif que les projets pilotes ont été mis sur pied dans ce milieu, afin de rejoindre davantage les adultes et de favoriser les communications entre tous les locataires.

¹⁷ Devenue depuis l'automne 2003 le Carrefour de Ressources en Interculturel (CRIC).

¹⁸ Ce quartier fait partie de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve.

3. MÉTHODOLOGIE

Notre projet de recherche visait initialement à suivre les activités menées dans le cadre de deux projets pilotes (*Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous*) durant l'année 2000-2001 et à animer des échanges entre chercheuses et intervenantes. Ces activités devaient permettre d'approfondir la problématique ayant présidé à l'élaboration des projets pilotes, d'évaluer les possibilités d'intervention dans ce domaine et de faire le suivi des projets dès leur mise en oeuvre.

L'idée de mener une recherche-action s'est imposée après avoir effectué une première série d'entretiens avec Claire Katma, chargée de la réalisation du projet sur le terrain, et avec les responsables de ce projet à la Ville de Montréal (Joaquina Pires) et à l'OMHM (Nathalie Morin¹⁹) pour mieux connaître la nature, les objectifs et le calendrier des projets. Il nous est alors apparu nécessaire de travailler de concert avec ces intervenantes au développement des projets en adoptant une démarche de recherche-action. Pour nous, cela signifiait d'abord participer aux différentes activités des projets et tenir un journal de bord afin de rendre compte de leur déroulement et des observations liées aux objectifs poursuivis. Nous avons, en outre, prévu de tenir régulièrement des rencontres réunissant chercheuses et intervenantes afin de faire un bilan critique des activités et de discuter au fur et à mesure des difficultés rencontrées et des ajustements possibles.

Nous avons donc suivi les projets successifs de l'OMHM depuis l'été 2000, en participant à des activités (sorties, repas communautaires, etc.) au cours desquelles nous avons pu établir des contacts avec les locataires participant au projet et les intervenants et intervenantes des organismes partenaires, en plus de pouvoir échanger avec l'animatrice du projet. Les échanges réguliers entre chercheuses et intervenantes ont contribué, entre autres, à la planification des activités et à la présentation du projet lors des demandes de subvention soumises annuellement de 2001 à 2003. Au cours de cette recherche-action, nous avons aussi fait l'évaluation de deux outils d'information produits dans le cadre du projet *Habiter la mixité*, soit une vidéocassette et une série de fiches techniques.

En dernier lieu, nous avons réalisé quatre séries d'entretiens au cours de l'hiver 2003 : la première avec les quatre responsables²⁰ du projet *Habiter la mixité*, la seconde avec

¹⁹ Depuis le mois d'avril 2003, c'est Hélène Bohémier, directrice du Service du développement communautaire et social, qui agit comme responsable pour l'OMHM.

²⁰ Outre les trois intervenantes mentionnées précédemment, nous avons aussi rencontré Ghyslaine Rioux-Gougeon, coordonnatrice du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* au MRCI.

trois agents de relations avec les locataires connaissant bien les HLM retenus pour le déroulement du projet et les deux dernières avec une dizaine de personnes travaillant au sein d'organismes partenaires et de locataires participant au projet. Les 11 organismes communautaires que nous avons rejoints représentent la quasi-totalité des partenaires du projet *Habiter la mixité*; d'autre part, nous avons rencontré 12 personnes parmi la cinquantaine de personnes qui participent régulièrement au projet et qui peuvent s'exprimer en français ou en anglais. Dans l'ensemble, ces entretiens²¹ visaient principalement à mieux connaître les demandes en matière d'accueil et d'intégration des immigrants en HLM, telles qu'exprimées par les différents acteurs, et à recueillir leur perception des impacts des projets pilotes menés depuis cinq ans.

Dès la fin de la première année de l'entente entre le MRCI et la Ville de Montréal (juin 2000), la firme de sondage SOM a effectué une évaluation, à la fois quantitative et qualitative, des 12 projets réalisés cette année-là. Certains résultats tirés de cette évaluation peuvent aussi s'appliquer aux projets *Citoyenneté clé en main*, *Enfin chez nous* et *Habiter la mixité*, ce dont nous ferons état le cas échéant.

²¹ Les canevas d'entretien sont présentés aux annexes 1 à 4.

4. CARACTÉRISTIQUES DES PROJETS

4.1 Approche adoptée

Dans les premiers temps du plan d'action, au moment du projet *Franc parler*, plusieurs sources d'information ont été utilisées pour identifier les locataires de HLM et leurs « voisins » (gens du voisinage ou du quartier) susceptibles de participer au projet. Dès le premier projet, le recrutement des locataires de HLM s'est avéré plus facile à faire que celui des « voisins ». L'éventail de ces sources s'est toutefois restreint avec le temps. Ainsi, dès la deuxième année, diverses avenues explorées pour rejoindre les gens du quartier (Société d'habitation et de développement de Montréal, écoles et églises, travailleurs sociaux, etc.) ont été laissées de côté, alors que d'autres sources sont devenues avec le temps les principaux éléments d'une « méthode de travail » adoptée pour le recrutement des participants et participantes. Comme il s'agit d'un projet de l'OMHM, l'animatrice du projet peut en effet disposer, moyennant des règles strictes d'usage confidentiel, de listes informatiques²² identifiant les résidents des HLM visés par le projet *Habiter la mixité* et les nouveaux locataires de l'Office.

Une autre forme de recrutement consiste à se rendre sur le site même des HLM et à prendre contact avec les locataires selon les occasions qui se présentent. Depuis la réorientation des projets pilotes en 2000-2001, la sélection des « participants potentiels » concerne exclusivement les personnes immigrantes, identifiées à partir de leur patronyme. En ce qui concerne les « voisins », c'est grâce au partenariat avec les organismes communautaires que ceux-ci peuvent être amenés à participer aux activités du projet; au besoin, le recours aux annonces placées dans les journaux de quartier constitue également un moyen relativement efficace d'informer l'ensemble de la population.

L'animatrice du projet contacte personnellement, soit par téléphone, soit en faisant du porte-à-porte, chacune des personnes qu'elle a identifiées parmi les locataires de HLM comme faisant partie de la « clientèle cible » du projet de l'OMHM. Cette façon de faire lui permet d'établir un contact direct, de moduler sa présentation du projet et de voir, ou du moins d'appréhender, ce qui intéresse davantage ces personnes. Ce premier contact est souvent l'occasion de leur fournir des informations utiles, notamment en ce qui concerne le bail ou toute autre question touchant leur situation de locataire de l'OMHM.

²² Outre le nom et l'adresse des locataires, ces listes fournissent aussi des renseignements sur leur âge et sur la composition du ménage.

4.2 Activités réalisées

Les contacts individuels établis par l'animatrice du projet ont incité plusieurs personnes à prendre part aux rencontres organisées régulièrement avec d'autres résidents immigrants ainsi qu'à des événements spéciaux (fêtes, excursions, visites, etc.) attirant une clientèle plus large (autres locataires du HLM, gens du voisinage). D'autres activités récurrentes s'ajoutent durant l'été : les plantations de fleurs et les potagers occupent plusieurs personnes participant au projet, souvent motivées par la possibilité de gagner un prix au concours des « Pouces verts » organisé par l'OMHM; la corvée de nettoyage organisée dans Côte-des-Neiges revient aussi annuellement depuis trois ans.

En ce qui a trait aux activités régulières, le projet *Habiter la mixité* comporte généralement des rencontres bimensuelles (« cuisines collectives »²³, réunions d'information, etc.) tenues dans un local communautaire des HLM. La connaissance du français étant jugée nécessaire pour mieux communiquer avec l'entourage francophone, des cours de français ont aussi été donnés à divers moments dans ces HLM. Les cours de français et les « cuisines collectives » ont longtemps constitué les seules activités à se tenir régulièrement dans le cadre du projet *Habiter la mixité*. Le nombre de quartiers concernés s'est toutefois réduit avec le temps : il n'y a plus de cours de français depuis septembre 2003 et les « cuisines collectives » n'ont lieu que dans un ou deux quartiers, de façon moins régulière qu'auparavant. Diverses activités continuent toutefois à se tenir deux fois par mois dans les HLM concernés (réunions d'information, rencontres informelles, projet *Contact*²⁴) et d'autres (ateliers de bricolage et de broderie) ont aussi eu lieu dans deux quartiers, soit Hochelaga-Maisonneuve et Ahuntsic.

Les activités menées en collaboration avec des organismes communautaires des différents quartiers sont le plus souvent des activités de loisir, comme des sorties ou des fêtes, ayant surtout pour but de favoriser les contacts avec d'autres résidents du HLM, du milieu environnant ou du quartier. Les sorties à l'extérieur de Montréal suivent généralement les traditions agrotouristiques de chaque saison : cueillette de fraises ou de pommes, cabane à sucre, etc. C'est souvent la seule occasion de quitter la ville pour certaines familles immigrantes vivant en HLM. Les sorties réalisées ailleurs dans le quartier ou la ville visent principalement à faire mieux connaître les ressources du quartier (bibliothèque, maison de la culture, organisme communautaire, etc.) et l'éventail des activités de loisir offertes à Montréal (Parc Angrignon, Biodôme, Jardin botanique, etc.). Ces sorties font appel à la collaboration des services municipaux et

²³ Il s'agit d'une activité qui s'inspire des cuisines collectives en rassemblant des femmes pour préparer et partager un repas en commun, mais qui n'en suit pas formellement les règles de fonctionnement.

²⁴ Activité d'animation du livre auprès des tout-petits qui vise à créer des liens avec des immigrants d'origines diverses afin de les amener à s'intéresser aux livres, à l'apprentissage du français et aux ressources du milieu (projet du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*).

sont souvent rendues possibles grâce aux billets obtenus gratuitement par l'entremise de la Ville de Montréal. L'organisation de fêtes se fait presque toujours en partenariat avec un organisme local et suit les traditions de la société réceptrice (fête de Noël, fête des mères, etc.). Par ailleurs, les corvées de nettoyage (ciblant une ou deux rues), menées en collaboration avec un organisme environnemental (Éco-quartier), sont en train de faire partie de la tradition dans le quartier Côte-des-Neiges; ces corvées ont aussi été faites dans Sainte-Marie et Saint-Laurent en 2003.

Le tableau 2 fournit un aperçu des activités réalisées et des organismes partenaires.

4.3 Profil des participantes et participants

Depuis le projet *Franc parler*, la grande majorité des personnes participant aux projets pilotes de l'OMHM sont des femmes immigrantes, sauf pour ce qui est des sorties à l'extérieur du quartier ou de la ville qui rassemblent surtout des familles, incluant les conjoints et les enfants. Notons que les rencontres régulières (dont les cours de français) se tiennent durant la journée pendant que les enfants d'âge scolaire sont à l'école et que la plupart des conjoints travaillent. Les jeunes enfants accompagnent généralement leur mère à ces rencontres. D'ailleurs, les services d'une halte-garderie offerts lors des cours de français répondaient aux demandes des participantes, comme celles-ci l'avaient déjà exprimé à la fin du projet *Franc parler*.

4.3.1 PROJET *FRANC PARLER*

Pour ce qui est du projet *Franc parler*, 271 personnes se sont inscrites au projet, ce qui correspond à un peu plus du quart de l'objectif de 1000 personnes visé au départ (Ville de Montréal, 2000b : 54). Les femmes composaient 81 % des personnes participantes. La plupart sont des personnes d'âge mûr, car 54 % avaient entre 41 et 59 ans contre 41 % âgées de 18 à 40 ans. Près des trois quarts avaient comme occupation principale de prendre soin de leur famille. Au moment du projet, 42 % des personnes participantes avaient entre cinq et dix ans de résidence à Montréal et 50 %, 10 ans ou plus. La grande majorité avaient une scolarité de niveau primaire ou secondaire et leur connaissance du français était de niveau débutant (55 %) ou intermédiaire (38 %).

Tableau 2
Projets *Citoyenneté clé en main*, *Enfin chez nous* et *Habiter la mixité* :
activités et organismes partenaires (2000-2003)

Activités	Quartiers	Organismes partenaires
Rencontres régulières (local communautaire de HLM) <ul style="list-style-type: none"> • Cours de français • Repas communautaires (ou « cuisines collectives ») • Réunions d'information (HLM : association de locataires, bail, règles de vie; sécurité, environnement, etc.) • Séances de lecture (jeunes enfants) 	Ahuntsic	Centre des jeunes SNAC*
	Centre-Sud (Sainte-Marie)	Centre Jean-Claude-Malépart CLSC des Faubourgs Éco-quartier La Relance* TCRIC
	Côte-des-Neiges	CÉDEC Centre communautaire CDN CLSC Côte-des-Neiges Éco-quartier Petites Mains Projet Genèse PROMIS SPVM (poste de quartier)
	Hochelaga-Maisonneuve	ALPA* Centre des jeunes CREP Interaction Famille Projet <i>Contact</i>
	Saint-Laurent	Projet <i>Contact</i>
Activités saisonnières <i>HLM et quartier</i> <ul style="list-style-type: none"> • Corvée de nettoyage • Fête de Noël • Jardinage • Pique-niques <i>Extérieur de Montréal</i> <ul style="list-style-type: none"> • Cueillette de fraises ou de pommes • Épluchette de « blé d'Inde » • Sortie à la cabane à sucre 	Ahuntsic	CANA* Centre des jeunes*
	Centre-Sud (Sainte-Marie)	CEAF Coup de pouce Éco-quartier Maison d'Émilie Poussons-Poussettes TCRIC
	Côte-des-Neiges	Centre communautaire CDN CLSC Côte-des-Neiges Éco-quartier PROMIS
	Hochelaga-Maisonneuve	Centre des jeunes
	Saint-Laurent	Joujouthèque (YMCA)
Sorties socio-culturelles** (Montréal) <ul style="list-style-type: none"> • Biodôme • Éco-museum • Ferme Angrignon • Jardin botanique et Insectarium • Planétarium Maisons de la culture (expositions, théâtre, cinéma, etc.)	Ahuntsic	Services de la Ville de Montréal Centre des jeunes*
	Centre-Sud (Sainte-Marie)	Éco-quartier TCRIC
	Côte-des-Neiges	PROMIS
	Hochelaga-Maisonneuve	Centre des jeunes
	Saint-Laurent	Joujouthèque (YMCA)
Autres <ul style="list-style-type: none"> • Informations individualisées 		Référence aux personnes-ressources de l'OMHM ou des organismes appropriés (CLSC, YMCA, Petites Mains, etc.)

* Pas d'activités conjointes depuis 2002.

** Inclut une sortie à Québec pour visiter le Parlement.

4.3.2 PROJETS *CITOYENNETÉ CLÉ EN MAIN* ET *ENFIN CHEZ NOUS*

Les projets *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous* devaient rejoindre au total 150 familles immigrantes chacun, mais cet objectif quantitatif est vite apparu trop ambitieux, comme dans le cas du projet *Franc parler*. Dans les faits, environ 50 personnes ont participé régulièrement aux activités de ces projets au cours de l'année 2000-2001, ce nombre pouvant s'accroître notablement lors d'événements spéciaux (sorties, fêtes, etc.).

Le projet *Enfin chez nous* a recruté la majorité de ses participantes et participants parmi les personnes qui ont déjà pris part aux activités du projet *Franc parler* dans les deux quartiers ayant eu les plus forts taux de participation, soit Ahuntsic et Côte-des-Neiges. Par ailleurs, le projet *Citoyenneté clé en main* demandait un recrutement particulier, compte tenu de la volonté d'approcher les nouveaux locataires immigrants de HLM situés dans deux quartiers à forte majorité francophone, soit Centre-Sud et Hochelaga-Maisonneuve.

Dans le quartier Ahuntsic, les activités du projet *Enfin chez nous* ont rassemblé une dizaine de femmes venant de pays du Proche-Orient (Liban, Syrie), auxquelles s'est ajoutée une femme d'origine grecque. Ces femmes connaissaient un peu le français (niveau variable), mais il est évident, comme on l'a déjà constaté dans le projet *Franc parler*, qu'un groupe de personnes ayant une langue commune liée à leur origine – l'arabe, en l'occurrence – va avoir tendance à utiliser ce moyen de communication. Dans le même quartier, les participantes du second HLM étaient surtout d'origine haïtienne, à l'exception de la locataire d'origine grecque qui faisait partie des deux groupes. Deux ou trois personnes d'origine canadienne-française et latino-américaine se sont jointes au groupe par la suite. En général, le français constituait la langue commune lors des activités tenues dans ce HLM. Dans Côte-des-Neiges, le groupe était nettement multiethnique et comptait au moins un homme; la dizaine de personnes assistant régulièrement aux réunions venaient de pays des Caraïbes, de l'Asie, du Proche-Orient et de l'Amérique latine. La moitié d'entre elles connaissaient le français et l'autre, l'anglais. Comme dans le projet *Franc parler*, l'utilisation de l'anglais apparaît nécessaire lorsque le profil linguistique des personnes participant au projet ne permet de communiquer que dans cette langue pour être compris. Lors des activités, l'animatrice du projet fait la traduction pour les personnes ne parlant que l'anglais.

Dans le cadre du projet *Citoyenneté clé en main*, les femmes immigrantes inscrites au cours de français donné au HLM (quartier Hochelaga-Maisonneuve) se composaient en quasi-totalité de femmes originaires du Sri Lanka (10-12 femmes environ). Dans Sainte-Marie, le groupe (une dizaine de personnes) était plus hétérogène : les personnes

assistant au cours de français venaient de divers pays (pays de l'Asie du Sud comme le Bangladesh et le Sri Lanka, Chine, etc.) et on y retrouvait deux ou trois hommes. Dans les deux HLM, la plupart des personnes inscrites au cours ont une compétence en français qui se situe au niveau débutant. Certaines d'entre elles ne connaissent pas non plus l'anglais ou le parlent très peu. Ce sont généralement les mêmes personnes qui participaient aussi aux « cuisines collectives » et aux autres activités du projet dans les deux quartiers.

4.3.3 PROJET *HABITER LA MIXITÉ*

Au cours des trois dernières années, le projet *Habiter la mixité* a conservé un noyau formé d'une soixantaine de personnes immigrantes qui participent plus ou moins régulièrement aux activités organisées dans le cadre du projet. Ce nombre peut s'élever à plus d'une centaine de personnes lorsque l'on compte les sorties à l'extérieur du quartier ou de la ville. L'adhésion de plusieurs personnes date de la première année du plan d'action, mais les participants et participantes ont aussi connu un certain roulement au fil des ans en fonction du recrutement opéré par l'animatrice.

Un relevé estimatif, réalisé avec la collaboration de l'animatrice du projet, donne le profil suivant concernant les 58 personnes inscrites sur les listes du projet :

- Les femmes constituent les neuf dixièmes des personnes participant au projet.
- Près de 30 % des gens viennent de pays de l'Asie du Sud (surtout Bangladesh, Pakistan et Sri Lanka); le cinquième est originaire de pays des Caraïbes (Haïti principalement) et un autre cinquième, du Maghreb ou du Proche-Orient (surtout Liban et Syrie); enfin, le tiers des personnes se partagent également entre les autres régions du monde (Amérique latine, Asie de l'Est, Europe), incluant quatre personnes nées au Québec.
- Un peu moins de la moitié des personnes participantes connaissent relativement bien le français et près du cinquième en ont une connaissance limitée; un peu plus du tiers des gens ne parlent que l'anglais, plus ou moins couramment.
- Les trois quarts des participantes et participants sont âgés de 30 à 49 ans; les moins de 30 ans sont quasi absents du projet, alors que les 50 ans et plus représentent près du quart des gens.
- Les personnes seules ne forment que 10 % des personnes participant au projet; toutes les autres ont des enfants : près de la moitié vivent en couple et 40 % sont responsables d'une famille monoparentale.

- La très grande majorité des gens n'occupent pas d'emploi; d'ailleurs, le fait de trouver un emploi constitue souvent une raison pour cesser leur participation au projet.

On peut s'interroger sur la forte proportion de personnes originaires de pays de l'Asie du Sud ou du Proche-Orient qui composent le groupe des participantes dans deux HLM. Ce profil reflète-t-il les tendances récentes parmi les demandeurs de HLM ou la composition des locataires immigrants des HLM concernés? On peut supposer que cette homogénéité relative tient en partie à l'existence de liens de parenté ou d'amitié entre les participantes qui forment ainsi un groupe de connaissances; par ailleurs, la méthode utilisée pour repérer les locataires immigrants dans les listes fournies par l'OMHM peut entraîner certains biais.

En effet, les listes de l'OMHM ne permettent pas d'identifier le pays d'origine des locataires, puisque aucune information n'est recueillie sur les caractéristiques ethnoculturelles des résidents. On ne peut donc repérer de façon systématique et exhaustive les immigrants, ni savoir depuis quand ils sont arrivés au pays. Le repérage doit se faire par l'intermédiaire des patronymes des locataires. Cette méthode peut entraîner des biais en favorisant le repérage de personnes dont le patronyme a une consonance « étrangère » (surtout lorsque les listes ne donnent qu'un code formé des trois premières lettres du nom). De même, les contacts établis en se promenant sur le site des HLM reposent en bonne partie sur la physionomie des personnes laissant supposer qu'elles puissent être immigrantes. La représentation plus forte de certains pays d'origine parmi les personnes participant au projet ne refléterait donc pas exactement la composition ethnoculturelle des locataires immigrants des HLM retenus, mais tiendrait à la fois à certains « biais » de repérage et au fait que le bouche à oreille amène le plus souvent des personnes de même origine à se joindre au groupe.

4.3.4 PROFIL DES PERSONNES REJOINTES DANS LE CADRE DE LA RECHERCHE

Le profil des personnes rejointes lors des entretiens que nous avons menés à l'hiver 2003 correspond en bonne partie à celui de l'ensemble des personnes participant au projet *Habiter la mixité*. Ce sont très majoritairement des femmes, responsables d'une famille monoparentale dans la moitié des cas. Ces personnes sont de diverses origines : parmi les francophones, on compte surtout des personnes originaires d'Haïti et du Liban; quant aux anglophones, elles viennent principalement de pays de l'Asie du Sud (Sri Lanka et Bangladesh). Parmi ces dernières, plusieurs ont une connaissance fort limitée de la langue française.

Les personnes rencontrées habitent toutes Montréal depuis dix ans au moins, ce qui ressemble aux caractéristiques de la moitié des participants au projet *Franc parler*. De même, la plupart des personnes inscrites au cours de français dans le cadre des projets *Enfin chez nous* et *Citoyenneté clé en main* n'étaient pas des « nouveaux arrivants » au Québec, leur durée de résidence variant entre cinq et dix ans.

Les niveaux de scolarité des personnes rencontrées sont relativement élevés, la quasi-totalité ayant au moins complété le niveau secondaire. Quelques femmes avaient déjà une profession dans leur pays d'origine (enseignante, infirmière, etc.), mais aucune n'a obtenu les équivalences nécessaires pour l'exercer au Québec. D'ailleurs, personne n'occupait d'emploi au moment de l'enquête, malgré le fait que certaines femmes aient suivi une formation à cette fin. Lorsque le conjoint travaille, ce qui est le cas de quelques femmes vivant en couple, c'est souvent dans un emploi de niveau inférieur à celui correspondant à ses qualifications. Enfin, certaines femmes participaient déjà à d'autres activités d'organismes communautaires dans le quartier avant de s'inscrire aux activités du projet *Habiter la mixité*.

5. MOBILISATION ET PARTICIPATION

5.1 Établissement d'une relation personnalisée

L'évaluation effectuée par SOM en juin 2000 faisait ressortir l'importance du rôle de l'animatrice du projet dans le cadre du projet *Franc parler*. Il ressort aussi de nos entretiens avec les personnes participant au projet *Habiter la mixité* que c'est l'approche personnalisée qui a permis leur mobilisation effective. En effet, plusieurs ne participeraient sans doute pas aux activités du projet sans l'implication personnelle de l'animatrice qui les a d'abord contactées individuellement et continue de le faire à chaque fois qu'elle organise une activité. De plus, elle a l'habitude de les rappeler à la veille d'une activité afin de confirmer leur présence. En plus d'aller à la rencontre des individus, l'animatrice du projet a donc veillé à garder le contact avec eux au fil des activités.

L'approche souple et ouverte adoptée par l'animatrice lui permet de composer avec les difficultés rencontrées dont les plus importantes sont la méfiance, la barrière de la langue et l'isolement des personnes. Elle arrive aussi à tirer profit de ce qui peut paraître comme un statut « ambigu », puisqu'elle s'occupe d'un projet géré par l'OMHM dans le cadre d'un plan d'action qui relève à la fois de la Ville de Montréal et du MRCl. Selon l'animatrice elle-même, le fait de se présenter comme venant de l'OMHM tend à favoriser les premiers contacts et à briser certaines réticences, car les locataires nouvellement installés hésitent à refuser une rencontre avec une représentante du gestionnaire de leur HLM.

Cette approche personnalisée favorise le développement d'une forme d'engagement vis-à-vis de l'animatrice du projet, qui s'est transformé en lien de confiance dans la plupart des cas. D'une part, l'animatrice a pu tabler sur le lien déjà tissé avec plusieurs locataires ayant participé dès le début aux activités du projet *Franc parler*, dont il a constitué l'un des aspects positifs (SOM, 2000). Les participantes et participants ont aussi apprécié l'entregent de cette personne, qui a compté pour beaucoup dans la réussite du projet *Franc parler*, et le fait qu'elle soit elle-même immigrante²⁵. D'autre part, l'animatrice a su également établir et maintenir un lien de confiance avec les personnes qui ont adhéré plus récemment au projet, comme en témoignent clairement les commentaires des participantes au projet *Habiter la mixité*. Ainsi, dans les HLM à forte majorité francophone, des femmes immigrantes ne connaissant pas le français et ayant peu ou pas de contacts avec les locataires d'une autre origine se sont inscrites aux différents cours de français donnés sur place en bonne partie parce qu'elles ont été

²⁵ L'animatrice est elle-même venue s'installer au Québec il y a une vingtaine d'années.

incitées à « franchir les obstacles » en passant par l'intermédiaire d'une personne en qui elles avaient confiance.

Le sentiment d'insécurité, exprimé explicitement par certaines des femmes rencontrées lors des entretiens, rend aussi primordial l'établissement d'un lien de confiance avec l'animatrice du projet. La création d'un tel lien souligne à la fois l'importance d'une approche personnalisée et la nécessité d'une mobilisation constante. En effet, la mobilisation des individus n'est jamais acquise définitivement et nécessite un travail sur le long terme. Un premier contact n'est pas toujours suffisant, même lorsqu'une personne a fait le premier pas en participant à une « cuisine collective », par exemple; il importe de la contacter à nouveau pour l'informer des activités à venir et l'assurer que sa présence est la bienvenue.

5.2 Motivations des participantes et participants

De manière générale, les personnes rencontrées lors des entretiens disent avoir simplement répondu à l'invitation de l'animatrice du projet *Habiter la mixité* sans expliciter davantage ce qui les a amenées à prendre part aux activités de ce projet. Certaines personnes lient même leur motivation à la seule présence de cette animatrice qu'elles en sont venues à considérer comme une amie ou une confidente :

Sincèrement, au début, c'est C... qui m'a motivée... C'est pas seulement moi, toutes les femmes qui sont là jusqu'à maintenant... on aime beaucoup C..., dès le début tu peux lui faire confiance, elle t'aide, qu'est-ce que tu peux faire et tout... seulement elle m'a fait sortir, ça c'est très bon pour moi et moi maintenant j'aime aider les autres comme quand elle m'a aidée : c'est ça. Ma motivation c'était C...

Quand je la vois, franchement, c'est comme une amie très intime, je peux lui parler de tout, hier elle a parlé avec moi au téléphone à peu près une demi-heure, j'ai très confiance en elle... c'est comme, tu sais quand tu es noyée et que quelqu'un te sort de l'eau, c'est ça, une sauveuse... J'oublie pas son aide.
(Mère de famille monoparentale, quatre enfants)

Ce commentaire, qui témoigne du pouvoir charismatique de l'animatrice, amène aussi à se demander dans quelle mesure il est nécessaire d'établir une relation privilégiée avec les personnes contactées pour susciter ou faciliter leur mobilisation.

Les motivations des personnes interviewées semblent en fait se confondre avec les avantages tirés du projet, comme si elles n'avaient pas eu de notion claire au départ de ce qu'elles pouvaient attendre du projet. C'est après avoir pris part à des activités qu'elles comprennent mieux ce qui les y a amenées et ce qu'elles peuvent tirer du projet. Deux grandes tendances se dégagent parmi les diverses motivations exprimées par ces personnes : 1) le projet leur a permis de sortir de chez elles et même, de briser

leur isolement pour certaines d'entre elles; 2) le projet leur a permis d'obtenir de l'information et de « croître personnellement ».

5.2.1 SORTIR DE CHEZ SOI ET BRISER SON ISOLEMENT

Plusieurs personnes disent qu'elles n'avaient pratiquement pas de contacts avant de participer au projet, comme l'exprime le commentaire suivant :

Avant, je n'avais pas le goût de sortir... Je ne faisais plus confiance aux gens, même la famille, mes parents... mais maintenant ça a changé, j'ai repris confiance en moi [...] [Le projet] m'a sortie de ma solitude, c'est le plus important parce qu'avant je faisais de la dépression et tout ça... Maintenant, j'aime beaucoup rencontrer des gens.

(Mère de famille monoparentale, quatre enfants)

Pour la plupart, le fait de participer au projet leur a fourni des occasions de sortir et de rencontrer des gens. Une autre retombée du projet est d'avoir favorisé le rapprochement entre des personnes de diverses origines ethniques, grâce aux « cuisines collectives » notamment, ce que les participantes et participants perçoivent comme une source d'enrichissement.

5.2.2 OBTENIR DE L'INFORMATION ET « CROÎTRE PERSONNELLEMENT »

Parmi les apprentissages faits dans le cadre des différents projets de l'OMHM, les cours de français viennent au premier rang, suivis par les informations sur les activités et services fournis par des organismes communautaires du quartier et des équipements municipaux (Jardin botanique, Biodôme, maisons de la culture, etc.). Certaines personnes font aussi référence au fait de mener des activités en commun (jardinage, nettoyage des terrains ou formation d'une association de locataires), comme étant une occasion de croissance personnelle.

J'ai pensé que ce serait bon, je pourrais apprendre quelque chose, aller de l'avant avec le groupe, apprendre des différentes personnes qu'on rencontre [...] Cette année on veut aller plus loin, monter une association de locataires; on se rencontre depuis un an ou deux, on apprend les uns des autres, on peut commencer le projet, coopérer et s'améliorer, non?

(Homme marié, deux enfants)

Le travail d'équipe et la coopération que demandent ces activités en commun permettent également aux personnes participantes de développer de nouvelles compétences.

5.3 Continuité des activités

La question de la continuité des activités a été soulevée dès la mise en place du projet *Habiter la mixité* en 2001-2002. Ce projet visait d'abord à consolider les activités entreprises au cours des projets précédents et à renforcer leurs effets positifs, car ceux-ci risquaient d'être perdus sans une continuité à moyen terme. Il s'agissait de systématiser davantage les conditions favorables à l'accueil et à l'intégration des familles immigrantes s'installant en HLM ou y vivant déjà.

Or, parmi les activités du projet *Habiter la mixité*, ce sont les « activités saisonnières » (par exemple, sortie à la cabane à sucre ou corvée de nettoyage) qui se sont maintenues à travers le temps, alors que les « activités régulières » de la première année (comme les cours de français ou les « cuisines collectives ») reviennent moins régulièrement. Ce qui subsiste en fait, c'est l'organisation d'une rencontre bimensuelle à contenu variable avec les personnes participant au projet dans chacun des quartiers. En 2002-2003, ce sont des ateliers (bricolage, broderie) qui ont été organisés comme activités dans deux quartiers (Ahuntsic et Hochelaga-Maisonneuve). Dans Saint-Laurent, le projet *Contact* revient à toutes les deux semaines accompagné d'informations *ad hoc* sur des sujets à l'ordre du jour (par exemple, l'organisation d'une sortie). Dans Sainte-Marie, la tenue d'activités dépend maintenant davantage de la planification faite par le Comité accueil de la TCRIC. Enfin, dans Côte-des-Neiges, les activités bimensuelles incluent occasionnellement l'organisation d'une « cuisine collective ».

Deux raisons peuvent en partie expliquer la disparition progressive de certaines activités régulières. Dans le cas précis des cours de français, les difficultés d'organisation semblent avoir eu raison de l'intérêt que pouvaient présenter de tels cours pour répondre aux demandes des locataires immigrants de HLM, des femmes surtout. Dans le cas des « cuisines collectives », la charge de travail a toujours été lourde pour l'animatrice qui s'occupe d'à peu près tout ou, du moins, qui supervise toute l'organisation de cette activité. Avec l'ajout de l'arrondissement Saint-Laurent, il est devenu de plus en plus difficile de maintenir la régularité de cette activité. En pratique, le projet manque de ressources humaines et cette lacune n'a pas été compensée par une prise en charge des « cuisines collectives » par des personnes y participant, malgré l'intérêt de certaines pour suivre des cours de formation dans ce domaine.

Malgré l'aide apportée depuis deux ans par une assistante à temps partiel, l'animatrice du projet *Habiter la mixité* porte seule le projet sur le terrain, ce qui explique sans doute que les personnes participant aux activités l'identifient au projet lui-même. Cette « confusion » est renforcée par le fait que le projet n'a pas encore fait l'objet d'une présentation formelle dans un dépliant à diffuser auprès de la clientèle visée.

L'adéquation entre l'animatrice et le projet peut être vue comme une des clés du fonctionnement du projet, car elle permet une grande adaptabilité et un opportunisme de bon aloi face aux occasions qui se présentent. Mais elle peut aussi être analysée comme une surcharge de travail pour une seule et même personne, compte tenu de l'envergure du projet. On peut en outre y déceler une « ambiguïté » restreignant à la fois les possibilités de relève ou l'établissement d'un partenariat durable, faute d'autonomie et d'identification propre du projet.

6. AMÉLIORATION DE LA COMMUNICATION EN FRANÇAIS

Dans les HLM situés dans des quartiers à forte majorité francophone où l'arrivée de familles immigrantes est relativement récente, la connaissance du français est souvent rudimentaire chez les immigrants récents locataires de HLM, principalement lorsqu'il s'agit de femmes qui demeurent à la maison. Celles-ci parlent souvent l'anglais, mais cette connaissance est variable et peut être aussi minimale. Ainsi, la barrière de la langue peut devenir à la fois un facteur d'isolement pour les individus concernés et de méfiance de la part de leur voisinage francophone. Dans des quartiers multiethniques comme Côte-des-Neiges où la population immigrante résidant en HLM comprend des personnes parlant l'anglais et d'autres parlant le français, l'absence d'une langue commune aux individus partageant un même espace résidentiel rend les échanges plus laborieux et tend à ralentir le processus de formation d'une association de locataires, malgré les efforts de l'animatrice du projet *Habiter la mixité* qui essaie de faciliter les choses en jouant le rôle d'interprète.

Plusieurs intervenants et intervenantes estiment que la connaissance du français constitue un élément fondamental, un outil important dans le processus d'intégration des immigrants habitant un HLM dans des quartiers à forte majorité francophone. Dès le projet *Franc parler*, les cours de français ont permis à des personnes qu'aucun programme de francisation n'avait réussi à rejoindre jusque-là d'apprendre le français dans leur milieu de vie. Ces cours ont pu se poursuivre l'année suivante grâce au maintien des « mesures spéciales » du MRCI : ainsi, deux groupes de locataires ont pu apprendre le français sur le site même des HLM dans Hochelaga-Maisonneuve et Sainte-Marie. Cependant, la poursuite des cours de français a constitué la principale difficulté rencontrée dans la réalisation du projet *Habiter la mixité* en 2001-2002. Depuis, l'offre de ces cours s'est avérée très aléatoire, les décisions se prenant de façon ponctuelle, alors qu'il importe d'assurer leur continuité pour répondre à l'intérêt manifeste des locataires immigrants et garantir leur apprentissage effectif du français. Finalement, en 2003-2004, les cours ont été remplacés par des activités susceptibles de favoriser l'usage du français (par exemple, un atelier de bricolage).

Un portrait succinct de la situation permet de mieux connaître les difficultés rencontrées et de comprendre les enjeux associés à l'offre de cours de français en HLM. Dans Hochelaga-Maisonneuve, plusieurs sessions de cours se sont tenues depuis l'hiver 2001 dans un local du HLM prêté par l'OMHM : trois sessions données par l'ALPA (2001-2002) et une session assurée d'abord par le CREP (hiver 2003), puis par une bénévole d'Interaction Famille après l'interruption des cours du CREP (Centre de ressources éducatives et pédagogiques). Le groupe se composait généralement d'une douzaine de

femmes, dont certaines sont là depuis le début et sont revenues à chaque fois qu'une nouvelle session était organisée. Ces femmes ont d'importantes contraintes de temps, puisqu'elles doivent être à la maison pour accueillir leurs enfants au retour de l'école. Le fait de pouvoir suivre des cours de français à proximité de leur domicile facilite grandement les choses et leur permet de faire un apprentissage qu'elles ne pourraient pas faire autrement. Entre autres, elles ne sont pas prêtes à aller suivre ces cours dans les locaux de l'ALPA, le trajet n'étant pas facile et l'après-midi étant exclu en raison de leurs exigences familiales. Exception faite de la dernière session, les participantes ont pu bénéficier des services d'une gardienne sur place, ce qu'elles ont grandement apprécié car plusieurs ont des enfants d'âge préscolaire.

Dans Sainte-Marie, la situation des participants et participantes au cours de français présente plusieurs points communs avec l'expérience précédente : participation majoritaire de mères de famille, besoin de faire garder les jeunes enfants, connaissance rudimentaire (ou même nulle) du français, intérêt à suivre des cours de français s'ils sont disponibles sur place et à poursuivre ces cours durant l'été. La gestion des cours de français s'est avérée plus complexe dans ce secteur où l'on ne retrouve pas d'organisme d'accueil des immigrants situé à proximité. Après l'organisme La Relance qui s'en est chargé la première année, c'est la TCRIC qui a assuré la poursuite des cours en 2000-2001, au moment où les « mesures spéciales » du MRCI étaient encore en vigueur. La situation est devenue plus complexe lorsque ces mesures ont cessé d'exister, ce qui a entraîné l'annulation des cours à partir de l'automne 2001. Pour pallier cette absence, la TCRIC a pu organiser pendant quelques mois des activités d'animation en français grâce au soutien financier de Centraide.

Les personnes inscrites aux cours de français ont aussi participé à plusieurs autres activités organisées dans le cadre des projets pilotes de l'OMHM, ce qui leur a permis d'élargir leur réseau de connaissances, de faire d'autres échanges et de mieux connaître les ressources du quartier et de la ville. Ces activités ont été l'occasion pour elles de parler le français dans la mesure de leurs compétences linguistiques. Le bilan qu'elles font de l'ensemble du cours est très positif : cela leur a permis de faire un apprentissage pratique du français qui leur sert, entre autres, lorsqu'elles vont faire des courses. De plus, elles peuvent mieux comprendre ce que leurs enfants, qui étudient en français, ont à préparer pour l'école. Il est évident que ces personnes ont encore beaucoup à apprendre avant de pouvoir communiquer aisément en français. Elles font toutefois preuve d'une grande ténacité et se montrent très intéressées à en apprendre davantage.

De façon générale, le cadre réglementaire utilisé par le MRCI, qui convient probablement aux cours donnés dans les locaux des organismes d'accueil des

immigrants, se révèle trop contraignant pour l'offre de cours à des femmes immigrantes accaparées par leurs obligations familiales et peu susceptibles de se déplacer pour suivre des cours de français. Leur participation à de tels cours dépend en bonne partie de la capacité à les joindre, à les inciter à venir à des cours sur le site même de leur HLM et à ne pas perdre leur confiance en abandonnant les activités entreprises. La mobilisation des personnes représente un travail de longue haleine et, au fur et à mesure des interruptions et des reprises des cours, certaines ont manifesté de moins en moins d'enthousiasme à suivre un cours de français. Mais surtout, il ne faut pas oublier que l'apprentissage du français se fait lentement et nécessite un encadrement adéquat, ce qui demande un minimum de continuité dans la livraison des cours. C'est la clé du succès, qui dépend en bonne partie de la faculté d'adaptation des organismes et des intervenants à des situations particulières.

D'une année à l'autre, les cours de français offerts dans le cadre des projets pilotes de l'OMHM ont connu des aléas et subi des coupures jusqu'à leur cessation à l'automne 2003, malgré les efforts de l'animatrice du projet pour les maintenir. Quelles solutions peut-on maintenant envisager pour permettre aux immigrants locataires de HLM d'apprendre et de pratiquer le français? La TCRIC avait déjà entrepris de leur faire connaître l'existence du Centre Lartigue, où se donnent des cours de français, dans le quartier Centre-Sud, mais il leur aurait fallu utiliser les transports en commun et payer eux-mêmes une gardienne, contraintes qui paraissent insurmontables. Le recours ultime est d'offrir des activités en français pouvant permettre d'améliorer l'usage de cette langue pour les personnes qui en ont une connaissance de base, mais ne constituant sans doute pas une solution de remplacement des cours eux-mêmes. Ce portrait d'ensemble montre donc la difficulté d'assurer la continuité des cours de français sur le site même des HLM, une offre qui répond pourtant aux demandes d'une clientèle que les services réguliers ne rejoignent pas, mais qui exige par ailleurs d'agir avec souplesse si l'on veut permettre à des femmes immigrantes vivant en HLM d'apprendre le français, ce qui ne peut que favoriser les contacts avec leur voisinage francophone.

7. INFORMATION SUR LES RÈGLES DE VIE EN HLM

Depuis la deuxième année du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*, le premier objectif des projets pilotes de l'OMHM a été d'assurer aux familles immigrantes nouvellement arrivées ou déjà installées en HLM une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des contenus du bail type, du guide du locataire et des différents codes de vie dans ce milieu (droits et responsabilités). Cet objectif répondait au souci du Service du développement communautaire et social d'améliorer l'accueil des nouveaux locataires en leur expliquant des règles de vie parfois difficiles à comprendre.

Comment cet objectif pouvait-il être atteint? Trois grands types d'activités devaient permettre de mieux informer les participants et participantes aux projets de l'OMHM :

- 1) la transmission individuelle d'informations en fonction des intérêts des personnes;
- 2) l'organisation de rencontres d'information pour des groupes de locataires;
- 3) le développement d'outils d'information répondant expressément à l'objectif concerné.

7.1 Transmission individuelle d'informations

C'est à l'occasion de ses premiers contacts avec les locataires immigrants de HLM que l'animatrice du projet commence à transmettre des informations de manière individuelle. Elle offre ainsi la possibilité aux gens de communiquer en face à face avec quelqu'un venant de la part de l'OMHM pour s'enquérir de leurs intérêts et leur offrir de participer à des activités. Cette disponibilité à l'égard des demandes individuelles d'informations se poursuit dans le déroulement des activités : toute personne participante sait qu'elle peut confier ses problèmes à l'animatrice qui saura l'orienter adéquatement. Cette dernière peut lui expliquer plus clairement la démarche à suivre auprès d'un service de l'OMHM ou la diriger vers un organisme communautaire ou une institution comme le CLSC.

L'animatrice du projet peut compter sur son expérience antérieure au Service de la location et de la perception de l'OMHM pour l'aider dans la transmission d'informations aux personnes qu'elle contacte pour prendre part aux activités et à celles qui y participent déjà. Cette compétence est d'une grande utilité, mais elle reste difficile à trouver, comme le montre la recherche de candidats et candidates susceptibles d'assister l'animatrice dans son travail. Toutefois, son rôle dans la transmission

individuelle d'informations demeure délicat, car il faut à tout prix éviter d'empiéter sur les tâches dévolues au personnel de la location ou de tout autre service de l'OMHM.

7.2 Organisation de rencontres d'information

Dans le cadre des projets *Citoyenneté clé en main* et *Enfin chez nous*, l'objectif d'informer sur les règles de vie en HLM a été en partie rempli par des réunions d'information occasionnelles tenues dans un local communautaire des HLM concernés. Au cours de ces réunions, l'animatrice du projet veillait à expliquer certains éléments relatifs aux HLM, comme le bail ou la fixation du loyer, aux personnes participant aux projets ou encore à leur fournir d'autres types de renseignements, sur la sécurité ou l'environnement par exemple, en invitant des personnes-ressources. Dès le début, ces rencontres ont été fort appréciées par les participantes et participants qui y ont trouvé, entre autres, l'occasion de mieux connaître les ressources de leur milieu.

À la suite de ces projets, l'OMHM a considéré que l'objectif pourrait être encore mieux réalisé avec le développement d'outils appropriés (fiches techniques et vidéocassette thématique) qui pourraient être utilisés ultérieurement auprès des locataires de HLM.

7.3 Développement de deux outils d'information

Dès le départ, le projet *Habiter la mixité* prévoyait l'élaboration d'outils d'information et d'animation, soit une vidéocassette sur la vie en HLM et des « fiches techniques » sur dix thèmes touchant les règles de vie en commun. La production de ces outils visait initialement à donner la priorité à l'accueil des nouveaux locataires en HLM, en vue de favoriser leur intégration. Ces outils ont été produits au cours de la première année du projet avec la collaboration de deux organismes communautaires, soit le Regroupement des organismes du Montréal ethnique pour le logement (ROMEL) et Infologis de l'Est de l'Île de Montréal.

7.3.1 PRODUCTION DES FICHES TECHNIQUES ET DE LA VIDÉOCASSETTE

La production des fiches d'information a précédé celle de la vidéocassette. Les partenaires²⁶ du projet ont retenu une liste de 10 thèmes, qui s'inspire largement des sujets abordés par l'OMHM dans son nouveau *Guide du locataire* (2002), soit :

²⁶ Des représentants du ROMEL, d'Infologis et de quatre services de l'OMHM (Communications, Développement social et communautaire, Gestion des immeubles, Location et perception).

- 1) Sécurité et prévention (incendie, vols, vandalisme);
- 2) Entretien ménager 1 (cuisine, appareils ménagers);
- 3) Entretien ménager 2 (salle de bain);
- 4) Entretien ménager 3 (planchers, murs);
- 5) Santé et salubrité (vermine, moisissures, aération, chauffage);
- 6) Bail (responsabilité, droits et devoirs, augmentation);
- 7) Intégrité des lieux (réparations versus modifications, surpeuplement);
- 8) Prise en charge (budget familial, assurances);
- 9) Conciergerie (rôle du concierge, ordures, sorties d'urgence, cages d'escalier, espaces communs, balcons);
- 10) Vie coopérative (association, activités, entraide).

Chaque fiche d'information se compose d'une page de format lettre, dont le recto comporte des informations se rapportant au thème abordé et le verso, des questions relatives à ces informations.

Au départ, la vidéocassette devait être complémentaire aux fiches techniques qui devaient elles-mêmes compléter le *Guide du locataire* produit par l'OMHM. On a donc décidé qu'elle aborderait les mêmes thèmes que les fiches, à l'exception de trois sujets jugés difficiles à rendre en version filmée (bail, prise en charge et vie coopérative). La vidéocassette, réalisée en français, met l'accent sur certaines règles de vie en HLM en les insérant dans des scènes de la vie quotidienne : la prévention des incendies vient au premier plan, mais on traite aussi de la gestion des déchets, de la réduction du bruit et des relations entre voisins.

7.3.2 ÉVALUATION DES FICHES TECHNIQUES ET DE LA VIDÉOCASSETTE

Dès le début, le projet de réalisation des fiches techniques et de la vidéocassette incluait leur évaluation parmi ses objectifs. Ces nouveaux outils d'information devaient d'abord être complémentaires par rapport au nouveau *Guide du locataire*. Dans les faits, les informations transmises dans les fiches et la vidéo ne vont pas plus loin que celles déjà contenues dans ce guide. Dans les fiches techniques, l'accent a été mis sur le maintien du logement en bon état, alors que la priorité a été accordée à la sécurité et à la prévention dans la vidéocassette.

Faute de temps, les fiches techniques n'ont pu être testées devant des groupes de locataires, contrairement à la vidéocassette. L'examen critique de ces fiches permet toutefois de noter qu'en dépit des améliorations apportées pour le vulgariser et l'aérer, le texte des fiches reste encore difficile à comprendre pour des personnes n'ayant pas une bonne connaissance du français. Malheureusement, les dessins figurant sur chaque fiche ne servent qu'à illustrer superficiellement les sujets traités plutôt qu'à faire mieux saisir le message. Compte tenu de ces restrictions, on ne peut vraiment envisager de distribuer ces fiches aux locataires immigrants lors d'éventuelles séances d'information, plusieurs d'entre eux comprenant à peine ou pas du tout le français. Elles peuvent toutefois servir aux personnes qui s'occuperont de l'animation de ces séances.

Des projections ont été entreprises à partir de février 2002 afin d'évaluer la vidéocassette : quatre d'entre elles ont été faites auprès de groupes de locataires de HLM participant aux activités du projet *Habiter la mixité*, tandis que les deux autres l'ont été auprès de chercheuses (INRS Urbanisation, Culture et Société) et de responsables²⁷. Toutes les projections s'adressant aux locataires ont été menées suivant le même schéma, incluant des explications ou des informations complémentaires fournies par l'animatrice du projet, qui a aussi adapté ses interventions au niveau de la connaissance du français des personnes présentes (en traduisant en anglais, le cas échéant).

En résumé, les points positifs de la vidéocassette résident principalement dans sa durée, son ton humoristique et son rythme qui en font un outil relativement dynamique, sans trop de lourdeurs. L'animation (dessins, musique, etc.) et l'ajout de légendes, demandés comme correctifs par les partenaires du ROMEL, ont beaucoup contribué à « vivifier » le scénario, à donner une touche d'humour à l'ensemble et à clarifier les messages. D'autre part, cet outil comporte aussi des éléments négatifs qui tiennent avant tout aux difficultés de compréhension des dialogues et des messages écrits pour des personnes n'ayant pas une connaissance suffisante du français, soit une bonne partie de la clientèle immigrante de l'OMHM. On peut envisager d'utiliser cette vidéocassette pour mieux informer les locataires de HLM, mais les lacunes que cet outil comporte font en sorte qu'on peut difficilement penser à s'en servir sans l'accompagner d'une animation adéquate.

Deux problèmes importants se posent en ce qui a trait à l'animation éventuelle de séances d'information utilisant les fiches techniques et la vidéocassette. En premier lieu, cette animation risque de demander une grande somme de travail, puisque la personne

²⁷ Personnes responsables du projet *Habiter la mixité* ainsi que la directrice du Service de la location et de la perception, et le directeur du Service de la gestion des immeubles à l'OMHM.

responsable devrait non seulement présenter la vidéo, mais aussi transmettre les informations des fiches et animer un concours en se servant des questions apparaissant au verso. Le ROMEL accorde beaucoup d'importance à l'animation pour pallier les limites de la vidéocassette, notamment en explicitant les capsules et en développant le message auprès des nouveaux arrivants. C'est une démarche qui peut être longue et ardue si ces personnes ne maîtrisent pas bien la langue française. En second lieu, l'OMHM ne compte pas d'animateurs ou d'animatrices parmi son personnel permanent, ce qui risque d'hypothéquer la présentation de ces séances d'information dans le long terme. Or, il est important d'arriver à préciser à qui l'OMHM confiera la responsabilité de cette animation.

Lors des réunions préparatoires pour la production des fiches et de la vidéocassette, peu de précisions ont été apportées sur la clientèle visée, qui semble comprendre l'ensemble de la population résidant en HLM, mais concerner aussi plus particulièrement les nouveaux locataires, composés en bonne partie des personnes immigrantes. On n'a pas non plus discuté de la contribution éventuelle des associations de locataires dans l'accueil des nouveaux résidents – et donc, dans l'utilisation de ces outils – ni du rôle de l'animatrice du projet, à qui on avait d'abord confié l'animation des séances d'information et l'adaptation des outils développés en fonction de l'origine et de la langue d'usage de l'auditoire. L'OMHM dispose maintenant d'outils d'information, mais comment faudrait-il s'en servir? À quel moment utiliser les fiches et la vidéo? On pourrait éventuellement envisager de le faire en petits groupes, deux ou trois mois après l'installation des nouveaux locataires, avec une animation appropriée. Des questions importantes semblent donc avoir été laissées de côté dans la préparation des fiches techniques et de la vidéocassette, à savoir leur intégration dans la « politique d'accueil » de l'OMHM à l'égard des nouveaux locataires, la planification de leur utilisation ultérieure et l'identification des publics cibles. Ces outils d'information risquent de devenir inopérants si aucune décision n'est prise à moyen terme quant à leur intégration dans les activités courantes ou les projets de l'OMHM.

8. FACILITATION DES CONTACTS AVEC L'ENTOURAGE ET LE MILIEU COMMUNAUTAIRE

Même après plusieurs années de résidence à Montréal, la plupart des personnes interviewées connaissaient très peu les services offerts par la Ville de Montréal (bibliothèques; maisons de la culture; grands équipements tels le Jardin botanique, le Biodôme, etc.) et les ressources des organismes communautaires avant de participer aux projets pilotes de l'OMHM. Comme l'a montré le projet *Franc parler*, ces personnes n'ont toutefois pas besoin d'être familiarisées avec les commerces de leur quartier ou d'autres quartiers montréalais que la plupart fréquentent déjà. Par ailleurs, bien qu'elles résident en HLM depuis un certain temps (entre deux et dix ans), très peu d'entre elles ont développé des liens sociaux forts avec les autres locataires, leurs relations se limitant le plus souvent à des salutations polies avec leurs voisins immédiats. Depuis le début, les projets pilotes de l'OMHM ont mis en évidence l'isolement social de nombreuses personnes issues de l'immigration dans le milieu des HLM. C'est pourquoi ces projets comportent tous une dimension d'accompagnement social qui s'ajoute à leur fonction informative.

Devant les difficultés de la cohabitation interethnique en HLM et les risques de dérapage, le Service du développement communautaire et social de l'OMHM a manifesté sa volonté de faciliter le rapprochement entre les résidents des HLM et de familiariser les nouveaux locataires avec les ressources de leur environnement. Dès l'élaboration du projet *Franc parler*, la « sensibilisation de l'entourage des logements sociaux » a constitué l'un des principaux objectifs des projets pilotes de l'OMHM. Cet objectif a ensuite été étendu aux groupes communautaires. Cependant, comme aucune activité n'a été spécifiquement consacrée à sa réalisation, la sensibilisation des voisins et des groupes a été peu à peu considérée comme un effet indirect des projets, découlant de l'ensemble des activités. Au cours des deux dernières années du projet *Habiter la mixité*, un réajustement a été opéré de façon à ce que cet objectif corresponde plus adéquatement à la nature des activités réalisées. Ainsi, en 2001-2002, le projet visait plutôt à favoriser un meilleur maillage entre les personnes immigrantes vivant en HLM et les groupes communautaires pour en arriver finalement à un objectif encore plus concret en 2002-2003, soit de mettre ces personnes en relation avec les groupes du milieu et les diriger vers ces groupes, le cas échéant.

8.1 Contacts avec les « voisins »

Dans l'ensemble, les relations ne s'établissent pas d'emblée entre les Québécois de « vieille souche » et les immigrants vivant en HLM. La méfiance est souvent la

première réaction dans les rapports interculturels et il faut de la ténacité pour améliorer ces rapports, comme en témoigne le commentaire suivant :

Question : Quand vous êtes arrivée, comment vous êtes-vous sentie perçue par les autres?

Réponse : Ils sont très fermés... parce que des amis m'ont dit : « Ça, c'est un secteur de Québécois et je pense pas qu'ils vont t'aimer ».... Alors j'ai dit à mon fils : « On va dire bonjour et si personne ne répond, tant pis pour eux, mais on va saluer toujours, toujours. » Pour moi, la politesse, c'est une chose très importante. [...] J'ai expérimenté avec le monsieur, et quand je me suis trouvée avec lui, face à- face, j'ai dit : « Bonjour, monsieur » et rien. J'ai dit à mon fils : « Je pense qu'on n'est pas bienvenus, mais on va pas arrêter de dire bonjour... toujours bonjour, bonsoir, toujours »... et le monsieur a changé maintenant il me dit bonjour, vite, mais il me dit bonjour quand même, à force! Des fois ils sont très fermés, je sais pas à cause de quoi mais... c'est ... Nous-mêmes, si on se ferme aussi, on peut pas avoir l'amitié... Mes amis m'ont dit : « C'est des Québécois. Ils vont pas le prendre bien », moi, tant pis pour eux s'ils le prennent pas bien.

(Mère de famille monoparentale, deux enfants)

Une autre mère de famille a rapporté les remarques agressives et xénophobes que l'un de ses enfants a subies de la part d'autres enfants du HLM, au point qu'il craignait par la suite de sortir de chez lui. La difficulté à sensibiliser les autres résidents, généralement issus de la société réceptrice, semble être récurrente, puisqu'elle était déjà mentionnée dans l'évaluation du projet *Franc parler*. En effet, de l'avis de la plupart des personnes ayant participé à ce projet, un seul objectif spécifique n'aurait pas été atteint, soit « la sensibilisation des voisins à la réalité des immigrants vivant en logement social » (SOM, 2000 : 163).

Cet objectif de sensibilisation dépasserait-il les possibilités des projets pilotes de l'OMHM? Jusqu'à maintenant, exception faite de quelques intervenants, peu de personnes de la « société réceptrice » résidant dans les HLM ou les quartiers ciblés ont participé aux activités organisées dans le cadre de ces projets. On peut s'interroger sur la composition des groupes lors de ces activités : les activités plus régulières, comme les «cuisines collectives» ou les rencontres bimensuelles, ne regroupent généralement que des femmes immigrantes qui, dans certains cas, viennent du même pays ou de pays voisins, ce qui rend le groupe relativement homogène. Lorsqu'il s'agit de sorties saisonnières (pommes, sucres, etc.), on retrouve davantage de mixité ethnique, puisque ces sorties sont souvent organisées en collaboration avec un autre organisme qui amène sa propre clientèle. Ce type d'activité donne aux participants et participantes de diverses origines l'occasion de se côtoyer, mais l'interaction reste limitée lors de ces activités, parfois faute d'un nombre suffisant de présences parmi les autres résidents non immigrants.

Malgré tout, des indices tendent à montrer que les relations entre voisins peuvent se modifier petit à petit. Ainsi, certaines femmes allophones, sachant mieux parler le français après avoir suivi des cours en HLM, sont maintenant capables de saluer leurs voisins en français. Elles commencent à prendre leur place dans le paysage local et à y être reconnues. C'est déjà un changement énorme par rapport aux incidents xénophobes survenus il y a quelques années dans l'un des quartiers ciblés. Des efforts particuliers ont aussi été apportés à l'organisation d'activités réunissant des Québécois de « vieille souche » et des immigrants dans Sainte-Marie : une rencontre avec des femmes immigrantes vivant en HLM a été organisée par des personnes fréquentant la Maison d'Émilie, un organisme communautaire du quartier, et un pique-nique a réuni dans un parc local des résidents de diverses origines grâce à l'initiative du Comité accueil²⁸ de la TCRIC. Ces activités demandent encore des ajustements pour attirer davantage de gens, mais aussi pour réunir les « conditions gagnantes » favorisant les contacts entre eux (par exemple, éviter les retards trop importants aux activités). Cela demande à la fois des efforts accrus et de la persévérance, car il faudra y mettre du temps. Ce qu'il faut voir également, c'est comment intégrer davantage les nouveaux locataires immigrants de HLM dans leur quartier, qu'ils connaissent déjà en partie. Ce dernier aspect demande la collaboration des organismes du quartier, collaboration qui demeure variable.

8.2 Collaboration des organismes communautaires et des services municipaux

La collaboration entre l'animatrice du projet et le milieu communautaire s'est développée de façon variable selon les organismes et les quartiers visés. Au départ, la mise en place du projet *Franc parler* en 1999 a suscité le mécontentement de plusieurs organismes communautaires, particulièrement ceux travaillant déjà auprès des immigrants et des réfugiés. Lors de l'évaluation de ce premier projet, les deux animatrices ont fait part des difficultés rencontrées pour obtenir la collaboration de ces organismes dans certains quartiers. Elles ont souvent eu l'impression d'être en compétition avec ces organismes sur le plan de la francisation et de l'aide à l'intégration des immigrants ou d'être soupçonnées de venir faire leur évaluation, ce qui a suscité de la méfiance de leur part (SOM, 2000 : 91). D'ailleurs, dans le Sud-Ouest, ces difficultés ont empêché la poursuite des activités du projet *Franc parler* et entraîné la mise sur pied d'un nouveau projet en 2000-2001 (*Les îlots Saint-Martin*), dont la gestion a par la suite été confiée à un organisme du milieu.

²⁸ Ce comité rassemble trois groupes communautaires de Sainte-Marie, le projet *Habiter la mixité* ainsi qu'une résidente d'origine immigrée habitant le quartier.

Plusieurs raisons peuvent expliquer les résistances du milieu communautaire à l'implantation du projet *Franc parler* dans certains quartiers. En premier lieu, ces résistances traduisaient le mécontentement des organismes déjà engagés dans la francisation des immigrants à l'égard des nouvelles orientations du MRCI dans ce domaine. Ces organismes comprenaient mal que le Ministère confie à des services municipaux une responsabilité et un travail qu'ils assumaient depuis longtemps déjà et qu'ils pouvaient encore remplir eux-mêmes. Cette position a sans doute contribué au réajustement qui a été opéré l'année suivante (2000-2001) afin de confirmer le rôle des organismes du PAEI (Programme d'accueil et d'établissement des immigrants) dans la francisation des immigrants et de préciser que celui de la Ville de Montréal en était un d'intégration en français et non pas de francisation.

La deuxième source de mécontentement tient en bonne partie à l'historique même du projet *Franc parler*. En effet, la planification de ce projet a été effectuée en collaboration avec un organisme communautaire qui travaillait déjà en partenariat avec la Ville de Montréal pour mettre sur pied un projet d'intervention dans un ensemble de HLM. Or, compte tenu des exigences du MRCI quant au nombre de quartiers (12) et de personnes (1000) à rejoindre, le concept du projet *Franc parler* a été appliqué uniformément aux HLM des quartiers retenus, ce qui devait permettre d'atteindre le plus grand nombre possible de personnes. L'organisme impliqué dans l'élaboration du projet s'est donc trouvé en quelque sorte « dépossédé » du projet qu'il avait développé en vue de le mettre en oeuvre dans son quartier.

En concluant en 1999 une entente cadre avec la Ville de Montréal assortie d'une enveloppe budgétaire spéciale, le MRCI a effectué un virage important qui s'inscrivait dans le remodelage de son programme de financement et la restructuration de l'offre de services davantage orientée vers l'usage du français. Ces changements sont survenus dans un contexte de restrictions budgétaires qui ont affecté les groupes communautaires menant déjà des activités de rapprochement entre les immigrants et les membres de la société réceptrice à l'échelle des quartiers. Certains d'entre eux sont demeurés ouverts à l'idée de collaborer avec les nouveaux projets de la Ville; d'autres ont montré de la réticence à l'égard du projet *Franc parler* qui apparaissait comme un intrus usurpant dans une certaine mesure leur rôle et leur soutien financier. D'autre part, ce projet paraissait peu légitime sur le plan communautaire du fait qu'il relevait de l'OMHM, un organisme public rattaché à la Ville de Montréal.

La collaboration des organismes communautaires constitue malgré tout l'une des principales conditions de réussite des projets pilotes de l'OMHM. Par conséquent, beaucoup d'efforts ont été consacrés à susciter l'intérêt et l'engagement de différents

organismes dans la réalisation d'activités conjointes. Malgré les difficultés rencontrées, on note, dans l'évaluation du projet *Franc parler*, que les organismes participants se sont dits satisfaits à la fin de la première année (SOM, 2000 : 91). Depuis, la situation s'est progressivement améliorée de telle sorte qu'une collaboration effective est maintenant établie avec des organismes communautaires dans chacun des quartiers. Au moins trois organismes au service des immigrants et des réfugiés ont jusqu'à maintenant collaboré aux activités de l'un ou l'autre des projets pilotes de l'OMHM. Mais il faut reconnaître que la plupart des partenaires du projet *Habiter la mixité* sont des organismes liés de près ou de loin à l'OMHM (centres de jeunes) ou à la Ville de Montréal (TCRIC, Éco-quartier, Tandem) ou encore, qui font partie du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* (notamment les projets *Contact* et *Ça me dit en famille*). Des organismes communautaires travaillant au sein des HLM ont contribué de diverses façons à la réalisation du projet (prêt d'un local, location conjointe d'un autobus scolaire, etc.). Par ailleurs, la TCRIC a été depuis le début des projets de l'OMHM un partenaire important dans le quartier Sainte-Marie.

Dans l'ensemble, tous les projets pilotes de l'OMHM ont bénéficié de l'appui des services municipaux. L'accueil fourni par les services de la Ville de Montréal sollicités pour l'organisation de diverses activités est d'ailleurs grandement apprécié par l'animatrice du projet. L'équipe du Service du développement communautaire et social de l'OMHM contribue aussi à la bonne marche du projet *Habiter la mixité* : l'animatrice assiste régulièrement aux réunions tenues avec les agents de relations avec les locataires, ce qui lui permet à la fois d'avoir le portrait de la situation dans le parc de HLM et de discuter de certains aspects du projet.

8.3 Relations avec les partenaires du projet

En plus de mobiliser les individus et d'organiser des activités au sein des HLM, l'animatrice du projet *Habiter la mixité* entre en contact avec des organismes du milieu afin de développer des activités conjointes. Ces organismes deviennent en quelque sorte des « partenaires du moment » pour l'organisation et l'animation d'activités diverses. Dans le cas d'événements spéciaux, l'animatrice agit souvent comme intermédiaire ou relais entre les organismes communautaires et les locataires immigrants vivant en HLM qu'ils cherchent à rejoindre. Par ailleurs, elle invite occasionnellement des représentants d'organismes communautaires ou d'institutions publiques à venir informer les participants sur différents sujets et, réciproquement, des intervenants (du CLSC, entre autres) vont lui demander de rassembler des personnes pour tenir une réunion d'information.

La position centrale de l'animatrice lui permet aussi de diffuser de l'information et de mettre les individus en contact avec des ressources du milieu susceptibles de les aider. Dans chaque quartier, un certain nombre de références à des organismes locaux sont faites par l'animatrice; elle peut aussi diriger des personnes vers des organismes montréalais qui pourront, par exemple, les aider à trouver un emploi grâce à un programme de formation. Les activités menées en collaboration avec des organismes communautaires ont contribué à les faire connaître auprès des immigrants résidant en HLM, mais il reste encore un pas à franchir avant que ces personnes aillent d'elles-mêmes vers ces organismes ou que ces derniers prennent l'habitude de les contacter directement. Malgré tout, cette habitude se crée peu à peu.

Selon ce qui était prévu dans l'entente cadre entre le MRCI et la Ville de Montréal, les services municipaux concernés par le *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* devaient jouer le rôle d'intermédiaires entre la Ville et les organismes communautaires incités à devenir partenaires des différents projets. C'est aussi le rôle dévolu à l'OMHM, en tant qu'agent de la Ville. Le plus souvent, c'est l'animatrice du projet *Habiter la mixité* qui a pris l'initiative d'établir des contacts avec les organismes locaux, soit parce qu'on l'a dirigée vers l'un d'entre eux ou qu'elle en a entendu parler dans l'organisation d'un type particulier d'activité. Plus rarement, l'initiative vient d'intervenants communautaires désireux de rejoindre spécifiquement une clientèle immigrante vivant en HLM. Il peut aussi s'agir de personnes à la recherche de responsables de projet pour organiser conjointement certains types d'activités (sorties, corvées de nettoyage, etc.). Dans plusieurs cas, le projet *Habiter la mixité* sert en quelque sorte de « facilitateur » pour mener à bien les objectifs de l'organisme. Il arrive même qu'à la dernière minute, les capacités de persuasion de l'animatrice soient mises à contribution pour augmenter le nombre de participants d'origine immigrée lors d'un événement organisé à l'échelle locale.

L'intérêt de plusieurs organismes ou institutions à collaborer avec le projet *Habiter la mixité* réside donc souvent dans la possibilité de rejoindre une clientèle qu'ils connaissent plutôt mal, soit les immigrants relativement récents vivant en HLM. Pour certains, il s'agit d'étendre leurs activités à d'autres groupes de personnes ou d'amener de nouveaux membres d'origine immigrée; d'autres visent à développer des activités de rapprochement interethnique. Les réseaux informels jouent un rôle important dans la circulation de l'information et le recrutement des membres des organismes locaux. Or, les personnes immigrées en font moins souvent partie que les autres, d'autant plus si elles sont nouvellement arrivées dans un quartier ou encore ne parlent pas la langue de la majorité des résidants. Grâce au démarchage qu'elle a effectué régulièrement depuis

le début, l'animatrice des projets pilotes de l'OMHM a donc pu rejoindre des personnes souvent laissées de côté par des organismes trop pris par les activités de leur programmation régulière ou n'ayant pas les ressources humaines suffisantes pour approcher directement cette clientèle potentielle.

Certains organismes communautaires de quartier ne gardent que des relations formelles avec le projet *Habiter la mixité*, même si l'intervenante est allée au devant d'eux et les a mis au courant du projet. Tout en étant réceptifs à l'égard du projet, ces organismes montrent plus ou moins d'empressement à y participer activement : leur adhésion semble devoir passer par un long processus de planification avant d'être effective. Il est arrivé qu'un organisme modifie sa position et s'engage davantage à l'égard du projet, mais ces changements restent aléatoires et dépendent souvent de l'intérêt particulier d'un ou d'une intervenante qui risque de travailler pour un autre organisme à plus ou moins long terme (le taux de roulement étant assez fort dans le milieu communautaire), ce qui signifie que toute l'approche sera à recommencer.

Après deux ans d'effort, des organismes du milieu ont commencé à solliciter la collaboration de l'animatrice du projet *Habiter la mixité*, ce qui représente un acquis important. Ainsi, en 2001, la TCRIC et deux autres organismes communautaires de Sainte-Marie ont pris l'initiative de l'approcher dans le but d'organiser ensemble des activités (Comité accueil) et de former ainsi un groupe plus large de participants, afin de permettre à un plus grand nombre de résidents du quartier de se connaître. Cette collaboration représente un bon moyen d'assurer la mixité ethnique dans les activités et son développement devrait favoriser les contacts entre les locataires immigrants vivant en HLM et les autres résidents du quartier.

8.4 Développement du partenariat

Dans l'ensemble, les personnes participant aux activités du projet *Habiter la mixité* et les intervenants des organismes partenaires font l'adéquation entre le projet lui-même et l'animatrice qui mène les projets pilotes de l'OMHM depuis leur début. Cette personnalisation tient en partie au fait que l'intervenante a porté seule le projet sur le terrain au cours des dernières années, exception faite de l'aide occasionnelle apportée depuis l'automne 2002 par une autre personne travaillant à temps partiel. Au fil du temps, il est donc devenu difficile de dissocier le projet et l'intervenante. Or, de l'avis de plusieurs intervenants et responsables rencontrés, un projet d'une telle envergure ne peut dépendre d'une seule personne. Pour l'intervenante elle-même, le travail demandé par l'extension du projet à cinq quartiers l'empêche d'agir plus en profondeur à l'échelle de chacun d'eux. Même si une deuxième personne s'occupe maintenant de deux quartiers, il s'agit davantage d'une délégation de tâches plutôt que d'un partage

réel des responsabilités, l'animatrice continuant pour le moment à assurer la planification et la supervision du travail. Si l'OMHM voulait développer ce type de projet dans d'autres quartiers, il faudrait sans doute penser à revoir l'organisation du travail. En effet, ce qui a été possible à une petite échelle, sans autre forme de structure que la conceptualisation personnelle de l'action à mener par l'intervenante elle-même, ne le serait sans doute plus à une échelle plus vaste.

L'identification du projet à l'intervenante est renforcée par le fait qu'il n'y a pas encore de documentation formelle qui permette de décrire précisément ce projet auprès des participants ou participantes et des partenaires potentiels. Pour certaines personnes, cette absence de formalisation représente une des clés du bon fonctionnement du projet *Habiter la mixité* car elle irait de pair avec une planification souple des activités, une ouverture aux possibilités de collaboration et une capacité d'adaptation de l'action aux demandes des immigrants et immigrantes vivant en HLM. Mais ce « caractère informel » peut aussi être vu comme une limite au développement du partenariat avec les organismes communautaires. En effet, peu d'entre eux connaissent vraiment le statut, le mandat et le contenu du projet *Habiter la mixité*, même s'ils ont déjà travaillé avec l'animatrice du projet. Certains déplorent le caractère ponctuel des collaborations établies jusqu'à maintenant, qui ne durent souvent que le temps de la préparation d'une activité, telle une fête ou une sortie. D'autres, par contre, estiment que les activités festives, les rencontres conviviales et les échanges informels organisés dans le cadre du projet correspondent tout à fait à ce dont ont besoin les personnes nouvellement arrivées au pays.

Certains intervenants expliquent leur réticence à s'engager plus à fond à l'égard du projet *Habiter la mixité* par des différences d'objectifs et d'approches entre leur organisme et ce projet. Il s'agit souvent d'organismes qui font de l'intervention ciblée ou de l'éducation populaire, alors que le projet de l'OMHM est davantage orienté vers les activités de loisir, sans viser à faire le suivi de familles aux prises avec des problèmes psychosociaux ou à soutenir le cheminement de personnes (jeunes ou autres) en difficulté. La convergence, lorsqu'elle existe, se manifeste surtout avec les objectifs de fond des actions menées par les organisations engagées dans des missions d'accueil et d'intégration des immigrants. Les conditions ne semblent toutefois pas réunies pour développer un cadre précis de partenariat avec les organismes communautaires qui ont collaboré de près ou de loin avec les projets pilotes de l'OMHM.

Le fait que l'animatrice soit de plus en plus souvent invitée à participer à des tables de concertation concernant les relations interculturelles (par exemple, la Table de concertation en relations interculturelles dans Sainte-Marie) ou des questions relatives à

la pauvreté (par exemple, la Table de concertation sur la sécurité alimentaire dans Côte-des-Neiges) témoigne d'une certaine reconnaissance du projet dans les milieux communautaire et institutionnel. La participation à des tables de concertation représente donc une autre avenue pour le projet : elle permet à la fois de prendre le pouls de ce qui se passe dans un quartier et de faire mieux connaître ce qui se passe dans le milieu des HLM. Cette participation risque toutefois d'exiger beaucoup de temps car elle va de pair avec l'inclusion d'un type plus « institutionnalisé » d'activités dans le travail de l'animatrice du projet.

8.5 Possibilités de relève

Le *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* en est à sa cinquième année de fonctionnement. Après avoir conduit trois projets différents en 2000-2001, l'OMHM mène un seul projet depuis trois ans, le projet *Habiter la mixité*, ce qui a permis de simplifier le mandat de l'animatrice du projet. La poursuite de ce projet est soumise au renouvellement des subventions annuelles, ce qui signifie préparer et soumettre une nouvelle demande à chaque année. Malgré ses trois ans de vie, le projet *Habiter la mixité* demeure un projet pilote et garde donc un caractère provisoire, peu favorable à l'établissement de liens durables avec les organismes du milieu communautaire.

Plusieurs questions se posent au sujet de la pérennité de l'action sociale entreprise dans le cadre des projets pilotes de l'OMHM. Il est dans l'intérêt de l'OMHM de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants en HLM afin de rendre la gestion et le climat des lieux plus sereins. L'Office est aussi bien placé pour le faire, car sa position de gestionnaire légitime ce type d'intervention auprès des locataires de HLM. Cependant, l'intervention sociale ne bénéficie pas d'un soutien financier suffisamment important à l'OMHM pour permettre de développer des projets du type d'*Habiter la mixité*, d'autant plus que l'heure est aux coupures budgétaires dans les services gouvernementaux.

Deux autres voies peuvent être envisagées afin d'assurer la poursuite des activités menées dans le cadre du projet *Habiter la mixité* : le recours au milieu communautaire et la formation d'associations de locataires. En effet, un organisme communautaire pourrait éventuellement prendre la relève en ce qui a trait à l'accueil et à l'intégration des nouveaux arrivants dans le milieu des HLM. Certains, comme les centres de jeunes, sont déjà implantés dans ce milieu; d'autres prennent en compte, de manière partielle ou spécifique, l'intégration des immigrants à l'échelle du quartier. Comme la plupart ne peuvent limiter leur action à la seule clientèle des HLM, les organismes communautaires offrent la possibilité d'élargir le cercle des rencontres pour les locataires de HLM. Toutefois, la question primordiale de la mobilisation des individus

reste en suspens. Comme l'a souligné la présente étude, celle-ci requiert un investissement personnel et un travail sur le long terme. Comment des organismes, dont les activités visent l'ensemble de la population d'un quartier, pourraient-ils consacrer suffisamment d'énergie et de temps à mobiliser les résidants et résidantes des HLM? D'autant plus que la proximité des lieux de rencontres et d'activités, sur le site même des HLM, est un facteur important pour encourager cette participation. En fait, parmi les intervenants rencontrés, à peine un ou deux ont affirmé que leur organisme pouvait éventuellement prendre la relève du projet *Habiter la mixité*.

Depuis quelques années déjà, l'OMHM, par l'intermédiaire du Service du développement communautaire et social, entend favoriser la participation citoyenne des immigrants et immigrantes vivant en HLM. C'est pourquoi, dès la deuxième année du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* (2000-2001), l'Office mettait sur pied un projet pilote (*Enfin chez nous*) en vue de sensibiliser ces personnes à leurs droits et responsabilités comme citoyens et locataires, et de susciter leur participation à la vie communautaire. De plus, ce projet devait permettre d'identifier des leaders parmi les personnes issues de l'immigration, afin qu'elles puissent faire le relais entre les organismes intervenant dans le milieu et les locataires de HLM.

Même si le projet *Enfin chez nous* n'a duré qu'une année, ses objectifs sont demeurés implicitement inscrits dans les orientations du projet *Habiter la mixité*, ce qui soutient l'intérêt de l'animatrice du projet à faire la promotion des associations de locataires là où cela paraît possible. Ces associations présentent l'avantage de concrétiser en quelque sorte l'objectif de prise en charge par les locataires immigrants, puisque c'est à l'initiative de l'intervenante et des personnes participant au projet que le processus de formation de l'association est entrepris : invitation distribuée aux locataires, assemblée générale, etc. Ces associations constituent sans doute le relais le mieux intégré au milieu résidentiel, puisqu'elles peuvent, entre autres, favoriser les relations entre les résidants et les ressources du milieu et, éventuellement, l'accueil des nouveaux arrivants. En outre, l'OMHM soutient les associations en octroyant un budget équivalant à 10 \$ par locataire pour leur fonctionnement. Ce support financier pourrait donc permettre à la nouvelle association de poursuivre le même type d'activités que le projet *Habiter la mixité*.

L'animatrice du projet s'efforce, à travers l'établissement de contacts avec les locataires et la participation aux activités, de repérer les personnes motivées et de promouvoir l'action communautaire auprès d'elles. Dans l'un des quartiers concernés, elle a contribué à la formation de deux associations de locataires, de façon indirecte pour

l'une et directe pour l'autre. Deux des responsables de la première association ont participé à l'un des projets de l'OMHM et se sont inspirées de ses objectifs pour fonder l'association et mettre sur pied un projet avec l'aide du PAICS (Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM). Trois femmes immigrantes participant aux projets de l'OMHM ont fait partie de l'autre comité de locataires, formé de cinq membres, qu'elles ont toutefois décidé de quitter après une année de fonctionnement parce qu'il ne correspondait pas à leurs attentes. L'utilité des associations tient en bonne partie à la possibilité d'exprimer et de canaliser les attentes, et de travailler en commun à trouver des façons d'y répondre. Mais des personnes peuvent avoir une conception différente et y voir la possibilité de prendre en charge les problèmes des locataires plutôt que d'organiser des activités de loisir, par exemple. Il est difficile de concilier ces visions au sein d'un comité de locataires, surtout lorsque les membres se connaissent à peine.

Les associations de locataires dont l'initiative a été prise par des personnes ayant participé aux projets pilotes de l'OMHM rencontrent sans doute les mêmes difficultés que les autres associations, mais elles ont aussi des particularités, surtout en ce qui concerne les attentes de ces personnes et leurs relations avec l'animatrice du projet. Il semble évident que ces associations ne peuvent prendre la relève du projet *Habiter la mixité* dans la mesure où elles doivent représenter l'ensemble des locataires, c'est-à-dire une grande diversité de points de vue et d'attentes par rapport à l'association. De plus, il apparaît difficile de maintenir une continuité avec ce projet par l'intermédiaire de l'animatrice, puisque ce sont les agents de relations avec les locataires qui représentent l'OMHM aux rencontres du comité de locataires. Il reste aussi qu'une association de locataires demande une certaine formation à défaut d'expérience. Le soutien extérieur peut donc s'avérer souhaitable, et ce, tant que l'association ne sera pas en mesure de voler de ses propres ailes.

Les associations de locataires ne paraissent donc pas être la panacée pouvant assurer la continuité des activités du projet *Habiter la mixité*, mais l'*empowerment* des locataires immigrants demeure un objectif à poursuivre, de façon plus progressive éventuellement. Cet objectif se situe dans la lignée d'une « politique qui dépasserait le stade de l'éloge de la différence pour offrir des réponses concrètes aux défis actuels posés par le vivre-ensemble » (Azdouz, 2003).

9. BILAN

Tout au long de ce projet d'Immigration et métropoles, nous avons pu explorer certains des enjeux liés à l'insertion des familles immigrantes dans leur milieu de vie et, de façon plus large, à leur insertion citoyenne. Les projets pilotes menés depuis 1999 par l'OMHM dans le cadre du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* constituent en effet des expériences intéressantes pour favoriser la cohabitation interethnique dans les HLM montréalais, mais qui soulèvent aussi des questions. Nous rappellerons d'abord les points névralgiques qui se dégagent de l'analyse pour nous interroger ensuite sur les possibilités d'avenir.

9.1 Retour sur certains éléments névralgiques

9.1.1 SUCCÈS D'UNE APPROCHE PERSONNALISÉE ET ÉTABLISSEMENT D'UN LIEN DE CONFIANCE

L'animatrice des projets pilotes de l'OMHM a adopté une « approche personnalisée » dans son action, c'est-à-dire qu'elle va à la rencontre des locataires immigrants en les contactant personnellement pour faire leur connaissance d'abord, puis pour les inviter à participer à des activités ou pour faire des rappels le moment venu. Cette attitude se poursuit dans le déroulement même des activités, l'animatrice accueillant chaque participant et participante d'une manière personnelle. Elle a ainsi pu rejoindre des personnes estimées « inaccessibles » par plusieurs organismes communautaires, soit parce qu'elles sont d'immigration relativement récente, soit parce qu'elles vivent en HLM, un milieu souvent perçu de l'extérieur comme étant fermé.

On peut en conclure que les immigrants résidant en HLM participent aux activités si on entre en relation avec eux de façon individuelle et personnalisée. Au bout d'un certain temps, certaines personnes y amènent même des voisines ou des amies. L'animatrice a établi un lien de confiance avec les personnes participant aux projets pilotes de l'OMHM à force de contacts, de rappels et d'écoute, et ce, malgré le manque de continuité de certaines activités, comme les cours de français. C'est en quelque sorte une « politique des petits pas » qui permet de gagner du terrain en réduisant peu à peu la méfiance ou la réserve de personnes nouvellement arrivées ou demeurées isolées malgré plusieurs années vécues en HLM.

Le lien de confiance tissé progressivement par l'animatrice a produit des résultats intéressants. C'est principalement ce lien qui suscite et entretient la mobilisation des personnes : des femmes immigrantes qui se trouvaient auparavant isolées, voire exclues,

ont été amenées à participer à diverses activités et ont pu ainsi se familiariser davantage avec leur environnement et développer des liens sociaux. Certains types d'activités leur ont aussi permis d'accroître leurs compétences personnelles (dont l'apprentissage du français, pour certaines) et d'avoir une meilleure connaissance des ressources disponibles à l'échelle du quartier ou de la ville.

9.1.2 PROGRAMMATION DES ACTIVITÉS ATTENTIVE AUX BESOINS DES PARTICIPANTS

On peut se demander s'il convient d'assurer une régularité et une continuité des activités des projets pilotes ou s'il faut plutôt s'adapter aux attentes plus ou moins explicites des personnes participantes et chercher à tirer parti des opportunités qui se présentent. Dans tous les projets pilotes de l'OMHM, le premier rôle de l'animatrice a été de proposer des activités correspondant aux attentes des immigrants résidant en HLM, qu'elles soient exprimées clairement ou non. Ainsi, l'organisation de « cuisines collectives » ou, plus largement, de rencontres bimensuelles a répondu à ce que souhaitaient certains groupes de personnes plus intéressées à échanger de façon informelle. Pour d'autres, les sorties thématiques saisonnières constituent des activités plus aptes à satisfaire leur recherche de contacts, d'informations ou de loisirs familiaux.

Malgré le souci des responsables du projet *Habiter la mixité* d'assurer leur continuité, certaines « activités régulières » n'ont pu être maintenues ou se sont poursuivies de façon intermittente. Ainsi, les difficultés d'organisation ont eu raison de l'offre de cours de français sur le site même des HLM dans les deux quartiers à forte majorité francophone (Hochelaga-Maisonneuve et Sainte-Marie). Pour ce qui est des « cuisines collectives », plusieurs raisons, dont la forte charge de travail demandée à l'animatrice, ont peu à peu amené la réduction du nombre de quartiers concernés et la transformation de cette activité en activité occasionnelle dans la plupart des cas.

En fait, l'assiduité aux « activités régulières » du projet montre qu'elles correspondaient bien aux intérêts spécifiques des différents groupes de participantes et participants : les cours de français pour les femmes originaires de pays sud-asiatiques résidant dans Hochelaga-Maisonneuve, les rencontres informelles autour d'une tasse de thé pour les femmes originaires de pays du Proche-Orient dans Ahuntsic, les « cuisines collectives » pour les femmes et hommes de diverses origines dans Côte-des-Neiges. Ces activités répondaient au besoin d'acquérir des compétences en français pour les uns, de sortir de chez eux pour les autres, de se rencontrer et d'échanger pour les troisièmes. Surtout elles créaient un lien entre les personnes du seul fait de participer régulièrement aux mêmes activités.

Le fait que les activités varient d'une année à l'autre ou d'un groupe à l'autre ne paraît pas être une entrave au maintien du lien de confiance et de l'engagement des participants à l'égard du projet. Certes, cette diversité exige de l'animatrice une grande ouverture d'esprit et une bonne capacité d'adaptation, mais il semble que cela reste une condition à remplir pour demeurer à l'écoute des demandes des gens. Par contre, cela pourrait nuire à l'identification des projets en dehors des groupes concernés, notamment auprès des groupes communautaires dont on souhaite la collaboration.

9.1.3 IMPORTANCE DU RÔLE DE RELAIS ENTRE LES LOCATAIRES DE HLM ET LES RESSOURCES DU MILIEU

Les projets pilotes de l'OMHM ont favorisé l'orientation et l'accompagnement des personnes immigrées vivant en HLM vers les ressources du milieu grâce au rôle de l'animatrice. En effet, celle-ci joue souvent un rôle de relais entre les locataires immigrants des HLM et les organismes communautaires ou les institutions publiques. Ainsi, elle peut les mettre en relation lorsqu'une personne fait face à un problème d'ordre psychosocial (par exemple, la diriger vers le CLSC) ou lorsque quelqu'un est à la recherche d'un emploi (par exemple, lui proposer de s'inscrire à tel cours de formation). Il arrive aussi que l'animatrice oriente les personnes vers des ressources internes de l'OMHM, car les contacts qu'elle établit sont l'occasion pour certaines personnes de discuter en face à face de problèmes qu'elles ont de la difficulté à exposer au service responsable ou à voir résoudre dans un délai convenable.

9.1.4 DEMANDE ET OFFRE DE COURS DE FRANÇAIS SUR LE SITE MÊME DES HLM

L'intérêt de plusieurs personnes participant au projet *Franc parler* pour améliorer leur connaissance du français a conduit à l'organisation, avec l'aide d'un organisme communautaire, de plusieurs groupes de francisation. Ces « classes de francisation » se sont poursuivies l'année suivante dans les deux quartiers à forte majorité francophone ciblés par le projet *Citoyenneté clé en main*, soit Hochelaga-Maisonneuve et Sainte-Marie. Elles se sont ensuite maintenues de peine et de misère pour disparaître complètement en 2003-2004.

Outre les effets positifs inhérents à une meilleure connaissance du français (contacts avec les voisins francophones, compréhension des travaux scolaires des enfants, amélioration des échanges avec les commerçants, etc.), ces cours avaient comme principal avantage d'être accessibles à la population immigrante vivant en HLM, notamment aux mères de famille restant à la maison pour s'occuper de leurs enfants. Les cours donnés à des heures appropriées dans un local communautaire de leur HLM et accompagnés d'un service de garderie correspondaient tout à fait à ce qu'elles souhaitaient, comme le montre leur assiduité aux cours. Depuis la fin des cours de

français en HLM, un nombre infime de personnes se sont inscrites à des cours de français donnés à l'extérieur, malgré l'incitation de l'animatrice à le faire.

9.1.5 PROGRESSION VERS UN RÔLE DE « FACILITATEUR » DANS LE MILIEU DES HLM

Les projets pilotes de l'OMHM ont eu, de façon plus ou moins directe, des retombées positives sur la création de projets dans les HLM eux-mêmes. Ainsi, un organisme communautaire, le Projet Harmonie, a décidé de poursuivre plusieurs des activités du projet *Franc parler* dans un HLM du quartier Nouveau-Rosemont avec un groupe de résidants qui avaient fortement apprécié ces activités. De même, dans la Petite-Bourgogne, l'organisme Garde-Manger a pu reprendre, par l'intermédiaire de son volet « animation communautaire » auprès des jeunes, les objectifs du projet des *Îlots Saint-Martin*. Enfin, c'est grâce au projet *Enfin chez nous* que des résidentes de HLM dans le quartier Ahuntsic ont pu développer leur intérêt à poursuivre ce type d'action communautaire et l'ont concrétisé par la formation d'une association de locataires avec l'aide d'une équipe de recherche de l'UQAM et du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS) de la SHQ.

Dans au moins deux des quartiers touchés par le dernier projet (*Habiter la mixité*), l'animatrice est devenue, au fil du temps, une référence lorsqu'il s'agit d'organiser une activité avec des personnes immigrantes résidant en HLM ou de les rejoindre pour la réalisation d'un projet à l'échelle du quartier (par exemple, la *Fête de la famille*). Sa contribution permet ainsi à des organismes communautaires de rencontrer des objectifs qu'ils auraient eu de la difficulté à atteindre d'eux-mêmes. Le fait que l'animatrice soit de plus en plus souvent invitée à participer à des tables de concertation concernant les relations interculturelles ou des questions relatives à la pauvreté témoigne aussi d'une certaine reconnaissance de la pertinence du projet *Habiter la mixité* par les milieux communautaire et institutionnel.

Dans tous ces cas, l'animatrice est amenée à dépasser ses fonctions d'information, d'animation ou encore de relais entre les personnes et les organismes. Elle aide alors à faire émerger les énergies, notamment dans le milieu communautaire afin d'inciter les organismes locaux à prendre en compte dans leur action la dimension de l'intégration des nouveaux arrivants à la vie du quartier.

9.1.6 ADAPTATION DES OBJECTIFS À L'ÉVOLUTION DES PROJETS

À la fin du projet *Franc parler*, les participants et participantes ainsi que les organismes partenaires ont demandé que ce projet soit reconduit en raison de sa pertinence. Malgré la variation des objectifs, les projets subséquents ont donc hérité en grande partie des activités qui avaient été expérimentées et appréciées lors de ce premier projet : sorties,

repas communautaires, rencontres d'information, cours de français, ateliers. L'objectif d'offrir aux immigrants locataires de HLM l'occasion de participer à diverses activités se déroulant en français s'est donc maintenu comme fil conducteur des différents projets pilotes de l'OMHM. Des activités régulières, comme les cours de français et les « cuisines collectives », ne se sont pas poursuivies comme telles avec le temps, mais de nouvelles activités saisonnières ont été entreprises et prennent aujourd'hui de plus en plus d'ampleur, comme le jardinage et les corvées de nettoyage.

Par-delà les objectifs spécifiques des projets, ce que ces derniers ont révélé c'est essentiellement la nécessité de briser l'isolement de personnes vivant en HLM, tout particulièrement d'un certain nombre de femmes immigrantes. Les témoignages recueillis lors des interviews de participantes sont éloquents à cet égard : pour plusieurs, la participation aux projets a représenté une occasion de sortir de chez elles et d'avoir des relations sociales dans leur milieu de vie, ce qui leur a permis de développer leur confiance en elles-mêmes et vis-à-vis d'autres personnes de leur voisinage.

Les projets ont révélé également l'importance de favoriser la participation citoyenne des locataires immigrants. Ainsi, des outils d'information (fiches techniques et vidéocassette thématique) ont été produits et au moins une association de locataires a été formée grâce au projet *Habiter la mixité*. À cet égard, les projets pilotes ont en quelque sorte joué le rôle de « porteurs substituts » pour des projets plus ambitieux répondant à des objectifs à long terme du Service du développement communautaire et social de l'OMHM, comme l'amélioration de l'accueil des nouveaux locataires et l'encouragement à la participation citoyenne parmi les locataires immigrants.

9.1.7 VOLONTÉ DE FAVORISER LA PARTICIPATION CITOYENNE DES LOCATAIRES

Même si le projet *Enfin chez nous* n'a duré qu'une année (2000-2001), les activités menées par la suite dans le cadre du projet *Habiter la mixité* ont continué à soutenir un processus d'*empowerment* dans les deux quartiers multiethniques, Ahuntsic et Côte-des-Neiges, comme le visait le projet précédent. Des participantes et participants ont ainsi été encouragés à prendre en quelque sorte la relève du projet en fondant une association de locataires dans leur HLM. Une association a déjà été formée l'année dernière dans le quartier Ahuntsic et une autre pourrait éventuellement l'être dans le quartier Côte-des-Neiges.

L'expérience difficile vécue avec la première association de locataires, qui a entraîné le départ des trois membres du comité qui étaient d'origine immigrée, pose plusieurs questions sur la formation d'associations de locataires dans le cadre du projet *Habiter la mixité*. De prime abord, ces associations présentent plusieurs avantages concrets

permettant de poursuivre le même type d'activités que ce projet, grâce notamment au budget octroyé par l'OMHM et au local communautaire mis à la disposition de l'association. D'autre part, elles constituent un lieu d'apprentissage et d'expression de la participation à la vie communautaire (organisation d'assemblées générales, fonctionnement démocratique du comité, etc.). On peut toutefois se demander si ces associations sont un passage obligé qui témoignerait automatiquement de l'*empowerment* des locataires immigrants ou si elles ne devraient pas plutôt être l'aboutissement d'un cheminement au cours duquel ces personnes prendraient de plus en plus de responsabilités dans le milieu de vie que constitue leur HLM.

Certaines personnes témoignent de beaucoup d'initiative et d'autonomie dans les activités auxquelles elles participent. Mais la responsabilité de chaque activité reste encore entre les mains de l'animatrice du projet, ce qui représente souvent une tâche très lourde (par exemple, aller chercher toutes les fleurs pour le concours des « Pouces verts » de l'OMHM et organiser les plantations).

La responsabilisation constitue une activité en soi qui demande qu'on lui consacre beaucoup d'énergie. Ainsi, dans le cadre du projet *Enfin chez nous*, des contacts avaient été pris avec des responsables d'organismes s'occupant de cuisines collectives afin que des femmes immigrantes participant au projet puissent suivre des cours de formation. Ces démarches n'ont cependant pas vraiment eu de suite concrète.

9.1.8 SENSIBILISATION DE L'ENTOURAGE ET RECONNAISSANCE DE L'APPORT DES IMMIGRANTS

La plus grande réussite des projets pilotes de l'OMHM est sans doute d'avoir donné l'occasion à des familles immigrantes vivant en HLM, particulièrement aux femmes, de profiter d'activités de loisir offrant divers avantages : ateliers et rencontres organisés sur le site même des HLM, sorties à moindre coût à Montréal et à l'extérieur, embellissement des lieux de résidence (jardinage et nettoyage), fêtes réunissant les familles, etc. Ces activités rejoignent un noyau d'une trentaine de participantes et participants d'origine immigrée, fidélisés dès le premier projet (*Franc parler*), auxquels s'ajoutent une vingtaine d'autres personnes, variant selon le type d'activités et y participant grâce au recrutement continu opéré par l'animatrice auprès des locataires immigrants de HLM. Le nombre de personnes participant à une activité peut toutefois s'élever beaucoup plus lorsqu'il s'agit de fêtes ou de sorties à l'extérieur de Montréal. Sur une base annuelle, le nombre de « participations » (en comptant les présences répétées de chaque personne) peut atteindre quelques centaines.

La sensibilisation de l'entourage constituait un objectif plus difficile à atteindre dès le projet *Franc parler*. L'une des améliorations souhaitées était alors de « trouver des moyens de susciter la participation des locataires francophones et des voisins demeurant à proximité des HLM » (Ville de Montréal, 2000b : 55). Dans le cadre du projet *Franc parler*, on a constaté que beaucoup de gens du quartier répondaient aux invitations à participer aux activités, mais qu'ils étaient relativement plus nombreux à abandonner en cours de route (20 % d'abandons) que les immigrants (9 % d'abandons). Depuis les réajustements de la deuxième année du plan d'action, le recrutement se fait presque exclusivement auprès des familles immigrantes pour ce qui est des activités régulières des projets. Ces activités ne permettent donc pas vraiment de sensibiliser le voisinage. Lorsque des sorties à l'extérieur sont organisées, la participation des « voisins » est censée être assurée par les organismes partenaires. Or, cette participation reste relativement faible dans l'ensemble. Le projet a ainsi rejoint plusieurs locataires immigrants de diverses origines, mais les autres locataires de HLM ou les autres résidents du quartier participent finalement peu aux activités.

Doit-on s'inquiéter de la faible participation des « voisins » aux activités du projet *Habiter la mixité*? Doit-on interpréter comme une limite le fait que la majorité des activités du projet *Habiter la mixité* permettent aux participantes et participants de rencontrer en fait d'autres locataires immigrants de HLM? Est-il utopique de penser qu'il est possible de favoriser les contacts entre des personnes immigrantes et non immigrantes, même si elles n'ont pas les mêmes antécédents, ne vivent pas les mêmes situations familiales et se trouvent à des moments différents dans leur parcours résidentiel?

Dans certains cas, les rencontres ne se passent qu'entre personnes de même origine ethnique; dans d'autres cas, comme les visites et les sorties, des gens de diverses origines se côtoient tout en restant chacun avec son propre groupe. Lorsque les cours de français existaient encore, on a pu noter une amélioration dans les contacts – ne serait-ce que des salutations de politesse – entre les participantes au cours et les autres locataires du même HLM. Exception faite de certaines activités comme le jardinage, où le concours des « Pouces verts » permet de souligner l'apport et la réussite des locataires immigrants, peu d'activités permettent en fait de reconnaître la « valeur singulière de l'étranger que l'on accueille » (Germain *et al.*, 2003), ce qui témoignerait du développement de formes de réciprocité plutôt que d'un accueil à sens unique.

9.1.9 COLLABORATION AVEC LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Après les réticences du début, des organismes communautaires ont peu à peu apporté leur appui aux projets pilotes de l'OMHM. Cette collaboration s'est maintenue au cours des années avec les partenaires du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal*, comme le projet *Contact* et les *Éco-quartiers*, ainsi qu'avec certains organismes travaillant dans le domaine interculturel ou dans celui de l'accueil des immigrants. Elle s'est avérée aléatoire ou ponctuelle avec d'autres organismes, en fonction souvent de l'intérêt d'une intervenante ou d'un intervenant au sein de cet organisme. Dans l'ensemble, l'idée d'établir un partenariat durable avec l'un ou l'autre de ces organismes ne paraît pas près de se réaliser, exception faite de la TCRIC qui a toujours été en lien avec les projets de l'OMHM.

Les activités menées en collaboration avec des organismes communautaires ont permis de les faire connaître, mais il reste encore un pas à franchir avant que les personnes participant au projet *Habiter la mixité* aillent d'elles-mêmes vers ces organismes ou que ceux-ci les contactent directement. Ce changement est toutefois en voie de se faire, comme le montrent les inscriptions accrues d'enfants d'origine immigrée à l'organisme *Poussons poussettes* dans Sainte-Marie. Par ailleurs, la collaboration avec les organismes communautaires travaillant déjà dans les HLM, notamment les centres de jeunes, semble connaître un ralentissement depuis deux ans. À première vue, cette collaboration devrait permettre de mettre en relation les différents groupes de résidents, mais les mandats de ces organismes ne semblent pas pouvoir être conciliés avec ceux du projet *Habiter la mixité*.

9.2 Questions face à l'avenir

L'analyse des projets pilotes de l'OMHM suscite un double questionnement, d'abord sur l'orientation future des activités menées dans le cadre des projets et ensuite, sur les conditions de poursuite des projets eux-mêmes.

9.2.1 OPTIONS POSSIBLES DANS L'ORIENTATION DES ACTIVITÉS

Il faut d'abord rappeler qu'avec le temps, les activités saisonnières ou occasionnelles semblent avoir pris le pas sur les activités régulières. Comme l'animatrice du projet a de plus en plus de contacts avec les organismes communautaires, les occasions de mener des activités *ad hoc* sont aussi plus fréquentes. Le projet *Habiter la mixité* semble avoir gagné une certaine reconnaissance dans les milieux communautaire et institutionnel, comme en témoignent les invitations à participer à des tables de concertation. Par ailleurs, la collaboration avec des organismes travaillant à l'intérieur des HLM semble

plutôt stagner dans la plupart des quartiers. Vaudrait-il mieux essayer de travailler davantage avec ces organismes pour rejoindre l'ensemble des locataires?

Dans le bilan des projets de la première année du plan d'action, on concluait que c'est avec une vision à long terme qu'il faut considérer l'impact du projet *Franc parler* (Ville de Montréal, 2000b : 55). Effectivement, ce projet et les subséquents ont en quelque sorte posé des jalons pour susciter éventuellement un effet d'entraînement. Mais il faut aussi éviter que la « politique des petits pas » ne fasse du surplace. L'expertise acquise dans le cadre du projet *Franc parler* a effectivement servi aux projets subséquents, qui ont repris la plupart de ses activités, mais en réservant le recrutement aux locataires immigrants, ce que le manque de ressources humaines explique en bonne partie. La spécificité des projets pilotes de l'OMHM depuis l'année 2000, et surtout du projet *Habiter la mixité*, tient maintenant davantage à des activités d'extérieur comme la corvée de nettoyage annuelle et le jardinage estival qu'à des activités comme les « cuisines collectives » ou les réunions d'information.

Deux des objectifs du projet *Habiter la mixité*, soit l'information sur les codes de vie en HLM et la facilitation des contacts avec le voisinage, demandent probablement une plus grande formalisation des activités si l'on veut obtenir des résultats. Par ailleurs, la continuité et la régularité des activités, qui allaient de pair avec le maintien d'un lien de confiance, se sont quelque peu relâchées avec le temps pour ce qui est de certaines d'entre elles. L'accroissement de la charge de travail avec l'ajout d'un nouveau territoire et la disponibilité aléatoire d'un local communautaire dans certains HLM expliquent en partie cette évolution. Cependant, l'intervention auprès des locataires de HLM ne peut pas faire l'économie de la régularité, de la constance, au risque de ne pas atteindre ses objectifs, mais aussi au risque de démobiliser les gens.

Maintenir une activité régulière ou encore entreprendre un projet que l'on mène à terme (par exemple, la formation en matière de « cuisines collectives ») peut contribuer à développer un sentiment d'appartenance et à favoriser l'implication des participantes et participants. Favoriser la participation citoyenne, un objectif qui demeure en filigrane depuis le projet *Enfin chez nous*, demande en fait beaucoup d'organisation et de rigueur, et pourrait profiter du maintien d'activités régulières encourageant les personnes à prendre plus de responsabilités. Ne pas compter seulement sur les qualités personnelles des individus, mais leur offrir aussi des possibilités de formation sur place, peut contribuer à la réussite de l'association de locataires qu'ils formeront éventuellement un jour.

9.2.2 POURSUITE DU PROJET *HABITER LA MIXITÉ*

Le suivi du projet *Habiter la mixité* nous amène finalement à nous interroger sur la poursuite de certains objectifs. Compte tenu des limites de l'OMHM en ressources humaines et financières pour assurer le développement social et communautaire dans les HLM montréalais, des projets comme *Habiter la mixité* ont été élaborés comme des projets pilotes et gardent un caractère *ad hoc*, formé surtout d'expériences acquises sur place, sans qu'il y ait constitution d'un système d'acteurs pour traiter de l'accueil et de l'intégration des immigrants dans les HLM et transformation ultérieure en action plus durable. Ce cas n'est pas unique, comme le montre la conclusion du projet *Bon voisinage à Montréal-Nord*. Or, l'expérience nous apprend que l'approche personnalisée demande du temps et de la constance et que des efforts importants doivent être faits pour assurer la participation des locataires immigrants. Par ailleurs, ces projets demandent un travail à long terme pour qu'ils puissent contribuer efficacement au processus d'intégration des immigrants dans les HLM. Ces conditions sont difficiles à rencontrer dans le contexte d'un renouvellement de subventions à court terme. Faute de poursuivre une planification de longue durée axée sur des orientations précises, les actions se reproduisent d'année en année sans qu'on puisse vraiment dégager une progression probante dans un sens ou l'autre. La « politique des petits pas » qui prévaut dans le projet est efficace, mais elle doit s'inscrire dans une vision plus claire de la fonction intégratrice de l'OMHM vis-à-vis des locataires immigrants.

Les expériences menées à travers les projets pilotes de l'OMHM ont permis de dégager des pistes d'action susceptibles de favoriser la participation des locataires immigrants à la vie communautaire, mais les résultats demeurent parfois en deçà des objectifs visés. Pour s'en approcher, l'action doit évidemment se poursuivre, mais de quelle façon?

Depuis le début, l'OMHM a mis l'accent sur l'accueil des nouveaux locataires dans les HLM et a même produit, grâce au projet *Habiter la mixité*, des outils (fiches techniques et vidéo thématique) visant à mieux les informer sur les règles de vie en HLM. Malgré la volonté des responsables du projet *Habiter la mixité* et la disponibilité d'outils d'information, l'amélioration de l'accueil des nouveaux locataires ne concerne encore que l'accompagnement individualisé fait par l'animatrice auprès des participants et participantes au projet et les séances ponctuelles d'information qu'elle organise. Le processus d'amélioration de l'accueil à l'échelle de l'OMHM est à peine entamé, car plusieurs questions se posent encore sur le public cible (les nouveaux locataires immigrants, tous les nouveaux locataires ou l'ensemble des résidents), sur la disponibilité du personnel pour animer les séances d'information et sur les modalités de ces séances (lieu, moment, canevas d'animation, etc.). Une pratique intégrée d'accueil comporte en effet des exigences sur le plan des changements à apporter aux missions et

aux façons de faire d'une institution, comme le montrent ces difficultés à planifier l'utilisation des outils d'information produits dans le cadre du projet *Habiter la mixité*.

L'ampleur du projet, qui couvre maintenant cinq quartiers, et son succès même, amènent de plus en plus d'organismes à faire appel à l'animatrice pour réaliser conjointement des activités, ce qui demande de trouver des solutions, comme l'engagement d'une autre personne à temps partiel. La disponibilité des ressources humaines et financières constitue sans nul doute la première limite au développement du projet vers des actions menées plus en profondeur à l'échelle de chaque quartier. Cela suppose une structure porteuse, un financement, des intervenants en nombre suffisant et formés en relations interculturelles, c'est-à-dire toute une logistique qui, pour l'instant, n'existe pas. Par contre, ce qui semble faire la force du projet *Habiter la mixité*, à savoir sa capacité d'adaptation, ne pourra peut-être pas être maintenu dans un développement plus structuré.

Des questions persistent donc quant à la pérennité des actions entreprises dans le cadre des projets pilotes de l'OMHM. D'une part, des liens ont été établis avec des organismes communautaires dans les divers quartiers, mais leur manque de structure ne présage pas du développement d'une entente de partenariat durable grâce à laquelle ces organismes prendraient le relais pour poursuivre les actions menées au cours des dernières années. Les associations de locataires ne semblent pas non plus être envisagées comme pouvant relayer ces actions, même si certains porte-parole de ce milieu disent souhaiter avoir plus de responsabilités dans l'accueil des nouveaux arrivants en HLM. D'ailleurs, les associations de locataires n'existent pas partout et se retrouvent davantage dans les HLM pour personnes âgées, où elles fonctionnent souvent mieux que dans les HLM familiaux.

Les projets étudiés demeurent donc exploratoires et temporaires dans la mesure où leur survie dépend du renouvellement de subventions gouvernementales. L'enjeu sous-jacent à la pérennité du projet *Habiter la mixité* est d'abord le financement d'actions sociales visant la population résidant en HLM, notamment les locataires immigrants. Or, le budget courant de l'OMHM ne prévoit pas l'allocation de ressources permettant d'intégrer les actions entreprises dans le cadre du *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal* dans ses pratiques en matière de développement social et communautaire. Ce financement doit donc être cherché à l'extérieur, dans des subventions à court terme le plus souvent. En outre, une pratique intégrée comporte des exigences sur le plan des changements à apporter aux missions et aux façons de faire d'une institution, comme le montrent les difficultés à planifier l'utilisation des outils d'information produits dans le cadre du projet *Habiter la mixité*. Cette situation perdurera sans doute tant que les autorités

gouvernementales ne reconnaîtront pas le rôle important qui échoit, de fait, à l'OMHM dans l'accueil et l'intégration d'une partie de la population immigrante à l'échelle montréalaise.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- AZDOUZ, Rachida (2003), « Un grand bond en arrière », *Relations*, n° 687, septembre, p. 5-6.
- BARRETTE, Christian, Édith GAUDET et Denyse LEMAY (1993), *Guide de communication interculturelle*, Saint-Laurent (Québec), Éditions du Renouveau pédagogique, 171 p.
- BENAYOUN, Chantal (resp.), Jean MANTOVANI, Odile SAINT RAYMOND et Pierre-Jacques ROJTMAN (1987), *Situations interethniques. Rapports de voisinage dans quatre quartiers toulousains*, Toulouse, Centre de Recherches Sociologiques de l'Université de Toulouse-Le Mirail, collection « Cahiers du Centre de Recherches Sociologiques », n° 7, 271 p.
- BERNÈCHE, Francine (2000), *La cohabitation interethnique en HLM : synthèse de la journée de réflexion tenue à Montréal le 15 octobre 1999*, Montréal, Immigration et métropoles (volet 2), 28 p.
- BERNÈCHE, Francine, Annick GERMAIN et Damaris ROSE (2000), *Modes d'insertion urbaine des immigrants dans les quartiers à forte majorité francophone : transformations urbaines et dynamiques de cohabitation*. Devis de recherche, Montréal, INRS Urbanisation, 27 p.
- BLAUW, P. Wim (1989), « Le logement de minorités ethniques dans un quartier de classe moyenne », in Bernard KOUCHNER, *Les nouvelles solidarités*, Paris, Presses universitaires de France, p. 196-198.
- CALOGIROU-BASDEVANT, Claire (1988), « Les représentations concernant l'Immigré : réflexions à partir de l'étude d'une cité de la région parisienne », in Nadir BOUMAZA (dir.), *Banlieue, immigration, gestion urbaine*, Actes du séminaire, Grenoble, Université Joseph Fourier, p. 227-238.
- DANSEREAU, Francine (1998), « Les impacts de l'afflux de populations immigrantes sur la cohabitation dans le logement social », in Y. GRAFMEYER et F. DANSEREAU (dir.), *Trajectoires familiales et espaces de vie en milieu urbain*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, Collection « Transversales », p. 485-497.
- DANSEREAU, Francine et Anne-Marie SÉGUIN avec la collaboration de Daniel LEBLANC, (1995), *La cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec*, Montréal, Société d'habitation du Québec, 305 p.
- DANSEREAU, Francine et Francine BERNÈCHE (2001), « L'accueil des immigrants dans les HLM à Montréal », in A. GOTMAN (dir.), *Ville et hospitalité : La commune et ses minorités*, Actes du colloque de Pessac, 5-6 avril 2001, Paris, Fondation de la Maison des sciences de l'homme, p. 57-59.
- DANSEREAU, Francine et Jaël MONGEAU (1997), *La transformation de HLM pour personnes âgées en ensembles d'habitation mixtes*, Montréal, INRS-Urbanisation pour la Société canadienne d'hypothèques et de logement, 88 p. et annexes.
- DI CHIARO, Debbie (2001), *L'état de la demande de HLM et de l'offre de logements à Montréal*, Montréal, Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM), 20 p.
- DUBET, François (1989), *L'immigration, qu'en savons-nous? Un bilan des connaissances*, Paris, La documentation française, collection « Notes et études documentaires », 144 p.
- FÉDÉRATION DES LOCATAIRES D'HABITATION À LOYER MODIQUE DU QUÉBEC (FLHLMQ) (2000), *Réflexions et ateliers sur la cohabitation multiethnique, 1998-1999*, Québec, FLHLMQ, 45 p.
- GERMAIN, Annick, Francine DANSEREAU, Francine BERNÈCHE, Cécile POIRIER, Martin ALAIN et Julie-Élizabeth GAGNON, avec la collaboration d'Anne-Lise POLO, Clotilde LEGRAND, Laure VIDAL, Linda AINOUCHE et Ali DAHER (2003), *Les pratiques municipales de gestion de la diversité à Montréal*, Montréal, INRS Urbanisation, Culture et Société, 174 p.
- GERMAIN, Annick (coord.), Julie ARCHAMBAULT, Bernadette BLANC, Francine DANSEREAU, Johanne CHARBONNEAU et Damaris ROSE (1995), *Cohabitation interethnique et vie de*

- quartier, ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles (MAIICC), Montréal, Publications du Québec, collection « Études et recherches », n° 12, 325 p.
- McALL, Christopher (1995), « Les murs de la cité : territoires d'exclusion et espaces de citoyenneté », *Lien social et Politiques - RIAC*, « Y a-t-il des exclus ? L'exclusion en débat », n° 34, automne, p. 81-92.
- McALL, Christopher, Jean FORTIER, Pierre-Joseph ULYSSE, et Raymonde BOURQUE (2001), *Se libérer du regard : Agir sur la pauvreté au centre-ville de Montréal*, Montréal, Éditions Saint-Martin, 118 p.
- MACKROUS, Robert (2002), « De la priorité aux gens du quartier à l'universalité d'accès », in *Actes du colloque L'insertion des immigrants dans le logement social à l'heure de la réorganisation municipale : problématiques et enjeux*, tenu le 3 novembre 2000 à l'Université de Montréal, Montréal, Immigration et métropoles (volet 2), p. 56-68.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL (OMHM) (2002), *Guide du locataire*, Montréal, l'Office, 27 p.
- OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE MONTRÉAL-NORD (2000), *HLM Place Normandie : bilan d'un projet pilote d'intervention communautaire*, rapport réalisé pour la Société d'habitation du Québec, Montréal, SHQ, Direction des communications, 52 p.
- PINSON, DANIEL (1992), « Adaptation de l'habitat ou adaptation de l'habitant? ». Communication présentée dans le cadre de la Cinquième Conférence internationale de recherche sur l'habitat, Montréal, 7-10 juillet, 9 p.
- RACHÉDI, Lilyane et Michèle VATZ-LAROSSI (2004), « Favoriser la résilience des familles immigrantes par l'empowerment et l'accompagnement », *Intervention*, n° 120, juillet, p. 6-15.
- RUDDER, Véronique de, en collaboration avec Michèle GUILLON (1987), *Autochtones et immigrants en quartier populaire. Du marché d'Alligre à l'îlot Chalon*, Paris, L'Harmattan, 234 p.
- SÉGUIN, Anne-Marie (1997), « La cohabitation interethnique en HLM : vie quotidienne et enjeux territoriaux », *Cahiers de Géographie du Québec*, vol. 41, n° 114, décembre, p. 393-404.
- SOM (2000), *Évaluation des projets du Plan d'action visant l'accueil et l'intégration des immigrants dans les quartiers de Montréal : Bilan 1999-2000*, Montréal, SOM, 164 p. et annexes.
- VILLE DE MONTRÉAL (2002), *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal. Édition 2002-2003*, Présenté au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Montréal, Bureau des affaires interculturelles en collaboration avec plusieurs responsables et intervenants de services municipaux, 98 p.
- VILLE DE MONTRÉAL (2001), *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal. Édition 2001-2002*, [Soumis au] ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Montréal, Bureau des affaires interculturelles en collaboration avec plusieurs intervenants municipaux, 77 p.
- VILLE DE MONTRÉAL (2000a), *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal. Édition 2000-2001*, [Soumis au] ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Montréal, Bureau des affaires interculturelles en collaboration avec plusieurs intervenants municipaux, 121 p.
- VILLE DE MONTRÉAL (2000b), *Plan d'action visant l'accueil et l'intégration en français des immigrants dans les quartiers de Montréal. Bilan 1999-2000*, Soumis au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Montréal, Bureau des affaires interculturelles en collaboration avec plusieurs intervenants municipaux, 73 p. et annexes.

Annexes

Annexe 1.

Guide d'entretien avec les personnes ayant participé au projet *Habiter la mixité*

Logement actuel

Vous habitez au _____
(nom du HLM/rue)

Depuis combien de temps?

Caractéristiques du logement :

- nombre de pièces
- étage
- type d'immeuble (nombre d'étages, nombre de logements, ascenseur ou non?)

Caractéristiques du ménage

Composition familiale (dont nombre, âge et fréquentation scolaire des enfants ou, le cas échéant, lieu de travail)

Travail du répondant / conjoint (genre de travail, lieu)

Niveau de scolarité du répondant / conjoint

Niveau de connaissances linguistiques du répondant :

- En français, en anglais
- Cours suivis depuis l'arrivée au pays?

Qui, dans le ménage, s'occupe des activités courantes telles :

- Accompagner les enfants à l'école
- Faire les courses (alimentation, etc.)
- Préparer les repas
- Autres

Trajectoire antérieure et processus d'accès au logement actuel

Qu'est-ce qui vous amené à venir habiter ici?

- Parcours migratoire (pays d'origine, date de départ, date d'arrivée au Canada et à Montréal)
- Logements antérieurs occupés à Montréal (localisation, taille); difficultés particulières (qualité, coût, etc.) rencontrées? [*Insister sur le dernier logement occupé avant le logement actuel*]
- Motifs pour demander un HLM
- Quartiers indiqués comme préférences lors de votre demande?
- Quand avez-vous fait la demande? Comment l'avez-vous préparée (aide, etc.)?
- Combien de temps avez-vous attendu avant qu'on vous propose ce logement?
- Comment s'est passée la visite, puis l'accueil dans votre nouveau logement [rôle des agents de l'Office ou d'autres personnes, présence d'autres habitants de l'immeuble, dont des membres de l'association de locataires?]

- Considérez-vous avoir reçu, au moment de votre installation, des informations suffisantes et pertinentes sur les règles de vie en HLM?
- Connaissez-vous des gens qui habitaient ici (HLM et quartier) avant d'y emménager?

Perceptions concernant le milieu de vie, les codes d'usage et les pratiques de sociabilité

Quelle impression avez-vous eue, au moment de votre installation, des gens qui habitent ce HLM et de leurs façons de vivre? Avez-vous senti des différences par rapport à votre façon de vivre à vous?

Comment vous êtes-vous senti perçu, reçu par les autres [ignoré, mis à part... : *explorer*]?

Et maintenant, connaissez-vous les noms de vos voisins dans l'immeuble?

- Pouvez-vous indiquer la proportion (i.e. la plupart ; environ la moitié ; environ le quart ; moins du quart) des résidents de votre étage dont vous connaissez le nom? Et quelle serait la proportion pour les autres étages?
- Est-ce que les gens vous saluent quand ils vous croisent dans l'escalier ou un autre espace commun?
- Vous arrive-t-il de recevoir ou de rendre visite à d'autres personnes qui habitent l'immeuble ou de faire des sorties en leur compagnie?
- Si vous aviez une aide ou un petit service à demander, y a-t-il des gens dans votre immeuble à qui vous pourriez vous adresser? Vous-même, sur qui comptez-vous si vous avez besoin d'aide (parent, ami, etc.)?
- Et de votre côté, vous est-il déjà arrivé de rendre un petit service à quelqu'un qui habite ici?
- De façon générale, quel genre de relations avez-vous avec vos voisins immédiats?
- Vous êtes-vous déjà adressé à un représentant de l'OMHM pour régler un problème? Quelles impressions en avez-vous tirées? (contacts, traitement du problème, etc.)
- Est-ce que vous avez déjà participé à des activités sociales ou récréatives organisées dans le HLM? (*N.B. Ne pas inclure ici les activités du projet « Habiter la mixité »*). Quelles ont été vos impressions? Vous sentiez-vous à part ou plutôt bien intégré?
- Est-ce que vous avez déjà participé à des activités sociales ou récréatives organisées ailleurs dans le quartier?
- Est-ce que vous fréquentez plutôt votre quartier ou un autre quartier (*à préciser pour chaque élément*) pour les :
 - commerces d'alimentation
 - parcs ou espaces verts
 - autres lieux de loisir
 - lieux de culte
 - services sociaux (CLSC, etc.)?
- Y a-t-il dans votre quartier des organismes, associations ou groupes qui offrent des services ou des activités (*exemples à donner ??*) qui vous paraissent intéressants pour vous ou vos enfants? Y êtes-vous déjà allé?
- Avez-vous des parents ou des amis dans le quartier? Sinon, où habitent les personnes (membres de la famille ou amis) que vous voyez le plus ou à qui vous parlez le plus souvent?
- Tout compte fait, qu'est-ce que vous appréciez le plus du fait de vivre dans ce HLM? Et dans ce quartier?

- Qu'est-ce que vous appréciez le moins ou que vous trouvez le plus difficile dans ce HLM? Et dans ce quartier?
- Combien de temps encore souhaitez-vous continuer à habiter ici?
- Si vous deviez déménager, où iriez-vous de préférence?
- Demeureriez-vous encore dans un HLM, seriez-vous locataire ailleurs ou deviendriez-vous propriétaire?

Participation au projet *Habiter la mixité*

Comment avez-vous eu connaissance du projet?

Qu'est-ce qui vous a le plus motivé à y participer (rencontrer d'autres personnes, faire des sorties, apprendre le français, etc.)?

À quelles activités (genre d'activité, fréquence) avez-vous participé?

Est-ce que cela correspondait à vos attentes concernant :

- les personnes rencontrées (i.e. nouveaux arrivants originaires de votre pays? d'autres régions du monde? personnes originaires d'ici ou établies depuis longtemps?) et le genre de relations entre ces différentes personnes et vous-même?
- les avantages que vous pouviez retirer de cette participation?

Qu'est-ce que la participation au projet vous a apporté de plus important?

Avez-vous tiré profit des informations transmises :

- sur vos droits et devoirs en tant que résidant de ce HLM ou sur les façons de faire pour vivre le plus harmonieusement possible avec vos voisins?
- sur les organismes offrant des services ou activités dans votre milieu environnant? Est-ce que le projet vous a permis d'être mieux au courant de l'existence de ces activités et, éventuellement, vous a facilité le contact avec les activités et groupes présents dans le quartier?
- sur les activités offertes par la municipalité ou d'autres institutions (éducation, santé, CLSC, etc.) dans votre quartier ou ailleurs dans la ville?

Diriez-vous que le projet vous a permis de connaître des personnes que vous n'auriez pas connues autrement?

Avez-vous le sentiment que votre participation vous a permis de mieux connaître et apprécier certaines personnes? Et réciproquement, d'être mieux connu et apprécié d'elles?

La personne qui organise ces activités remplit plusieurs rôles. Qu'est-ce qui, selon votre expérience, est le plus important :

- contacter les gens pour s'assurer qu'ils vont participer aux activités?
- faire en sorte que les gens se sentent bien entre eux?
- être sensible aux problèmes que certaines personnes peuvent ressentir?
- servir de lien entre les personnes participant au projet et celles travaillant dans des organismes du quartier ou des services de la ville?
- autres [rassembler les gens, animer les rencontres, etc.]?

En ce qui concerne l'avenir, y a-t-il d'autres activités que vous souhaiteriez que le projet entreprenne?

Y a-t-il d'autres types de personnes que vous souhaiteriez rencontrer lors de ces activités?

Annexe 2.

Guide d'entretien avec les intervenants et intervenantes d'organismes communautaires dans les quartiers concernés

Description de l'organisme

1. Quelles sont les principales activités menées par votre organisme? Dans quel(s) but(s)?
2. Depuis quand votre organisme existe-t-il?
3. Quelle est votre clientèle?
4. Quel est votre territoire d'intervention?
5. Quelles sont vos principales sources de financement?
6. Faites-vous partie d'une table de concertation ou d'un regroupement d'organismes?
[S'il s'agit d'une table de concertation, mention des organismes qui en font partie]
7. Quels sont vos principaux partenaires? Quel genre d'activités menez-vous ensemble?
8. Quel est le principal enjeu (les principaux enjeux) pour l'intervention communautaire dans ce quartier? Quelle place occupe l'intégration des immigrants dans cette problématique?

Relations avec le projet *Habiter la mixité*

9. Connaissez-vous le projet « Habiter la mixité »?
[Sinon, avez-vous déjà entendu parler de ce projet?]
10. Que savez-vous de ce projet? Comment le décririez-vous?
11. Votre organisme a-t-il été approché pour collaborer à ce projet ou l'initiative vient-elle de votre part?
12. Qu'est-ce qui était envisagé comme forme de collaboration? Cette collaboration s'est-elle concrétisée? Quel type d'activités avez-vous organisées ensemble?
13. Qu'est-ce qui vous a motivé à devenir un partenaire de ce projet?
[Si aucune collaboration, pourquoi cela n'a pas marché?]
14. Selon vous, quels ont été les aspects positifs de cette collaboration?
15. Que souhaiteriez-vous améliorer ou changer dans ce projet?
16. Pensez-vous poursuivre cette collaboration? De quelle façon?
[Si aucune collaboration, à quelles conditions envisageriez-vous de collaborer au projet?]
17. Votre organisme pourrait-il éventuellement piloter un projet semblable?

Évaluation des résultats

18. Un des buts de ce projet est d'améliorer l'accueil des nouveaux locataires en HLM et de favoriser leur insertion dans leur quartier. Croyez-vous que cela correspond à un besoin réel dans votre quartier? Iriez-vous jusqu'à dire que c'est un projet prioritaire?
19. Quelles retombées, positives ou négatives, le projet HLM peut-il avoir pour votre organisme?
20. Ce projet constitue en quelque sorte un projet pilote. Pensez-vous qu'on devrait envisager d'en faire une pratique intégrée dans les HLM? Pourquoi?
21. Si le milieu communautaire de votre quartier disposait des ressources nécessaires pour mettre sur pied des projets touchant les immigrants résidant dans les HLM, vers quel type de projets iriez-vous?

Annexe 3.

Guide d'entretien avec les agents et agentes de relations avec les locataires dans les quartiers concernés

Situation du HLM et du quartier

1. Quelles sont les caractéristiques de ce HLM à l'heure actuelle : sur le plan du bâti? de la clientèle? des relations entre les locataires?
2. Y a-t-il eu des changements au cours des dernières années?
3. Existe-t-il une association de locataires au sein de ce HLM? Si oui, comment fonctionne-t-elle?
4. Quels sont les organismes communautaires qui travaillent dans ce HLM? de façon permanente? de façon sporadique?
5. Y a-t-il déjà eu des projets spéciaux mis en place pour répondre à des besoins ou problèmes particuliers? Si oui, quels ont été les résultats?
6. En tant qu'agent de relations avec les locataires, quelle problématique mobilise le plus vos énergies dans ce HLM? Comment voyez-vous la question de l'accueil des nouveaux locataires en général? Y a-t-il quelque chose de spécifique quand il s'agit d'immigrants?
7. Comment le HLM est-il perçu dans le quartier?
8. Quel est le principal enjeu (les principaux enjeux) pour l'intervention communautaire dans ce quartier? Quelle place occupe l'intégration des immigrants dans cette problématique?

Évaluation du projet *Habiter la mixité*

9. Selon vous, pourquoi a-t-on choisi ce HLM comme lieu d'intervention pour le projet *Habiter la mixité*? À quel besoin ou problème voulait-on répondre?
10. De quelle façon avez-vous collaboré à ce projet?
11. A-t-on envisagé au départ une certaine forme de collaboration avec les organismes ou groupes en place (centre de jeunes, association de locataires)? Comment cela s'est-il passé?
13. Selon vous, quels ont été les aspects positifs de ce projet?
14. Que souhaiteriez-vous améliorer ou changer dans ce projet?
15. Quelle est la perception des autres intervenants (du quartier ou de l'extérieur) par rapport à ce projet?
16. Quel rôle le projet HLM peut-il jouer par rapport aux organismes communautaires déjà existants?
17. Ce projet constitue en quelque sorte un projet pilote. Pensez-vous qu'on devrait envisager d'en faire une pratique intégrée dans les HLM? Pourquoi?

Annexe 4.

Guide d'entretien avec les responsables du projet *Habiter la mixité*

Genèse du projet

1. Qu'est-ce qui vous a amenés à mettre sur pied les différents projets du type *Habiter la mixité*? D'où vient l'idée maîtresse? Qu'y a-t-il de nouveau dans ces projets?
2. Quels étaient les principaux objectifs de ces projets? À quels besoins ou problèmes devaient-ils répondre?
3. Existait-il un contexte favorable à la mise sur pied de ces projets?
4. À l'origine, quelles attentes aviez-vous sur le plan des réalisations concrètes?
5. Aviez-vous une idée préalable du nombre de personnes à rejoindre et de la possibilité de le faire?
6. Quelle était la population cible?
7. Selon vous, quel est le statut du projet HLM? S'agit-il d'une expérience pilote ou non?

Déroulement du projet

8. La façon dont se déroulent les activités du projet correspond-elle à ce que vous aviez envisagé au départ? (cours de français, repas communautaires, rencontres d'information, sorties de loisir, participation à des activités de la Ville ou d'autres OSBL, corvées de nettoyage, formation d'associations de locataires, demandes à la SHQ)
9. Voyez-vous des liens possibles avec ce qui se fait d'autre dans les HLM (centre des jeunes, association de locataires, etc.)? dans les quartiers? En quoi ce projet diffère-t-il des autres?
10. Quel rôle les différents groupes ou organismes peuvent-ils jouer par rapport à ce projet à l'échelle des HLM ou des quartiers? (groupes internes; OSBL spécialisés; Tandem ou Éco-quartier; centres communautaires; CLSC; autres)
11. Quels organismes ou associations vous semblent les plus susceptibles de travailler en partenariat avec ce projet? Lesquels pourraient éventuellement prendre la relève?

Évaluation des résultats

12. Avez-vous noté une progression dans les différents projets depuis le début? (éventail des activités de *Franc parler*; partage des territoires/objectifs/activités entre *Enfin chez nous*, *Citoyenneté clé en main* et *Les îlots Saint-Martin*; regroupement des territoires et élargissement des activités dans *Habiter la mixité*)
13. Quels sont les aspects les plus positifs du projet?
14. Quels objectifs n'ont pas été atteints? Quels réajustements de tir avez-vous dû faire?
15. Avez-vous entendu des remarques sur ce projet de la part de personnes qui en sont extérieures?
16. Y a-t-il des résultats « transférables »?
17. Avez-vous pu compter sur des ressources suffisantes (collaboration)?
18. Quelles leçons peut-on tirer de ce projet? concernant les clientèles? les intervenants?
19. Les retombées du projet peuvent-elles mener à repenser le rôle des certains organismes ou institutions (OMHM, entre autres)?
20. Un tel projet pourrait-il éventuellement être intégré de façon régulière dans une politique de l'OMHM?
21. Si c'était à refaire, que changeriez-vous?