

L'expérience de Place aux Familles. Étude sur une intervention intersectorielle dans une habitation HLM du Plateau Mont-Royal

Xavier LELOUP

INRS
UNIVERSITÉ DE RECHERCHE

Centre - Urbanisation Culture Société

**L'expérience de Place aux
Familles. Étude sur une
intervention intersectorielle
dans une habitation HLM du
Plateau Mont-Royal**

Xavier LELOUP

Document produit dans le cadre d'un projet de recherche sur
l'intervention intersectorielle en lien avec le domaine de
l'habitation dans le cadre d'une subvention du FRQSC
Chercheur principal : Paul MORIN, Université de Sherbrooke

Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société

Juin 2015

Responsabilité scientifique : Xavier LELOUP
xavier.leloup@ucs.inrs.ca
Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société

Diffusion :
Institut national de la recherche scientifique
Centre - Urbanisation Culture Société
385, rue Sherbrooke Est
Montréal (Québec) H2X 1E3

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

www.ucs.inrs.ca

Projet de recherche financé par le FRQSC

Révision linguistique l'auteur

ISBN 978-2-89575-319-3 (PDF)
Dépôt légal : - Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015
- Bibliothèque et Archives Canada
© Tous droits réservés

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	2
1.1 Une étude sur l'intersectorialité en lien avec le secteur de l'habitation	2
1.2 L'îlot et les habitations De Mentana	6
1.3 Les habitations De Mentana en images	8
1.4 Le projet Place aux Familles : brève présentation	12
2. DÉMARCHE DE L'ÉTUDE.....	18
2.1 Une enquête de terrain	18
2.2 Le modèle CME	22
3. SCHÉMA SYNTHÈSE	27
3.1 Contexte(s)	27
3.2 Mécanismes.....	29
3.3 Effets.....	29
3.4 Suivi et rétroaction	30
4. CHAÎNES CME(L).....	32
4.1 L'aide aux devoirs et l'action auprès des enfants	33
4.1.1 Citations	33
4.1.2 Commentaires	38
4.2 Personnes âgés et rapport intergénérationnel	45
4.2.1 Citations	45
4.2.2 Commentaires	51
4.3 Travail de milieu et intervention auprès des familles	56
4.3.1 Citations	56
4.3.2 Commentaires	60
4.4 Les mardis ados.....	64
4.4.1 Citations	64
4.4.2 Commentaires	66
5. CONCLUSION	71

1. INTRODUCTION

1.1 Une étude sur l'intersectorialité en lien avec le secteur de l'habitation

Le présent rapport s'inscrit dans un projet plus large qui s'intéresse à l'intervention intersectorielle en lien avec le secteur de l'habitation. Ce projet vise à comparer différentes situations dans trois villes du Québec : Sherbrooke, Québec et Montréal. Cette recherche est financée par le Fonds de recherche québécois sur la société et la culture (FRQSC) dans le cadre d'une action concertée portant sur la pauvreté et l'exclusion sociale. Le chercheur principal responsable du projet est Paul Morin, professeur titulaire au Département de service social à l'Université de Sherbrooke et directeur scientifique du Centre affilié universitaire CSSS-IUGS. La présente étude a été réalisée dans le cadre de ce projet par Xavier Leloup, professeur agrégé à l'INRS-UCS.

Avant d'exposer les résultats de l'étude montréalaise, il convient de tenter de préciser ce qu'il faut entendre par intervention intersectorielle. De manière simple, le terme recouvre un ensemble de dispositifs et de projets qui associent des acteurs issus ou relevant de plusieurs entités et/ou niveaux de l'action publique ou communautaire. Dans la présente étude, nous nous intéressons en particulier aux interventions de ce type qui impliquent un acteur issu du milieu de l'habitation, un Office municipal d'habitation (OMH) par exemple, et un acteur relevant du ministère de la Santé et des services sociaux. Mais nous n'excluons pas non plus les initiatives et projets qui impliquent des acteurs du monde communautaire et dont les objectifs et le financement les situent dans le champ d'intervention de la santé et des services sociaux.

Le développement de ce type d'interventions est un des traits marquants de l'ingénierie de l'action publique et sociale des dernières années. Il s'explique en partie par une prise de conscience chez de nombreux décideurs et intervenants de la nécessité de coordonner les actions adressées à différentes sous-populations qui vivent des situations difficiles liées à la pauvreté et l'exclusion sociale. La recherche sociale a pu montrer à de

nombreuses reprises que ces phénomènes touchent des populations aux prises avec des problématiques complexes et impliquant de multiples facettes (faible employabilité, dépendance, trouble cognitif, isolement, maladie chronique, insalubrité du logement, carence alimentaire, etc.). La remédiation ou l'aide apportée dans de telles situations nécessite dès lors de prendre en considération ces différentes facettes ou dimensions des problématiques, l'action sur une seule d'entre elles s'avérant souvent insuffisante et peu productive. Dans ce cadre, une approche intersectorielle ne suppose pas seulement la coordination ou l'échange d'information entre différents acteurs, mais une façon de concevoir l'intervention et de la produire de manière différente.

Cette manière de faire se diffuse aussi au sein du secteur de l'habitation par l'entremise, par exemple, du *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social* dont le sous-titre est précisément : *une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation*. Ce document, édité en 2007 par le ministère de la Santé et des services sociaux du Québec, définit ainsi les principes préalables à une action intersectorielle en logement social :

Pour mener à bien ces interventions intersectorielles, les principes suivants doivent guider les actions conduisant à l'application du cadre et inspirer les relations entre tous les partenaires :

- la reconnaissance d'une responsabilité partagée des réseaux de l'habitation et de la santé et des services sociaux en ce qui concerne, d'une part, le logement social et communautaire avec soutien communautaire à l'intention de groupes spécifiques retenus parmi les clientèles visées et, d'autre part, l'organisation des services de santé et des services sociaux;
- la nécessité de soutenir collectivement des personnes vulnérables ou qui risquent de le devenir pour leur permettre de demeurer dans un milieu de vie de leur choix, de maintenir ou d'améliorer leurs capacités ou d'éviter une détérioration de leur situation;
- la nécessité de fournir une réponse aux besoins des personnes et des familles dans un milieu de vie sécuritaire et de qualité correspondant à leur choix, favorisant la prise en charge (*l'empowerment*) et s'inscrivant dans une démarche de participation et d'intégration sociales;
- la souplesse et la diversité des interventions retenues en matière de soutien communautaire en logement social centrées sur les besoins des personnes, des familles et des groupes concernés (MESS, , 2007, *Cadre de référence sur le*

soutien communautaire en logement social. Une intervention intersectorielle des réseaux de la santé et des services sociaux et de l'habitation, p.13).

À la lecture de ces principes, il apparaît que l'univers de l'action intersectorielle est sans doute aussi hétérogène que celui du logement social, selon le type de bailleur ou de programme auquel on s'intéresse. C'est pourquoi l'équipe de recherche à l'origine de ce projet a veillé d'abord à sélectionner des cas présentant *a priori* différents modèles qu'il serait ensuite possible de classer le long d'un continuum d'intervention intersectorielle en habitation. Plus concrètement, le premier principe renvoie à des logements sociaux qui offrent un soutien à leurs résidents. Ce type de projets est surtout porté par des OBNL et s'adresse à des publics vivant des problèmes spécifiques (itinérance, toxicomanie, violence conjugale, ex-détenus, etc.). Les autres principes sont beaucoup plus généraux et peuvent s'appliquer à un spectre plus large de projets. Il sera d'ailleurs possible d'en retrouver l'écho dans les pages qui vont suivre et qui s'intéressent à un projet : Place aux Familles, qui est en place depuis une douzaine d'années dans les HLM De Mentana (une habitation à loyer modique gérée par l'Office municipal d'habitation de Montréal). Nous présentons plus en détail ce projet dans la quatrième section de cette introduction.

Pour aborder le thème de l'intersectorialité, différentes questions ont guidé notre démarche. Dans un premier temps, il nous est apparu intéressant de pouvoir qualifier l'intervention intersectorielle le long d'un continuum d'intensité, allant d'une intensité faible (l'intersectorialité se limitant à un échange d'information et une coordination entre des acteurs qui interviennent sur le même site, mais sans changer leurs manières de faire ou chercher à intégrer leurs actions) à une intensité forte (l'intersectorialité aboutissant à une action prenant place à l'intérieur d'une structure interorganisationnelle où les acteurs partagent de l'information, des outils d'intervention, des moyens et des fins communes). Nous nous intéressons ici aux formes organisationnelles du phénomène et qu'il était possible de résumer en une question simple : comment l'intersectorialité est-elle mise en œuvre?

Dans un deuxième temps, nous voulions déployer ce continuum d'interventions intersectorielles le long d'un autre axe, celui de l'échelle d'intervention. En effet, des expériences antérieures de recherche nous avaient appris que les interventions en lien

avec le logement peuvent viser les individus ou les ménages, le milieu ou le quartier. Les logements sociaux ont souvent à composer avec une population défavorisée ou marginalisée et qui pose des défis particuliers en termes de voisinage et de cohabitation, que ce soit au sein des ensembles résidentiels ou en lien avec les autres résidents et les institutions du quartier. Nous voulions ainsi savoir à quelle(s) échelle(s) l'intervention avait lieu et en vue de quels objectifs.

Dans un troisième temps, nous avons accordé une certaine importance à la question des effets de l'intervention. Il ne s'agissait pas de faire une évaluation formelle de l'intervention, mais plutôt d'en comprendre les principes sous-jacents et d'en décrire les effets directs et indirects. Notre démarche s'inscrivait ainsi dans l'approche dite de l'« évaluation réaliste », développée en réaction aux procédures d'évaluation (quasi) expérimentale ou en double-aveugle, pour lui substituer une approche mieux adaptée aux systèmes complexes et dont les effets sont souvent difficilement quantifiables ou compréhensibles directement (Pawson et Tilley 1997). Cette approche met plutôt l'accent sur les théories implicites qui guident une intervention, tente d'identifier comment elles sont mises en œuvre dans un contexte précis et quels effets elles produisent auprès de quels groupes. Nous reviendrons plus loin sur cette approche (voir la section présentant la démarche de l'étude).

Dans le cas qui nous occupe, la question des effets porte au moins sur deux grandes dimensions. La première renvoie aux effets directs de l'intervention auprès des personnes qui en sont la cible, la seconde aux effets sur les partenaires engagés dans l'intervention. Ces deux dimensions sont identifiables, par exemple, dans l'extrait du *Cadre d'intervention sur le soutien communautaire en logement social* cité plus haut ou dans d'autres publications ayant servi à l'élaboration de notre démarche. Dit simplement, il est possible de faire l'hypothèse qu'il est attendu des interventions intersectorielles :

- qu'elles produisent un effet de levier en assurant une meilleure coordination entre plusieurs actions;
- qu'elles modifient les façons de faire de différents acteurs;
- qu'elles permettent de combler des besoins souvent mal saisis par les différents partenaires sur une base individuelle;

- tout en étant mieux arrimées aux besoins du milieu et à son développement (participation, *empowerment*, consultation, etc.).

Au terme de la recherche de terrain, nous identifions ainsi dans le présent rapport une série d'effets ponctuels sur les résidents des HLM De Mentana, en plus d'un ensemble d'effets sur les pratiques d'intervention que nous avons choisi de désigner par le terme de *modes de fonctionnement*. Ces différents points seront au centre de la section portant sur les résultats. Mais avant de passer à celle-ci, il convient de présenter en quelques mots et images le terrain sur lequel porte l'étude, le projet Place aux Familles et la méthode de l'étude.

1.2 L'îlot et les habitations De Mentana

Le projet Place aux Familles porte sur un milieu composé d'une centaine de logements destinés à des familles. Ces logements sont dispersés à travers plusieurs habitations qui représentent au total 19 bâtiments et sept sites distincts. Ils sont situés à l'ouest du parc Lafontaine, dans l'est de l'arrondissement Plateau Mont-Royal. Ils sont donc situés dans un des secteurs de Montréal qui a connu un processus profond de gentrification. Ils ne sont cependant pas localisés dans sa partie la plus centrale et la plus riche. À l'inverse, la présence des HLM et différents facteurs font plutôt de cette partie de l'arrondissement Plateau Mont-Royal un secteur mixte et classé comme étant défavorisé par différentes agences (par exemple, la Commission scolaire de Montréal ou la Direction de la santé publique). Cette situation a toutefois pu changer dans le courant des dernières années. Les abords des habitations De Mentana ont par exemple évolué. On y retrouve aujourd'hui plus de condos qu'auparavant, une gestionnaire du secteur de l'habitation désignant ce secteur comme un « no man's land », ce qui est corroboré par une autre intervenante qui connaît bien le quartier : « les bâtiments ici autour appartiennent à un propriétaire corportatif, il laisse pourrir avec des petits loyers, puis quand la Ville lui donne des avis de non-conformité, il rase et reconstruit avec des condos ». Durant l'enquête, le chercheur a assisté à la démolition d'un ancien bâtiment locatif, le terrain étant destiné à des appartements en accession à la propriété. Il est toutefois difficile de prendre la mesure exacte de ces évolutions, les données de

l'Enquête nationale sur les ménages qui remplace le recensement en 2011 étant peu fiables en ce qui a trait au revenu ou au statut d'occupation.

Au centre de ce secteur se trouvent les habitations De Mentana, un ensemble résidentiel comptant 43 unités pour familles et une tour d'une centaine de logements destinés à des personnes âgées et dont les deux premiers étages sont occupés par de grands logements sur deux niveaux et destinés à des familles nombreuses. Cette disposition particulière des lieux est à l'origine de tensions intergénérationnelles récurrentes sur le site. C'est un milieu qui est décrit par deux des initiatrices du projet Place aux Familles dans une présentation réalisée à un colloque sur l'intersectorialité¹ comme « un milieu difficile et assez fermé », ainsi qu'« oublié et invisible ». C'est pourquoi elles insistent sur la pertinence d'une action qui s'adresse non seulement aux familles, mais aussi aux personnes âgées et veillent au développement de relations de voisinage plus positives entre les différents résidents du site.

Les habitations De Mentana contrastent aussi avec leur environnement immédiat d'un point de vue architectural. Il s'agit en effet d'un ensemble plus dense que le reste du quartier, même si le Plateau Mont-Royal est un des plus densément peuplés de l'Amérique du Nord. Cette densité est soulignée par tous les intervenants rencontrés durant la recherche. Ils l'attribuent principalement à la présence de familles de grande taille, comptant en moyenne quatre enfants, une situation atypique pour un quartier urbain et central comme le Plateau, où les ménages ont plutôt tendance à être de petite taille et comptés peu d'enfants. Les habitations De Mentana et les autres projets pour familles du Plateau partagent ainsi un trait distinctif de l'ensemble des HLM, celui de concentrer une forte population d'enfants et de jeunes de moins de 25 ans (Leloup 2011; Germain et Leloup 2006). Des chiffres compilés en vue de la présentation par deux initiatrices du projet et citée plus haut permettent de constater que les logements couverts par Place aux Familles accueillent une population stable d'environ 440 personnes (444 personnes en 2002 et 443 en 2006 pour être précis). Au sein de cette population, les jeunes de moins de 25 ans représentaient environ 40 % du total (une proportion aussi très stable dans le temps). Il faut toutefois noter que cette proportion se rapporte à l'ensemble des résidents, personnes âgées comprises, et que le ratio

¹ Le lieu et la date du colloque n'apparaissent pas sur la présentation, mais les auteures se souviennent qu'elle a eu lieu autour de 2006-2007, une date approximative confirmée par d'autres événements ayant eu lieu dans le projet à ce moment-là.

jeune/adulte est beaucoup plus élevé dans le secteur familles et en particulier, aux habitations De Mentana, qui concentrent les plus grands logements du secteur. En un mot, « il peut y avoir beaucoup de personnes dans la cour : des poupons aux jeunes qui font du vélo, en passant par les personnes âgées... forcément, quand tout ce monde se croise, inévitablement, il se passe des choses » (Intervenante communautaire).

Outre le niveau socioéconomique faible des résidents, déjà mentionné, il est bon de préciser que les HLM De Mentana se distinguent du quartier du fait de la présence d'une forte population issue de l'immigrante et/ou appartenant à une minorité visible. Il semble que ce trait associé aux HLM du secteur se soit renforcé ces dernières années, comme le notent presque toutes les personnes interviewées durant le travail de terrain. Ils évoquent à plusieurs reprises un processus de remplacement d'une population composée de familles québécoises par des familles immigrantes ou issues de l'immigration au fil des 14 ans d'existence du projet. Ils notent par ailleurs qu'aucun groupe ne domine pour autant au sein de la population : les familles étant plutôt issues des différentes vagues d'immigration récente. On y retrouve donc des Latino-Américains, des Haïtiens et, plus récemment, des Nord-Africains. Du côté des personnes âgées, la composition de la population est plus homogène et ce sont les natifs qui forment une large majorité. Cette différence entre les deux populations est un des ingrédients qui contribuent aux tensions intergénérationnelles sur le site, nous aurons l'occasion d'y revenir.

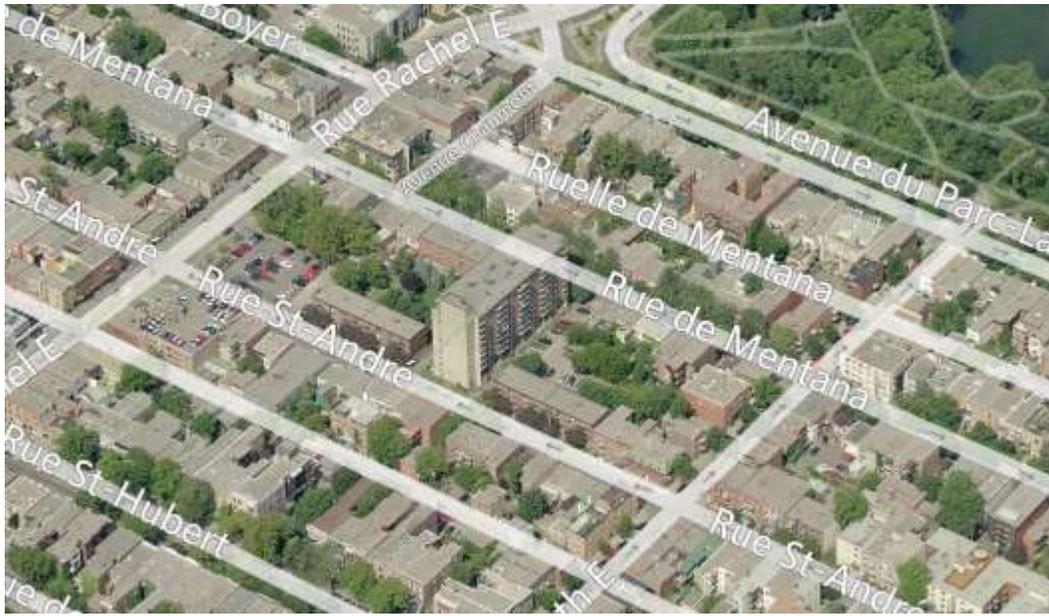
1.3 Les habitations De Mentana en images

Pour décrire le site, il nous a semblé intéressant de produire quelques images et photographies. Celles-ci devraient permettre aux lecteurs de mieux comprendre l'insertion urbaine des HLM De Mentana, qui sont au cœur de l'analyse qui va suivre.

Une première planche (voir pages suivantes) de deux photos présente une élévation des îlots au sein desquels les HLM De Mentana s'insèrent. Ce type d'image peut être produit à partir de différents services cartographiques disponibles dans Internet (ici, le service Bing de Microsoft, qui offrait une meilleure qualité d'image). La seconde photo

de la planche montre les HLM De Mentana vus du sol, à partir du coin des rues Rachel Est et Saint-André. Ensemble, ces deux photos montrent bien que la tour de personnes âgées domine le paysage urbain, bien qu'elle ne soit pas le seul immeuble d'appartements du secteur. Quelques-uns bordent en effet le parc Lafontaine. Néanmoins, les HLM introduisent une certaine rupture dans un voisinage constitué par des petits plex et des immeubles d'appartements en accession à la propriété comptant de trois à quatre étages maximum.

Une seconde planche photos rassemble quelques vues de la cour intérieure et des espaces extérieurs communs des HLM De Mentana. Il a paru utile de les photographier, parce qu'il est parfois fait référence dans les entretiens à certains aspects spécifiques du site, comme, par exemple, la sculpture moderne qui y a été installée et qui sert parfois de tambour aux enfants. À nouveau, ces quelques photos ont pour seule vocation d'illustrer le site. Le chercheur, qui les a prises, a ainsi veillé à n'y inclure aucun sujet ni à adopter un regard esthétisant. L'accent est tout simplement mis sur ce que l'on voit lorsque l'on se promène aux abords et sur le terrain des HLM De Mentana. Les photos permettent ainsi de voir comment les différents immeubles s'intègrent à la trame urbaine environnante.

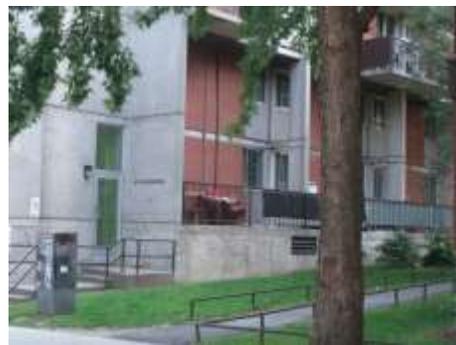


© Bing (Microsoft)



© Xavier Leloup

PLANCHE 1 – Vues d'ensemble de l'insertion urbaine des HLM De Mentana



© Xavier Leloup

PLANCHE 2 – Vues des immeubles et espaces extérieurs communs : HLM De Mentana

1.4 Le projet Place aux Familles : brève présentation

Le projet Place aux Familles a été fondé au début des années 2000, un peu par hasard, comme le confient les deux personnes qui l'ont mis sur pied. L'élément déclencheur ou fondateur est une épluchette de blé d'Inde par un après-midi pluvieux : « eh bien, je savais qu'il y avait une épluchette de blé d'Inde organisé par les cuisines collectives, et il pleuvait à torrents, alors je me suis dit que j'allais y aller pour les soutenir. Et il y avait plein d'enfants... il y avait peut-être une trentaine d'enfants, une journée de pluie, avec pas grand-chose à faire, je me disais : «mais mon Dieu! Qu'est-ce qu'ils font là?» Je ne comprenais pas, puis je me disais : «c'est qu'ils n'ont pas grand-chose à faire» » (Intervenante communautaire, secteur de la santé et des services sociaux). Au même moment, trois signalements à la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) sont reportés : « trois signalements, ce n'est pas rien, et puis personne n'avait rien vu venir » (Gestionnaire, secteur de l'habitation). Ces mêmes personnes font le constat d'un milieu un peu oublié et laissé pour compte, où elles notent du vandalisme et de la malpropreté, des conflits entre voisins, et où les familles font peu appel aux services disponibles dans le quartier, dont ceux offerts par le CLSC².

Ces deux intervenantes vont donc mettre en place une première initiative en impliquant les cuisines collectives qui sont implantées dans les HLM De Mentana depuis une dizaine d'années à l'époque. Cet organisme avait toutefois de la difficulté à contacter et impliquer les résidents dans ses activités. Il suscite même de l'antipathie auprès de certains d'entre eux, au point qu'ils cherchent à le faire fermer en s'adressant à l'OMHM, sous le prétexte que les activités qui s'y tiennent répandent des odeurs de cuisine trop fortes et que le composte qu'il entretient sur le site est mal odorant et attire des « bibittes ». Pour inverser cette tendance, un effort sera fait pour rejoindre les résidents des HLM et en particulier, les enfants, « les adultes ne se mobilisaient pas beaucoup, alors on a décidé de ne pas attendre et d'y aller avec les enfants » (Gestionnaire, secteur de l'habitation). Les premiers ateliers de cuisine destinés aux enfants sont organisés. Les différents partenaires alors impliqués dans le projet, pour l'essentiel l'OMHM et le CLSC, cherchent aussi à mieux connaître les besoins des

² Nous avons choisi dans le rapport de dénommer les acteurs selon leur appellation historique. Comme la plupart des lecteurs le savent, les institutions de santé et services sociaux ont connu plusieurs réformes ces dernières années, les CLSC étant par exemple intégrés aux CSSS puis aux CISSS.

résidents en faisant du porte-à-porte, ce qui leur fera comprendre que les communications écrites ne sont pas très efficaces, que les gens « voulaient nous voir, nous parler, et qu'alors, peut-être, ils allaient embarquer » (Gestionnaire, secteur de l'habitation). Bref, rien ne servait de déposer des lettres dans les boîtes, mais il fallait plutôt aller sur le terrain et gagner la confiance des résidents.

D'autres initiatives vont émailler ces années de démarrage. Un journal d'information sera créé, et il continue à être édité sur une base irrégulière, au moment de l'enquête, quatre numéros sortent par année. L'information circule aussi par l'entremise d'une « colonne Morris » sur le site, colonne obtenue de haute lutte par le projet (la colonne étant hors de vue de la rue, ce qui contrevient aux normes d'urbanisme de l'arrondissement). Par contre, une autre activité va perdurer dans le temps. Il s'agit du jardin collectif installé sur une partie de la cour arrière. Ce projet est emblématique de la manière de faire de Place aux Familles. Les entrevues avec les personnes impliquées dans le projet depuis le début révèlent une grande fluctuation de la formule qui va permettre sa réalisation. Plusieurs organismes, comme l'Éco-quartier, Sentier urbain, l'arrondissement, vont être impliqués pour faire fonctionner le projet. De même, les publics ciblés vont varier d'une année à l'autre, d'abord les adultes, puis les enfants, avec des réussites diverses. Cet exemple illustre deux traits caractéristiques du projet Place aux Familles. Le premier est qu'il repose sur les ressources disponibles dans le quartier : « c'était de ni fonder un groupe, ni d'occuper exclusivement des lieux, non. Ça c'était novateur, de partir de l'hypothèse dès le départ qu'on allait fonctionner avec les ressources disponibles » (Gestionnaire, secteur de l'habitation). Le second est que le projet a beaucoup fonctionné par « persistance et tâtonnements » (titre de la présentation citée ci-dessus). Il évolue selon les besoins du milieu, les dispositifs qui fonctionnent et apprend de ses erreurs. En un mot, Place aux Familles fonctionne d'abord et avant tout comme un réseau ouvert, prêt à saisir les opportunités qui se présentent, et en tentant d'encadrer les actions d'autres acteurs qui pourraient être associés ponctuellement au projet. C'est pourquoi, au fil des ans, des projets de murale, d'embellissement, d'animation scientifique, de cuisine collective, d'épicerie populaire, d'aide aux devoirs, de réaménagement de la cour, de prévention par la police, de formation populaire, etc., vont avoir lieu et impliqués une multitude de partenaires.

Pour autant, l'action n'est pas déstructurée ou improvisée. Elle s'appuie au contraire sur un fort engagement d'une série de partenaires qui en constituent le noyau permanent, au centre duquel se trouve le CSSS-Jeanne-Mance (auparavant le CLSC) et l'OMHM, auquel s'ajoutent les cuisines collectives du Grand Plateau. À ce noyau initial s'ajouteront au fur et à mesure du développement des activités, les personnes responsables de l'aide aux devoirs (un volet important de Place aux Familles, qui voit le jour en 2006) et une intervenante de milieu (qui occupe un bureau au sous-sol des HLM De Mentana). Il accueille aussi ponctuellement les partenaires du moment, que ce soit le Centre de jeunes le Beau Voyage, le YMCA du Parc ou le Projet Changement qui intervient auprès des personnes âgées. Ce comité veille principalement au bon fonctionnement et au développement des activités, à leur coordination et programmation, et à produire un bilan synthèse de l'année, lequel alimente par la suite le plan d'action pour l'année suivante. Il sert aussi de lieu de soutien clinique et professionnel pour les intervenants, plusieurs travailleurs du réseau de la santé et des services sociaux y prenant part en plus des intervenants de différents organismes communautaires. La gestion des ressources financières ne fait par contre pas partie du mandat du comité.

Les ressources financières sont gérées en fiducie par les cuisines collectives du Grand Plateau. D'autres mécanismes plus formels d'entente existent afin de réguler certaines activités. Sur une base annuelle, la coordinatrice de Place aux Familles envoie une lettre à l'école de quartier pour renouveler l'entente et les objectifs de l'aide aux devoirs. Elle fait la même démarche auprès de l'OMHM en vue de recevoir une subvention récurrente qui soutient les activités du projet. Des bilans sont aussi produits avec des partenaires externes, comme le Centre de jeunes le Beau Voyage, par exemple, ou au sein du comité de suivi, lequel sert de base pour la planification annuelle et la mise en relation de cette planification avec les plans d'action des organismes qui participent au projet.

Toutes les autres opérations et interventions se font sur une base volontaire, même si elles sont soutenues par les différentes institutions dont proviennent les intervenants. Les entrevues avec les différents gestionnaires montrent que le projet bénéficie d'une certaine légitimité, parce qu'il contribue à différents objectifs organisationnels. Le logement est par exemple pris en compte par le réseau de la santé et des services

sociaux en tant que déterminant de la santé. Les actions menées pour garantir l'existence de logements sociaux ou les interventions sociales et communautaires conduites dans les projets existants contribuent de la sorte au plan de santé publique local élaboré par les CSSS, à la suite de ceux énoncés par les Agences régionales. Cette dimension est d'autant plus importante dans un espace comme le Plateau, lequel fait partie du centre de l'agglomération montréalaise, et qu'il est soumis à de nombreuses pressions occasionnées par la concentration d'une population en transition. Le développement d'interventions sociales et communautaires est au cœur de l'action de l'OMHM à l'égard de ces locataires depuis de nombreuses années (Mackrous et Morin 2008). Il vise ainsi leur participation accrue, le développement de milieux de vie harmonieux, la lutte contre l'exclusion sociale et le racisme, la promotion de saines habitudes de vie, l'aide aux familles et aux jeunes, le soutien de la capacité d'agir auprès des locataires, etc. L'accueil d'un projet tel que Place aux Familles s'inscrit dans cette dynamique de développement social et a reçu un soutien affirmé de la part de l'OMHM dès le début.

Quant aux moyens proprement dits, « ben, au début, on n'en avait pas... comme disent les jeunes, on l'a fait «avec pas d'argent» [...] et on peut être fiers de ce que l'on a accompli avec peu » (Gestionnaire, secteur de l'habitation). Le projet démarre donc avec très peu de moyens. Un premier financement provenant du programme PAIC et l'occupation occasionnelle de la salle communautaire sont les principales ressources disponibles. Elles permettent tout de même d'aménager la cour en y installant un peu de mobilier urbain. Petit à petit, cependant, le projet va réussir à sécuriser quelques moyens additionnels, dont une subvention récurrente de l'OMHM et l'accès permanent à la salle communautaire, un financement provenant d'une école primaire pour organiser l'aide aux devoirs, d'autres financements du PAIC pour des projets ponctuels, et plus récemment une subvention dans le cadre du programme du Soutien communautaire en logement social administré par l'Agence régionale de santé et des services sociaux. Ce dernier point est important parce que grâce à ce financement, il est enfin possible au projet de rémunérer une intervenante à temps plein et d'assurer ainsi une présence sur place plus soutenue. Ce financement et sa gestion sont encadrés par une entente formelle entre l'OMHM et les cuisines collectives du Grand Plateau, qui continuent à faire office de fiducie pour le projet. L'entente spécifie les attentes des partenaires : assurer une présence sur les lieux à compter de 30 heures par semaine et à couvrir un

secteur comptant 195 logements au total. Les objectifs poursuivis sont d'assurer une présence du type « travail de corridor », d'établir une relation de confiance avec les locataires, de faire connaître les ressources du milieu et leurs modes de fonctionnement aux locataires, de soutenir et d'accompagner les locataires dans leurs démarches, de travailler en étroite collaboration avec les intervenants de l'OMHM, les organismes et les intervenants du milieu, et de susciter l'implication des locataires dans les différents comités du projet.

Cette relative stabilisation et institutionnalisation du projet ne doit pas faire oublier qu'il est finalement parti de « pas grand-chose », de « quelques idées », et que « c'était la manière de faire du CLSC à l'époque, qui a parti plein de projets de cette manière... », comme le rappellent différents acteurs interviewés. La logique d'action qui le sous-tend et sa pérennité doivent donc plus à l'engagement personnel d'une série d'intervenantes et de gestionnaires, qui l'ont créé et porté à bout de bras durant de nombreuses années. C'est un point sur lequel nous reviendrons à plusieurs reprises dans les pages qui vont suivre.

Le projet est également caractérisé par une fluidité dans les partenariats, une « certaine créativité », la « saisie d'opportunités qui se présentent au fil du temps », et repose essentiellement sur les ressources existantes dans le milieu. Il est donc difficile de dresser une liste exhaustive des partenaires qui y ont contribué au fil des ans. Le tableau 1 en fournit la liste au moment où nous entamions notre enquête.

Tableau 1 – Listes non exhaustive des partenaires du projet Place aux Familles (2014)

Partenaires principaux (siégeant sur le comité de suivi) :

- CSSS Jeanne-Mance
- Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM)
- Cuisines collectives du Grand Plateau

Partenaires réguliers (organisation d'activités récurrentes sur une base annuelle) :

- École primaire Louis-Hyppolite Lafontaine
- Le Centre de jeunes le Beau Voyage
- YMCA du Parc (camp de jour Zone nomade)
- Projet Changement (intervention auprès des personnes âgées)
- Arrondissement Plateau Mont-Royal
- Fondation pour l'alphabétisation (la lecture en cadeau)

Partenaires occasionnels (collaboration ponctuelle à Place aux Familles) :

- Sentier urbain (agriculture urbaine)
- Arrondissement du Plateau Mont-Royal
- Resto Plateau
- Société protectrice des animaux (SPCA)
- Éco-quartier

2. DÉMARCHE DE L'ÉTUDE

2.1 Une enquête de terrain

La principale stratégie de recherche adoptée était celle d'une enquête de terrain. Cette enquête a procédé par entretiens semi-dirigés, observations directes et analyse documentaire.

Les entretiens semi-dirigés constituaient le principal outil de collecte des données. Il nous a été possible de réaliser une quinzaine d'entretiens échelonnés entre avril et septembre 2014³. Le relatif étalement dans le temps des entretiens a permis de suivre le projet durant l'ensemble d'une saison estivale, période pendant laquelle plusieurs activités sont organisées par Place aux Familles. Il a également permis de discuter avec les intervenants et gestionnaires du changement intervenu dans la structure du projet (la possibilité d'avoir une intervenante sur les lieux à plein temps).

Lors des entretiens, trois catégories d'acteurs étaient ciblées : les intervenants provenant des différents organismes et services impliqués dans le projet, leurs gestionnaires et les résidents, qu'ils soient des usagers ou non des activités et services offerts. Durant la période d'enquête, six entrevues avec des intervenants ont été réalisées pour un total de sept personnes rencontrées – une entrevue a pris un format double et une intervenante a été rencontrée à deux reprises. Six entrevues individuelles ont été menées avec des gestionnaires couvrant les différents organismes et services impliqués dans le projet. Enfin, trois résidents ont été rencontrés : une personne provenant de la tour pour aînés et deux du secteur familles. Ces trois personnes avaient connaissance du projet et entretenaient des relations avec celui-ci, que ce soit à travers leur participation directe ou celle de l'un de leurs enfants⁴.

Il convient de s'attarder un instant à la faible participation des résidents à l'étude. Dès le

³ Un entretien de groupe a été réalisé au printemps 2015 auprès d'une gestionnaire et de trois intervenants jeunesse issus d'un organisme communautaire. Le délai entre cet entretien et les autres s'explique par le fait que le partenariat était au stade initial au moment d'entamer le terrain et que celui-ci s'est approfondi dans le courant de l'été 2014 et de l'hiver 2015.

⁴ La participation des personnes à la recherche s'est faite sur une base volontaire. Aucun dédommagement n'était prévu pour les participants, sauf pour les résidents, qui recevaient 20 \$ pour le temps consacré à une entrevue.

début du travail de terrain, le chercheur avait informé les intervenants et gestionnaires du projet de son souhait de pouvoir rencontrer des résidents de l'habitation De Mentana. Différentes tentatives ont ainsi été faites pour informer et recruter des résidents. Elles se sont avérées peu concluantes. Une première tentative de prise de contact a été menée en marge d'une consultation à laquelle assistait le chercheur. Lors de celle-ci, plusieurs résidentes ont été approchées, le chercheur discutant avec elles de l'étude et leur laissant la lettre d'information le présentant en détail. Au terme de la conversation, le chercheur a invité les personnes à le contacter. Elles semblaient disposées à le faire, sans que cela se concrétise. La seconde tentative organisée de prise de contact et de rendez-vous a été opérée par l'entremise d'une intervenante impliquée depuis longtemps dans le milieu et qui y entretient de nombreuses relations de confiance avec des familles. Elle avait ainsi planifié un après-midi durant lequel cinq résidents s'étaient engagés à rencontrer le chercheur pour un entretien. Sur les cinq personnes initialement prévues, aucune ne s'est présentée, malgré les relances de l'intervenante. Sur les cinq personnes, une seule a fourni une explication à son absence, soit un rendez-vous de dernière minute qu'elle ne pouvait pas manquer. Finalement, en un après-midi de terrain, un seul entretien aura eu lieu avec une personne croisée par hasard sur le site.

Cet échec relatif de la stratégie de recrutement a été en partie compensé par le recours à d'autres outils de recherche. Par exemple, si l'après-midi dont il vient d'être question ne s'est pas déroulé selon le plan prévu initialement, il a été mis à profit pour réaliser une observation directe du site, en particulier de l'occupation des espaces communs et du retour de l'école des enfants. Il a aussi permis de réaliser une entrevue de suivi avec l'intervenante qui l'avait planifié, de prendre des photographies du site et des environs immédiats et de faire un « tour du propriétaire » en compagnie de l'intervenante et permettant d'identifier les espaces utilisés par le projet et ceux posant problème.

La présence sur le site a permis au chercheur d'essayer d'établir un contact direct avec les résidents. Là encore, cette stratégie s'est avérée peu concluante, la plupart des résidents se limitant à saluer le chercheur sans lui permettre d'engager la conversation plus avant.

S'il est difficile d'avancer avec certitude, quels facteurs ont conduit au maintien d'une certaine réserve lors de chacune de ces interactions, il est cependant possible d'avancer quelques explications plus générales. Le caractère erratique du recrutement des

résidents fait sans conteste écho aux difficultés, maintes fois signalées et répétées, qu'ont les intervenants à mobiliser les adultes du milieu. Il indique aussi qu'il est difficile d'établir spontanément un lien de confiance avec les résidents, une autre caractéristique souvent évoquée par les intervenants. Des dynamiques propres au milieu peuvent entrer ici en ligne de compte. Ainsi, lors d'une des séances d'observation, le chercheur a essayé d'approcher une personne rencontrée auparavant et qui semble a priori impliquée dans le projet. Lors de cette rencontre fortuite, elle a cependant tout fait pour éviter d'entrer en contact en lui, mettant en œuvre les conduites traditionnellement liées à l'évitement dans l'espace public. Les discussions avec les intervenants et gestionnaires permettront toutefois au chercheur d'identifier la personne comme tenant un rôle de « leader négatif » dans le milieu. Un autre trait sur lequel il nous faudra revenir.

Lors des entretiens, différents thèmes étaient abordés en fonction du statut de l'interlocuteur. Avec les intervenants et les gestionnaires, c'était surtout le projet et les différentes dimensions liées à l'intervention intersectorielle qui étaient au centre de l'entretien. Étaient ainsi abordés la mise en place du projet et son évolution, ses modes de fonctionnement, le suivi des activités et l'identification de leurs effets. Avec les résidents, les thèmes abordés couvraient aussi bien leur trajectoire personnelle et résidentielle que les relations qu'ils entretiennent avec le projet. Dans tous les cas, plusieurs questions portaient sur le contexte du logement social, sa localisation, les relations de voisinage et les dynamiques sociales et résidentielles qui le caractérisent. Les entretiens avec les gestionnaires et intervenants ont été réalisés sur leur lieu de travail, à l'exception d'un seul, qui s'est déroulé au bureau du chercheur. Les entretiens avec les résidents ont tous eu lieu dans l'une des deux salles communautaires situées sur le site des habitations De Mentana. La durée des entretiens variait entre trois quarts d'heure et deux heures. Ils ont tous été enregistrés avant d'être retranscrits intégralement.

Lors des entretiens, il a aussi été demandé à chaque intervenant et gestionnaire comment elle ou il souhaitait être identifié au moment de l'écriture du rapport. En effet, une description trop précise de leur fonction pourrait conduire à leur identification directe. Les réponses à cette question auront été variables. La plupart souhaitent une identification générique du type « intervenant du secteur public » ou « gestionnaire

communautaire », alors que d'autres ont accepté que leur fonction et leur organisation soient nommées. Si cette manière de procéder n'élimine pas la possibilité d'une identification indirecte des participants, elle limite toutefois celle-ci pour des personnes extérieures au milieu étudié. Elle pose par ailleurs un défi d'écriture, poussant le chercheur à avoir recours à la paraphrase pour exposer le contenu des entretiens et à ne présenter que des faits qu'il aura pu corroborer auprès de plusieurs acteurs lors d'entretiens séparés. Une autre source d'information précieuse mobilisée aura été ici les discussions et les échanges écrits, effectués par courriel, entre le chercheur et plusieurs gestionnaires et intervenants. Ces différents éléments ainsi que les observations *in situ* ont tous été consignés dans un carnet de terrain pour permettre au chercheur d'y revenir au moment de l'analyse.

En plus des entretiens, une série d'observations ont été menées afin de saisir en actes le travail d'intersectorialité. Si cette idée de saisie en actes était présente dès le départ, il est bon de noter que le plan d'observations a surtout été élaboré en fonction d'opportunités qui se présentaient et moins selon un ordre systématique. Le chercheur a été invité lors de trois rencontres du comité de suivi du projet. Il a pu s'y présenter, y rencontrer différents acteurs impliqués dans le projet et suivre les discussions concernant la planification des interventions. Une autre partie des rencontres du comité de suivi est consacrée à la discussion de la situation de certains participants et à un soutien clinique au sein de l'équipe. Étant donné le caractère confidentiel de ces discussions, le chercheur n'y a pas assisté. Outre les rencontres du comité de suivi, le chercheur a aussi suivi les réunions organisées sur le site et à l'initiative de Place aux Familles en vue de résoudre un problème de dépôt sauvage (d'immondice) sur le site. Une de ces réunions consistait en une rencontre des acteurs impliqués par ce type de problématique : l'OMHM, l'arrondissement du Plateau Mont-Royal, les cuisines collectives du Grand Plateau, les coordinatrices de Place aux Familles, le bureau de consultation des locataires de l'OMHM et celui responsable du développement durable, en plus d'organismes dont le mandat est la valorisation d'un environnement urbain de qualité et plus vert. Une autre réunion a été organisée pour entamer un processus de consultation avec les locataires. Y étaient présents les coordinatrices de Place aux Familles, quatre résidentes du secteur familles, quatre résidents de la tour de personnes âgées, une architecte paysagiste mandatée par l'OMHM et de jeunes garçons âgés entre 10 et 12 ans.

Ces différentes rencontres ont permis au chercheur d'observer comment une forme d'intersectorialité se négocie en actes et pose des défis de coordination en ce qui a trait aux mandats des organisations et de la mise en commun de ressources. La séance de consultation a en plus permis de mieux saisir certaines dynamiques propres à l'intervention de milieu dans les HLM De Mentana et d'observer *in situ* les relations entre différentes catégories de résidents, le caractère turbulent des jeunes étant un élément dominant, les intervenantes y répondant toutefois par une animation de la rencontre permettant à toutes et tous d'y rester et d'exprimer son point de vue. Il était ainsi possible de voir à l'œuvre une forme d'intervention inclusive, laquelle constitue un des principes orientant l'action du projet Place aux Familles. Nous reviendrons sur ce point plus loin.

Dernier point lié à la démarche, le chercheur a pu avoir accès à différents documents dont les intervenants et gestionnaires avaient conservé une copie. Encore une fois, il ne s'agissait pas d'une étude documentaire systématique reposant sur un fonds d'archives organisé, mais plutôt de différents éléments conservés par les acteurs au fil du temps et sur une base *ad hoc*.

2.2 Le modèle CME

Le traitement des données a suivi une logique associée aux différents modèles d'évaluation « orientés théories ». Précisons d'emblée que la démarche n'était pas conçue comme une évaluation formelle. L'objectif de la recherche est de comprendre et comparer différentes situations où l'intersectorialité est promue en lien avec le secteur de l'habitation. Le mandat de recherche ne provient pas d'une agence ou d'un acteur lié au projet Place aux Familles. Il poursuit par contre un objectif de production de connaissances sur une forme d'intervention de plus en plus diffusée au Québec, connaissances pouvant par la suite servir aux praticiens et décideurs.

Les approches « orientées théories » se sont développées en réaction aux modèles quasi expérimentaux d'évaluation dérivés des essais cliniques aléatoires. Ces derniers sont particulièrement bien adaptés pour évaluer l'efficacité d'une intervention précise, entre

autres, en comparant un groupe qui en bénéficie à un groupe issu de la même population, mais qui ne reçoit pas le service évalué, les participants étant répartis aléatoirement entre les deux. Des chercheurs s'intéressant aux systèmes de santé notent toutefois que la mise en place de tels protocoles n'est pas toujours possible et qu'ils sont par ailleurs peu efficaces pour étudier des systèmes complexes et dynamiques (Marchal et al. 2012). Les interventions intersectorielles en lien avec l'habitation répondent à ces caractéristiques. Elles impliquent en effet de nombreux acteurs qui interviennent à différentes échelles – l'individu, la famille, le milieu – et un ensemble d'activités qui changent dans le temps. Les résultats et effets qu'elles produisent sont difficiles à mesurer de manière précise. Un autre élément à prendre en considération au moment de choisir entre l'une ou l'autre approche est lié à des considérations éthiques. Il n'est en effet pas toujours possible et souhaitable de subdiviser une population entre un groupe ayant accès à un service et un autre, dit de contrôle, ne pouvant en bénéficier⁵.

Les acteurs interrogés dans le cadre de cette étude sont d'ailleurs eux-mêmes conscients des difficultés qu'il y a à évaluer les actions qu'ils mènent. Ainsi une gestionnaire précise au moment d'aborder la question des effets de l'aide aux devoirs fournie aux enfants du HLM De Mentana que c'est difficile d'avoir une mesure précise de ceux-ci, qu'il n'y a pas de groupe contrôle auquel comparer les enfants qui en bénéficient et qu'il manque souvent de temps et de moyens pour mener de telles expérimentations.

Pour avancer sur la compréhension et l'analyse des interventions intersectorielles, nous nous sommes donc tournés vers les approches « orientées théories » et en particulier, la méthode de l'évaluation réaliste (Pawson et Tilley 1997). Ce type d'approches vise à mieux prendre en compte les différents mécanismes sous-jacents, aussi parfois appelés les théories implicites d'intervention, et les facteurs contextuels en jeu dans la production d'un effet lié à une intervention. Plus concrètement, alors que les modèles classiques d'évaluation posent la question : « qu'est-ce qui marche? », l'évaluation réaliste cherche non seulement à répondre à cette première question, mais en y ajoutant les suivantes : « comment cela marche? », « dans quel contexte? » et « pour qui? ». Pour répondre à ces questions, les tenants de l'évaluation réaliste ont recours à un modèle

⁵ De tels protocoles ont été récemment mis en œuvre dans le domaine de l'habitation, voir par exemple, le projet *Moving To Opportunity (MTO)* aux États-Unis ou le *Projet Chez Soi* au Canada. Ces différents projets soulèvent des questions d'égalité de traitement entre les participants qu'ils suivent et le reste de la population à laquelle ils sont comparables. Pour contourner ce type de limites, il est possible d'avoir recours à des situations où le tirage aléatoire des participants se fait sur une base « naturelle », comme dans le cas des programmes HLM et PSL gérés par l'OMHM (Leloup et Morin 2012).

formel simple reliant le contexte, les mécanismes d'intervention et les effets qu'ils produisent – le modèle CME. L'enjeu de l'analyse devient alors de relier entre eux ces trois termes à l'intérieur d'une « théorie » cohérente de l'intervention. La source de cette théorie est multiple : les travaux antérieurs portant sur le même type d'intervention, les travaux et études portant sur les mêmes contextes ou milieux d'intervention, les spécialistes de certains domaines de l'action sociale, les intervenants ou les usagers des interventions, etc.

Dans le cas qui nous occupe, les travaux antérieurs sur le logement social et l'intervention intersectorielle, ainsi que les entrevues et observations menées sur le terrain ont servi de sources d'inspiration principales. Dans ce type de démarche, le traitement du matériau revêt une importance particulière. Une première logique à l'œuvre à l'intérieur de celui-ci correspond à un traitement thématique du contenu des entrevues selon un arbre de codage évoluant en cours d'analyse. Ce codage permet ainsi de distinguer des thèmes liés à la mise en place de l'intervention intersectorielle, par exemple, la coordination des différents acteurs, la communication entre eux, le suivi des projets, le mandat de chaque partenaire, la forme institutionnalisée ou non du partenariat, les limites et effets de l'intervention. Lorsqu'il s'applique aux usagers, il aborde les éléments liés, par exemple, à la trajectoire personnelle et résidentielle, l'ambiance au sein du voisinage, les problèmes spécifiques vécus dans et autour du logement, la participation ou non aux actions et interventions et les effets perçus sur la situation personnelle. Cette première logique interne au codage a toutefois pour désavantage de morceler le matériau en une série d'items parfois peu liés les uns aux autres.

C'est pour cette raison qu'une seconde logique de codage a été mise en œuvre. Elle avait pour objectif d'identifier des chaînes – matérialisées par des expressions linguistiques – qui mettent en relation des contextes, des mécanismes d'intervention et des effets potentiels. Cette technique est reprise de l'étude de deux chercheuses sur l'apport des *Community Parents* (parents issus de la communauté) dans les *early parenting programs* (programmes d'entraide aux nouveaux parents) en Ontario (Jackson et Kolla 2012). Elle vise principalement à mettre au jour les liens que les acteurs qui dispensent ou encadrent un programme d'intervention établissent eux-mêmes entre certains facteurs du contexte, certains éléments de l'intervention et ses

effets potentiels. Concrètement, en plus de coder les thèmes dérivés en partie de la problématique et de la grille d'entretien, le chercheur a veillé à surligner à l'aide de différentes couleurs les sections des retranscriptions se référant aux éléments de contexte, aux mécanismes d'intervention et aux effets produits, tels qu'explicités par les participants. Le tableau 2 ci-dessous fournit une brève définition de ces trois éléments.

Tableau 2 – Contexte, mécanisme, effet : une brève définition

Contexte	Quelque chose qui préexiste l'introduction du programme d'intervention Il peut s'agir d'un trait caractéristique des personnes ciblées par l'action ou les activités ou du milieu dans lequel elles résident ou qu'elles mènent une partie de leur existence (la famille, le lieu de travail, etc.)
Mécanisme	Actions ou activités qui sont mises en œuvre à l'intérieur d'un programme en vue de modifier une conduite, agir sur un élément de contexte ou mobiliser un groupe ou des individus
Effet	Un changement de conduite, individuelle ou collective, une modification du contexte qui est attribuable à une action ou activité conduite dans le cadre d'un programme d'intervention

Source : adapté de Jackson et Kolla, 2012.

Si ce codage s'est avéré efficace en vue de l'élaboration d'un schéma d'ensemble de l'intervention, il n'a pas permis d'aboutir de manière aussi systématique que dans le cas pris en référence à des chaînes liant un contexte particulier (en fait, souvent un problème ou enjeu précis dans le cas du *community parenting*), un mécanisme précis et son effet. Le discours des personnes rencontrées ne permettait pas de les identifier de manière sûre. Il décrit plutôt un contexte complexe où l'intervention doit s'inscrire en prenant plusieurs formes et en s'adaptant aux circonstances, un constat que l'on retrouve dans les travaux sur l'intervention de milieu en HLM (Germain et Leloup 2006). C'est que ces milieux résidentiels ont été marqués par diverses tendances ayant eu pour effet un peuplement marqué par la précarité économique, l'afflux de familles de grande taille et la concentration d'une série de désavantages et problématiques spécifiques, comme des problèmes de santé mentale (Leloup et Gysler 2009). Dans de tels contextes, il est sans doute plus délicat de départager avec précision à quel facteur devrait être attribué tel ou tel problème et de démêler les interventions qui en atténuent

ou corrigent les effets. De ce fait, un des objectifs de l'analyse a été de produire un schéma synthèse selon le modèle CME et d'en déployer quelques chaînes spécifiques.

Un dernier point à soulever concernant l'analyse est celui lié aux limites de l'intervention. Il convient de reconnaître que tout ne fonctionne pas toujours dans les interventions intersectorielles et lorsqu'elles portent sur des situations complexes. Toutes les stratégies ou idées ne donnent pas les résultats initialement escomptés. À ces limites internes, il faut aussi ajouter des limitations externes, liées à l'organisation des différents partenaires, à leur implication réciproque dans le projet ou à la faiblesse de certaines sources de financement. Il nous semble opportun d'intégrer cette dimension des limites à l'analyse si l'on veut fournir un portrait aussi complet que possible de l'intervention et de produire un travail analytique potentiellement utile. Dorénavant, nous parlerons donc de chaînes CME(L) pour marquer la légère adaptation que nous faisons subir au schéma initial (L étant introduit pour limite dans la chaîne d'action).

3. SCHÉMA SYNTHÈSE

Comme nous venons de le préciser, un des objectifs de la démarche était de produire un schéma synthèse de l'intervention, cette section du rapport en présente les grandes lignes. Elle sera suivie par une série de sections qui en détaille certains aspects sous la forme de chaînes liant un élément du contexte, des mécanismes d'intervention et des effets potentiels, sans en oublier les limites (les *chaînes CME(L)*).

3.1 Contexte(s)

La partie supérieure du schéma est consacrée aux contextes (voir Figure 1 – Schéma synthèse). Il est apparu approprié de mettre ce terme au pluriel. Il recouvre en effet des éléments liés à des dimensions spécifiques de l'habitation, comme les effets de composition de la population dus simultanément au site (la mixité entre familles et personnes âgées) et aux politiques d'attribution du logement social de type HLM (la présence de ménages vivant des difficultés économiques souvent sévères associées à d'autres problématiques). Il réfère aussi à des caractéristiques du quartier et à leurs conséquences quant aux relations entre les résidents des HLM et le reste de l'environnement urbain, en particulier un écart social perçu entre les résidents des HLM et un quartier largement gentrifié. Cette distance se joue sur différentes scènes de la vie quotidienne, dont l'école ou les maisons de jeunes du quartier. Elle se matérialise également dans le voisinage direct du HLM, avec d'une part un propriétaire corporatif (un concessionnaire automobile) qui y dispose d'un large parc de logements locatifs, mais qu'il revend peu à peu sous la forme de condos après avoir démoli les anciennes structures pour les remplacer par du neuf, et d'autre part, avec certains voisins qui ont muni les clôtures de leur jardin de dispositifs plus ou moins agressifs (l'un d'entre eux ayant disposé des clous sur le sommet de la palissade qui le sépare des HLM, après avoir reçu un avis de la Ville afin qu'il enlève les tessons de bouteille qu'il y avait d'abord installés).

Les contextes intègrent aussi les modes de financement et de gestion des différents

organismes et institutions impliqués dans le projet. Ce point mérite que l'on s'y attarde. Le projet Place aux Familles fonctionne sur un mode particulier, puisqu'il s'agissait dès le départ d'en faire un *projet* et de minimiser la structure. Il ne s'est donc jamais incorporé et transformé en un organisme autonome, entre autres, en raison de la faiblesse du budget dont il disposait. Au contraire, il a plutôt visé à mobiliser les ressources existantes sur le Plateau et à fonctionner avec un budget minimal. Plusieurs intervenants et gestionnaires soulignent que c'est une manière de faire du CSSS Jeanne-Mance dans le secteur du développement social et communautaire. Cette manière de faire a pour principal avantage d'offrir de la souplesse et de permettre aux acteurs impliqués de saisir les opportunités de collaboration ou de financement qui s'offrent à eux. Il présente cependant un désavantage, celui d'exposer le projet aux aléas ou changements qui peuvent survenir dans les orientations et politiques locales ou provinciales. Il suppose aussi un engagement fort des personnes qui s'y impliquent, en particulier de la coordinatrice, qui en est une des fondatrices et qui assure encore un rôle central dans le projet. Cet engagement, au-delà des simples obligations professionnelles, constitue un des traits distinctifs de Place aux Familles.

Cet engagement peut toutefois être questionné à l'occasion. Les transformations récentes au sein des institutions qui dépendent plus directement de l'État constituent une première source de ce questionnement. Un mode de gestion orienté sur la reddition de compte et l'aide individuelle peut mal s'accommoder d'une forme d'engagement qui suppose un certain altruisme de la part des intervenants et qui s'adresse à des groupes et moins à des individus (lesquels sont au centre des comptabilités de l'action publique, à travers le nombre de dossiers ou de cas traités ou initiés sur une période). Une seconde source de questionnement provient du roulement et des changements anticipés parmi les personnes impliquées dans le projet. Il n'est pas certain que lors de départs à la retraite les remplaçants partagent forcément le même altruisme et dévouement que les anciens du projet. Comme tout changement de personnel, il peut s'agir d'un moment clé dans la vie d'une organisation ou d'un projet quelconque et auquel les acteurs tentent de se préparer.

Quoi qu'il en soit, cet engagement commun pour le projet est largement partagé par les différents partenaires impliqués dans le comité de suivi, noyau central du projet (voir schéma synthèse : la liste des partenaires est reprise sous le cercle qui représente le

comité de suivi). Outre cet engagement, il en partage aussi les objectifs et finalités. Le comité de suivi et ses membres opèrent dès lors à la fois en tant que *brokers* et *gate-keepers*. S'ils cherchent à utiliser les ressources offertes par le quartier et le milieu, ils ne le font pas à n'importe quelle condition. Ils filtrent donc les associations possibles avec des partenaires ponctuels, pour ne pas qu'ils viennent faire « n'importe quoi n'importe comment » dans le milieu HLM.

L'école primaire où se rendent en majorité les enfants des HLM occupe, quant à elle, une place particulière dans le partenariat. Puisque si elle ne fait pas partie intégrante du comité de suivi, elle collabore aux activités du projet Place aux Familles sur une base régulière. Nous reviendrons sur ce point plus loin dans le rapport.

3.2 Mécanismes

Une deuxième partie du schéma liste les interventions qui sont menées par Place aux Familles. Il s'agit de celles qui sont revenues le plus souvent lors des entretiens. Il est en effet difficile d'en produire une liste exhaustive couvrant près d'une quinzaine d'années de fonctionnement. Comme nous venons de le mentionner, les partenariats initiés par le projet ont en effet pu varier en fonction des opportunités existantes dans le milieu. Les activités n'étaient donc pas reconduites systématiquement d'une année à l'autre. À l'inverse du contexte sur lequel il nous est apparu bon de nous attarder quelque peu, entre autres pour en présenter quelques caractéristiques institutionnelles et organisationnelles, les différents interventions et mécanismes qu'elles traduisent dans l'action seront exposés plus en détail par la suite.

3.3 Effets

La partie du schéma sur les effets tente de synthétiser un ensemble flou et mal défini recouvrant les principaux résultats ou impacts de l'intervention sur les individus, le milieu et l'intervention elle-même. Nous reviendrons également plus en détail sur ceux-

ci par la suite. Notons toutefois que les effets sur l'intervention renvoient à une catégorie de notre arbre de codage qui visait à identifier les « effets propres au fait de la mise sur pied d'une intervention intersectorielle ». Elle met en évidence la spécificité de ce type d'intervention, entre autres lorsqu'elle cible un milieu et non un groupe précis et qu'elle implique des échanges entre des intervenants provenant de secteurs différents. Elle permet ainsi une mise en cohérence locale des différents programmes et un suivi clinique plus respectueux de la situation concrète des personnes, évitant par la même des mesures plus coercitives ou pénalisantes, comme le placement par la DPJ. Nous reviendrons aussi à l'occasion sur ce point pour mieux l'illustrer.

3.4 Suivi et rétroaction

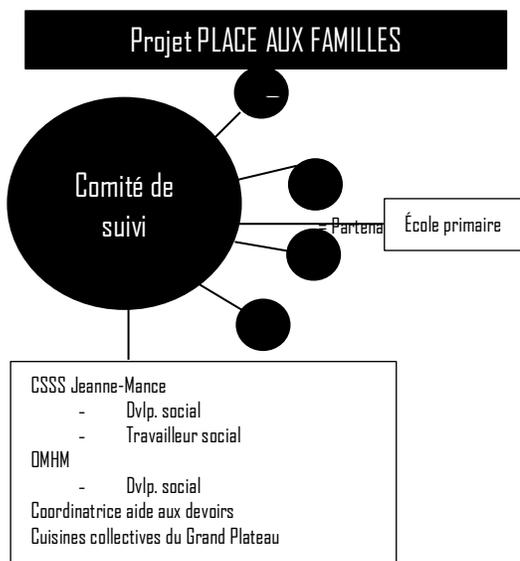
Une dernière boîte du schéma se rapporte aux dispositifs d'évaluation des activités par le comité de suivi. Il est bon de noter que ces outils sont jugés relativement peu développés par les différents partenaires. Cependant, plusieurs notent le sérieux avec lequel est réalisé le suivi des activités et des objectifs. Ce suivi oriente également la rédaction d'un plan stratégique annuel, lequel est discuté par les partenaires, ce qui permet de l'arrimer aux objectifs des plans issus de leurs différentes organisations. L'OMHM produit par exemple un tel plan sur une base annuelle et quinquennale. Il se décline par la suite en différents plans propres à ses différentes directions, dont celle du développement social et communautaire. Il en va de même pour le CSSS Jeanne-Mance qui lie ses interventions dans le milieu HLM à certains objectifs qu'il inscrit dans son plan de santé publique local, lequel fait du logement et de sa qualité un des déterminants de la santé.

L'opération de bilan/évaluation sert donc de fondement à la rétroaction du projet et à l'ajustement de l'action aux objectifs des organisations, mais aussi aux besoins des usagers. Il faut noter que le comité de suivi a commencé à consulter de manière plus systématique et à associer à certaines de ses rencontres des résidents impliqués dans ses activités.

CONTEXTE(S)

Habitation	Composition : <ul style="list-style-type: none"> - Mixité intergénérationnelle - Mixité interculturelle Dynamiques sociales : <ul style="list-style-type: none"> - Santé mentale - Choix résidentiels des personnes âgées - Défaillance et retrait - Tensions intergroupes - Leaders négatifs - Vandalisme
Quartier	Mixité et distance sociales <ul style="list-style-type: none"> - École - Services aux jeunes - Parcs et espaces publics Voisin corporatif (« no man's land ») Voisin résidentiel

Modes de financement et de gestion
 Priorités institutionnelles locales et provinciales

**MÉCANISMES***Interventions individuelles*

- Aides aux devoirs
- Soutien financier des familles (école)
- Suivi et relais pour soutien psychosocial

Interventions collectives

- Ateliers de cuisine pour les enfants
- Travail de milieu (tour personnes âgées)
- Travail de milieu (secteur familles)
- Consultation(s) sur les besoins des résidents
- Jardin potager commun
- Journée d'embellissement des espaces communs
- Camp de jour et sorties avec les enfants
- Fêtes et activités spéciales (distribution de livre pour les enfants)

EFFETS*Individuels*

- Réalisation des devoirs
- Relations positives avec des adultes
- Effets sur la trajectoire de vie (maintien en milieu familial et en milieu scolaire)
- Empowerment et confiance en soi

Collectifs

- Gestion de crise
- Relations entre personnes âgées et jeunes
- Qualité du milieu de vie (propreté, cour, jardin)

Intervention

- Meilleure coordination des activités sur le site
- Échange d'information et intervention clinique plus efficace

MÉCANISME DE SUIVI ET DE RETROACTION

Rencontres mensuelles et bilan annuel des partenaires (comité de suivi)
 Évaluation des actions et activités menées pendant l'année
 Élaboration du plan stratégique fixant les objectifs pour l'année suivante

4. CHAÎNES CME(L)

Il est possible de présenter les chaînes CME(L) de plusieurs manières, entre autres selon le point d'entrée choisi. L'option retenue ici est de partir des mécanismes. Cette manière de faire s'est imposée parce qu'elle renvoie à différents publics ou groupes ciblés par l'intervention. Elle rend aussi mieux justice au caractère complexe d'une intervention qui se veut systématique et englobante par rapport au milieu où elle se déroule.

La présentation détaillée des différentes chaînes CME(L) identifiées se fait selon un modèle uniforme. Elle débute ainsi par un ensemble de citations extraites des entretiens et qui sont organisées selon les quatre éléments C, M, E et L. Elle se poursuit par une explicitation de ses différentes composantes, laquelle paraphrase certains éléments provenant des entretiens, mais en les faisant également parler à partir d'autres sources, dont les documents ou des observations directes. Cette manière de procéder permet de laisser d'abord la parole aux acteurs, de les « faire entendre » et de permettre à d'autres de prendre connaissance des réalités qu'ils décrivent et vivent.

L'ordre des chaînes CME(L) n'a pas d'importance dans ce qui va suivre. Si nous commençons par celle portant sur l'aide aux devoirs et aux ateliers de cuisine avec les enfants, c'est parce qu'il s'agit d'un volet important de l'action de Place aux Familles. Cette chaîne permettra donc au lecteur de se familiariser avec le type de présentation retenu.

4.1 L'aide aux devoirs et l'action auprès des enfants

4.1.1 CITATIONS

CONTEXTES

« [...] Je pense qu'il y a la question de l'immigration, il y a quand même une concentration de familles dont c'est pas la langue maternelle, alors en partant ils peuvent très difficilement aider leurs enfants. Je pense qu'il y a beaucoup de familles qui sont dans un statut vraiment précaire, donc ils ont d'autres préoccupations et ils travaillent à des heures qui sont pas nécessairement les heures régulières d'une famille typique [...] il y a la question de la valeur accordée à l'éducation. Je pense qu'il y a des familles pour qui c'est très important, ils vont consacrer toutes leurs énergies. Il y a des familles pour qui c'est un peu le mandat de l'école, puis quand l'école est finie, c'est fini. Donc il y avait beaucoup d'enfants qui ne remettaient pas leurs travaux, si on regarde le pourcentage d'enfants à risque en provenance des HLM, il est plus important proportionnellement au reste de nos élèves, donc c'est un bassin d'élèves à risque [...] [identification du risque] on le voit de par les résultats scolaires, ça c'est certain. On le voit aussi par justement, par l'implication dans les travaux, les devoirs. Un enfant qui ne remet pas ses travaux, qui fait pas ça, qui ne remet pas les coupons réponse signés par la famille tout ça, c'est des éléments qui nous font dire que c'est un enfant qui est à risque éventuellement. Un enfant qui n'a pas son matériel, [...] un enfant qui arrive souvent en retard, un enfant qui manque souvent l'école pour toutes sortes de raisons plus ou moins valables, ben tout ça c'est des éléments qui dans la recherche de toute façon démontre que l'enfant va être à risque plus tard » (Gestionnaire scolaire).

« C'est ça, ce qu'on voit, c'est pour ça qu'on a mis sur pied, en tout cas ça c'est ma vision à moi, la façon que je comprends les choses, pourquoi on a mis le service d'aide aux devoirs en place, parce qu'on s'apercevait que les enfants entre autres du primaire, la majorité des enfants qui étaient orientés vers des classes spécialisées, des écoles spécialisées, provenaient des HLM, c'était au moins 80%, selon moi. Puis là, on s'est questionné sur qu'est-ce qu'on pourrait faire, on s'est questionné dans le sens pourquoi c'était comme ça. Les hypothèses c'était, les enfants qui

étaient peu peut-être des fois stimulés, les familles qui ne parlent pas français, des familles qui gardent souvent à l'intérieur ou qui vont pas vers les garderies, qui vont pas vers les ressources, les activités tout ça, fait que c'est des enfants qui partent un petit peu de loin. Fait qu'ils partent avec un retard, ils ne sont pas stimulés peut-être au niveau de la langue, certains en tout cas, parce qu'il ne faut pas généraliser. Il y avait ça, on fait fasse aussi à des familles, on parle un peu de négligence, qui... ou sinon qui sont très occupées qui n'ont pas le temps de s'occuper de l'encadrement des devoirs, fait que ça fait que des élèves ils n'apprennent pas comme les autres, c'est sûr. Fait que finalement nous autres on s'est dit : «qu'est-ce qu'on peut faire?», on avait un défi au niveau de la réussite, on trouvait, on disait: «ben ces enfants-là, c'est pas parce qu'ils sont pas intelligents, c'est socio-économique... » (Intervenant scolaire).

« Je dirais qu'étant donné que c'est des familles immigrantes, je dirais que souvent le français c'est pas leur première langue, c'est pas la langue qui est parlée à la maison, donc souvent pendant l'été, ils perdent, ils ont pas l'occasion de pratiquer le français, donc oui beaucoup de difficultés au niveau du français, des mathématiques, de la lecture » (Intervenante).

« Mais c'est sûre qu'on a beaucoup souvent des problèmes de comportement, des enfants qui défient un peu l'autorité, des enfants qui peuvent être parfois agressifs, violents tout ça, puis on a des problèmes affectifs aussi, des problèmes au niveau de l'attachement on voit que... Des enfants des fois qui sont carencés au niveau affectif donc, c'est ça, puis ça peut rendre difficile le simple accompagnement dans les devoirs quand il y a plein d'autres problématiques, quand l'enfant fait une crise, c'est difficile de se concentrer sur les devoirs, donc on essaie de régler la crise » (Intervenante).

« C'est rare que les parents viennent les chercher ou les reconduire. Moi le contact que j'ai avec les parents c'est quand on a des situations vraiment problématiques qui demandent que les parents soient mis au courant. Ça n'arrive pas souvent, mais parfois on est obligé de se rendre aux parents » (Intervenante).

MÉCANISMES

« On offre de l'aide aux devoirs deux soirs par semaine aux enfants qui habitent le HLM Mentana. [...] on a environ 17-18 enfants qui sont répartis en deux groupes puis j'ai une équipe de 5 moniteurs. Chaque moniteur a environ 1 ou 2 enfants puis c'est ça. [...] on aide les enfants à faire leurs devoirs, mais aussi, on fait aussi des activités avec eux, au début c'est les [...] devoirs, ensuite on fait des activités, on essaie souvent de faire des activités éducatives pour que ils aient du plaisir en apprenant » (Intervenante).

« Ce service-là a été mis en place pour faire les devoirs avec les enfants pour les accompagner, mais c'est ça notre mandat, je dirais, ne se limite pas à faire de l'accompagnement dans les devoirs, on essaie aussi qu'ils développent une relation positive avec un adulte en qui ils peuvent avoir confiance puis il y a toute, il y a d'autres types d'apprentissage que simplement les apprentissages scolaires qu'ils peuvent faire avec notre équipe » (Intervenante).

« Donc ce qu'on voulait c'est être capable de les rejoindre, de les supporter avec ce projet-là que [un intervenant] je ne sais pas qui l'a mis en place là-bas, ça permettait d'aller les rejoindre en fournissant de l'aide. Dans les premières années du projet, je ne sais pas si c'est la première ou la deuxième, ça se faisait à l'école, donc c'était des gens sur le même principe que maintenant, donc des gens qui étaient engagés par petit ratio et qui se déplaçaient à l'école pour donner l'aide aux devoirs. Ça fonctionnait plus ou moins bien, disons que le taux d'assiduité, il était comme si comme ça, donc après ça, il a été décidé d'orienter ça plutôt sur place, donc d'offrir l'aide aux devoirs carrément dans les HLM et donc c'est plus accessible pour les enfants, pour les familles » (Gestionnaire scolaire).

« Oui, c'est sûr qui faut se dire que souvent quand ils nous parlent en français, ils viennent de traduire du paki, à l'anglais au français dans leur tête avant de nous parler. Puis que nous ce qu'on dit en français, ils vont se le retraduire en anglais puis en paki avant de comprendre. Donc souvent on travaille beaucoup avec des phrases simples, des mots simples. Par exemple aide aux devoirs, on a toujours refusé de traduire en anglais, on dit toujours aide aux devoirs pour qu'ils l'associent puis que les enfants comprennent vraiment c'est quoi, pour justement éviter d'avoir ces diverses lunettes de translation » (Intervenante communautaire).

« On insiste beaucoup sur la notion d'engagement auprès de nos moniteurs, il faut qu'ils soient là au minimum un an, parce que c'est des enfants qui sont des fois réticents à entrer en lien avec les adultes, puis des fois ils ont été déçus par d'autres adultes » (Intervenante).

EFFETS

« C'est sûr que leurs devoirs sont faits [...] les devoirs sont faits, mais je pense que les bénéfices dépassent le simple fait de faire ses devoirs, je pense que, c'est un moment où ils sont entourés d'adultes en qui ils peuvent avoir confiance, qui peuvent les écouter [...] ils ont un endroit où ils peuvent se concentrer pour faire leur devoir, c'est calme [...] tranquille, il y a des enfants des fois qui arrivent un peu plus tôt qui veulent lire, parce que c'est un endroit paisible, des fois à la maison j'imagine quand t'as une famille nombreuse t'as pas vraiment d'espace pour toi, il y a des fois des enfants qui viennent des fois juste pour lire parce que c'est un endroit où ils se sentent en sécurité puis aussi quand les devoirs sont terminés on fait beaucoup de jeux de société, ils travaillent des fois avec des enfants qui côtoient pas nécessairement à l'école [...] des plus jeunes des plus vieux, il y a beaucoup d'interactions aussi sociales, ils développent leurs habiletés sociales, puis ils sont en contact avec des adultes positifs » (Intervenante).

« Ben justement je pense qu'il y a des élèves qui vont sûrement, qui ont sûrement réussi à cause de l'aide aux devoirs, qui ont échappé, c'est ça... justement on en échappe moins peut-être. [...] »

Interviewer : Si vous deviez évaluer sur une échelle de 1 à 10 l'impact du projet ou de l'intervention?

R : C'est dur pour moi, je sais pas, je te donnerais plutôt, en termes de percée d'intervention, je te dirais que je mettrais un 25 % de plus minimum, si c'est pas 50... j'ai l'impression qu'on va même peut-être 50, c'est pas, c'est peut-être pas dans la justesse... mais toi tu parles au niveau de résultats tu parles?

Interviewer: D'atteinte des objectifs, par rapport éventuellement à qu'est-ce qu'on avait un peu évalué.

R : Mais dans ce cas-là oui, 40 % peut-être... 4 sur 10. Si je pense à l'objectif qui était de réchapper des jeunes qui allaient dans le chemin des classes spéciales et tout ça, même je te dirais plus que  a.

Interviewer: Oui, vous n'avez pas d'outil d'évaluation.

R : Il y a pas de moyen d'évaluation, je le sais que ça apporte, je sais que ça a des résultats, ça c'est clair, je sais qu'on le fait pas pour rien, il faut continuer, plus qu'on va mettre de l'énergie là-dedans, plus qu'on va avoir de l'impact, plus qu'on va aider ces familles-là. J'y crois à
(Intervenant scolaire).

  Parce qu'on a des très grandes réussites, mais on en a tellement qui nous glissent entre les doigts, puis on en a tellement... On en a une cette année qui finit son secondaire 5, qui a été acceptée au CEGEP dans le programme où elle voulait, au premier tour, une technique contingentée avec une bourse, tout est génial, elle a un emploi qui l'attend, elle, on a réussi à 10. Mais il y a un jeune, lui, on n'a pas réussi à l'accrocher à l'aide aux devoirs, la mère nous ouvre pas la porte, ils nous évitent dans la rue, c'est des gens, c'est un enfant qui va à l' cole 40 % du temps, qui est au secondaire, mais qui a pas fini son primaire, puis lui il nous a glissé entre les doigts à (Intervenante communautaire).

4.1.2 COMMENTAIRES

La réussite différentielle des enfants issus des HLM est le principal constat qui pousse les acteurs à mettre sur pied un service d'aide aux devoirs. Les enfants des HLM sont ciblés comme « à risques » ou comme le précisait une gestionnaire du secteur de l'habitation, « tu vois, on s'aperçoit ici qu'en 2006, il a 15 des 18 élèves «côtés» de l'école qui proviennent des HLM »⁶, ce qui signifie qu'ils sont identifiés comme ayant des problèmes potentiels d'apprentissage. Ce constat, posé ici par des gestionnaires et intervenants, est depuis fort longtemps au cœur d'une bonne partie de la sociologie de l'éducation, laquelle a démontré à de multiples reprises les liens qui existent entre le statut socioéconomique et la réussite scolaire. Ce lien peut s'expliquer de plusieurs manières et fait intervenir plusieurs facteurs. La socialisation primaire est à l'origine d'un premier ensemble d'explications. Le fait que les parents soient immigrants et qu'ils maîtrisent mal le français est ainsi une des raisons les plus souvent avancées par les acteurs. Associée à celle-ci, l'exposition faible à la lecture semble être une autre raison qui explique la plus faible réussite scolaire observée parmi les enfants des HLM. Le rapport à l'école et plus largement aux différentes institutions de socialisation, constitue un deuxième ensemble d'explications avancées par les acteurs. Comme le dit un des intervenants, les familles des HLM apparaissent souvent plus repliées sur elles-mêmes, hésitantes quant à envoyer les enfants dans les services de garde. La gestionnaire scolaire se questionne quant à elle sur la valeur accordée à l'éducation par les parents. Un dernier ensemble de facteurs peut concerner des effets sur les comportements des enfants de différents facteurs liés à l'environnement et au milieu familial qui concourent à l'apparition de troubles de l'apprentissage (hyperactivité, anxiété, stress, problème d'attachement, etc.). Ce facteur est cependant moins présent dans les entrevues et est surtout évoqué par des intervenantes et moins par les gestionnaires. Cette divergence mineure s'explique peut-être par un effet de proximité/distance, les intervenantes plus proches des enfants remarquant des conduites qui passent inaperçues de plus loin. Il pourrait aussi s'agir d'une différence contextuelle, l'encadrement à l'école ou lors de l'aide aux devoirs n'étant pas assuré par le même type de personnel, des enseignantes

⁶ Les « côtes » sont attribuées aux élèves en fonction de leurs besoins (par exemple, classe d'accueil, francisation, orthophonie, etc.). Elles sont gérées et transmises au ministère de l'Éducation, des Loisirs et des Sports par l'entremise d'un système de gestion informatisé (le système Charlemagne).

d'un côté, des étudiants universitaires de l'autre. Le cadre dans lequel se déroulent les activités n'est pas non plus le même : la salle de classe d'un côté, la salle communautaire de l'autre. Nous reviendrons un peu plus loin sur ce point lorsque nous parlerons des effets perçus de la mixité sociale à l'école sur les comportements des élèves et de l'attachement au lieu en ce qui concerne la salle communautaire.

Quels que soient les facteurs à l'origine des difficultés des élèves provenant des HLM, il apparaît clairement qu'ils éprouvent des problèmes à remettre leurs devoirs, à suivre le rythme en classe, à avoir avec eux un matériel scolaire complet et parfois, à éviter les absences ou retards à répétition. C'est pour relever ce défi que le Projet Place aux Familles va approcher l'école au milieu des années 2000 en vue de mettre en place un service d'aide aux devoirs. L'objectif principal est que les enfants puissent progresser de manière satisfaisante à l'école, le spectre des « classes spécialisées » se profilant dans plusieurs discours tenus par des intervenants ou des gestionnaires, surtout lors du passage au secondaire. Une autre motivation est aussi d'éviter que les enfants se voient stigmatiser ou étiqueter à l'école. Comme le rappelle une gestionnaire du secteur de l'habitation, les résidents des HLM en sont souvent les victimes, citant au passage l'étude de Christopher McAll *Se libérer du regard*, et insistant sur le fait que ce sont souvent des élèves qui sont différents pour toute sorte de raisons : tenue vestimentaire, participation plus distante aux activités parascolaires par manque de moyens économiques, lieu de résidence, etc. Il est possible d'ajouter à cette liste une caractéristique supplémentaire, le fait que la plupart d'entre eux sont issus de ménages immigrants et appartenant à ce que le recensement canadien désigne par le terme de minorité visible, sans oublier que leur langue maternelle est rarement le français, alors que c'est le cas des autres enfants qu'ils côtoient à l'école, puisqu'il s'agit de natifs ou d'immigrants récents (le groupe immigrant numériquement le plus important au sein de l'école primaire fréquentée par les enfants des HLM est constitué de Français).

Pour tenter de remédier à ces écarts et inégalités, Place aux Familles et l'école ont mis sur pied un service d'aide aux devoirs qui fonctionne deux soirs par semaine, accueille une vingtaine d'élèves issus des HLM, intervient auprès d'eux sur la base de petit ratio (chaque moniteur encadrant un ou deux élèves maximum) et qui se déroule dans la salle communautaire située au sous-sol d'un des bâtiments familles des habitations De Mentana. Ce service bénéficie d'un financement de l'école à concurrence d'environ

7000 \$ par année, ce qui correspond à un effort significatif de l'école, comme nous le précise une gestionnaire scolaire, puisque ce montant correspond à la moitié du budget total dont dispose l'école pour organiser l'aide aux devoirs. Il s'agit donc d'un effort significatif et qui permet de travailler en intensité avec les élèves provenant des HLM.

La mise en place de ce mécanisme illustre trois *modes de fonctionnement* particuliers de Place aux Familles en tant qu'intervention intersectorielle⁷. Le premier concerne la confiance qu'il est possible d'établir avec l'école, une institution dont les familles ne se sentent pas toujours proches. Comme le note un intervenant scolaire, le fait que la lettre présentant le service d'aide aux devoirs soit envoyée conjointement par la directrice de l'école et lui-même, assure une meilleure réceptivité auprès de familles qu'il décrit lui-même comme « farouches » (voir la chaîne CME(L) intervention de milieu et auprès des familles). L'initiative ne vient pas de nulle part, mais profite au contraire du lien de confiance qu'ont pu établir les intervenants actifs dans le projet Place aux Familles : « ils me connaissent, ils savent qui je suis, ils m'ont déjà vu lors de fêtes ou d'activités... cela aide à faire passer le message » (Intervenant scolaire). Le second concerne le rapport que les intervenants et gestionnaires entretiennent avec les résidents des HLM. Il est marqué par le respect, comme en témoignent les remarques précédemment rapportées sur la stigmatisation et l'étiquetage dont les jeunes et les résidents des HLM peuvent être victimes. Dans toute la démarche, une grande attention est apportée à une meilleure compréhension du milieu, des personnes qui y résident et à leurs besoins, comme le rappellent deux personnes à l'origine du projet. Cette attention se traduit dans les propos tenus lors des entrevues, lesquels se veulent inclusifs et nuancés, évitant de généraliser trop rapidement à l'ensemble des résidents des HLM. Cette attention au milieu se traduit aussi par une forte contextualisation des problèmes vécus par les résidents. Pour paraphraser un intervenant, les enfants ne sont pas moins intelligents qu'ailleurs dans les HLM, ils font seulement face à des conditions sociales et économiques bien plus difficiles que la moyenne des ménages. Le dernier point concerne la coordination que ce type d'intervention nécessite. Pour l'aide aux devoirs, ce sont les enseignants de l'école qui identifient d'abord les enfants à risque, la direction

⁷ Par mode de fonctionnement, nous entendons les pratiques d'intervention dans leur dimension organisationnelle ou institutionnelle, mais aussi en ce qui a trait aux approches qu'elles souhaitent promouvoir. Les modes de fonctionnement recouvrent donc les dispositifs et outils utilisés par les partenaires pour se coordonner, échanger de l'information, gérer les budgets ou évaluer et orienter leurs actions. Ils renvoient aussi à l'assemblage qu'ils réalisent entre certaines théories propres à l'intervention sociale et leurs pratiques ou relations avec les personnes qu'ils desservent.

de l'école et un intervenant scolaire faisant le point ensuite sur lesquels proviennent des HLM, avant qu'ils soient référés à la coordinatrice et aux moniteurs de l'aide aux devoirs. Sans cette coordination fine et l'échange d'information qu'elle suppose, l'aide aux devoirs ne serait pas possible et n'aurait pas les effets escomptés.

Le principal effet de l'aide aux devoirs concerne bien entendu le fait qu'ils sont complétés par les élèves. Nul besoin de revenir longuement sur ce point. Par contre, les intervenants et les gestionnaires indiquent que, selon eux, les effets vont bien au-delà de la réalisation des devoirs.

Ils insistent d'abord sur le fait que l'aide aux devoirs offre un contexte dans lequel les élèves peuvent entretenir des relations positives avec des adultes, lesquels peuvent leur servir de modèles de réussite. Cet aspect est surtout évoqué par les intervenantes qui encadrent l'activité. Elles valorisent leur intervention en mentionnant qu'elle contribue au développement des habiletés sociales des enfants. L'aide aux devoirs contribue à la construction de la salle communautaire en un lieu d'attachement pour les enfants, lesquels y viennent parfois pour poursuivre d'autres activités, pour y trouver une oreille attentive et où ils se sentent en sécurité.

Ce souci de travailler sur les habiletés sociales des enfants et jeunes des HLM est aussi un des objectifs poursuivis par les ateliers de cuisine donnés par les Cuisines collectives du Grand Plateau. Ces ateliers se donnent à deux groupes d'enfants qui proviennent des HLM à raison d'une fois par quinzaine, l'animatrice et ses bénévoles recevant donc les enfants une fois aux deux semaines. Comme nous l'explique une intervenante, « ce n'est pas juste faire de la cuisine [...] j'essaie de mettre un twist éducatif », elle a aussi profité des ateliers de cuisine pour inviter des chefs d'autres cuisines. De cette manière, « les enfants n'interagissent pas toujours avec moi, mais sont confrontés à d'autres personnalités [...] puis ils apprennent à vivre! » Cette insistance mise sur les habiletés sociales se retrouve également dans la manière dont les règles de vie sont produites et respectées lors des activités. Dans le cas de l'aide aux devoirs, un code de vie en cinq points a été énoncé et est affiché dans le local où se tient l'activité. Dans le cas des ateliers de cuisine, l'intervenante a plutôt invité les enfants à réfléchir collectivement aux règles qu'il fallait qu'ils se donnent pour pouvoir travailler ensemble, ce qui ne fut pas simple au début, la réaction des enfants étant : « ben non, c'est toi qui décides des

règles ». Elle convient par ailleurs que l'application du code de vie, une fois établi, ne fut pas toujours facile. Elle partage cependant un *mode de fonctionnement* de Place aux Familles en évoquant le fait que « renvoyer un enfant à la maison n'est pas une conséquence qui a un impact durable sur un enfant, s'il n'est pas accompagné par une réflexion sur son comportement ».

C'est la même réflexion qui anime les intervenantes de l'aide aux devoirs. Elles évoquent le fait qu'elles sont « tolérantes », « dans l'écoute », « dans la compréhension de l'enfant et de son comportement », et moins dans « la discipline stricte », entre autres, parce qu'elles estiment que les enfants retirent beaucoup de l'aide aux devoirs et qu'il serait dommage de les en priver. Cela ne signifie pas qu'elles soient permissives, les renvois à la maison sont rares, mais pas inexistants. Que ce soit dans le cadre de l'aide aux devoirs ou des ateliers de cuisine, les intervenantes veulent avant tout éviter d'exclure les enfants et les jeunes des activités. C'est la même logique qui prévaut pour l'intervention de milieu : « on s'inspire beaucoup des méthodes non punitives comportementales, on va proposer un comportement à l'enfant plutôt que le réprimander [...] on est aussi très sensible à l'exclusion, à ne pas exclure, ou si on exclut, c'est pour un temps précis et une raison précise » (Intervenante communautaire). Ce *mode de fonctionnement* est sans doute inspiré par les différents outils qui sont offerts aujourd'hui au Québec et qui s'inspirent largement de techniques de renforcement positif, lesquels se diffusent à différents acteurs des milieux communautaires, mais aussi aux parents par l'entremise de diverses publications ou ateliers sur les compétences parentales⁸. Il a pour principal effet une pratique qui se veut la plus inclusive possible de l'intervention auprès des résidents des HLM. Un autre exemple en est donné lors d'une consultation à laquelle le chercheur a pu assister. Elle portait sur la question du dépôt sauvage d'immondice sur le terrain des HLM De Mentana. Avant celle-ci, une gestionnaire du secteur de l'habitation en profite pour prendre quelques photos du dépôt à l'aide de sa tablette numérique. Presque instantanément, elle se trouve entourée par quelques enfants qui jouaient dans la cour. Il la questionne et des échanges s'engagent sur la présence des poubelles et l'aménagement du site. De fil en aiguille, les enfants seront intégrés à la consultation et y assisteront, même si cela demande un travail

⁸ Par exemple, les ateliers de compétences parentales offerts aux parents par différents organismes, dont les CSSS, s'inspirent largement d'une méthode promue par un livre devenu un classique : Adele Faber et Elaine Mazlish (1980), *How to talk so kids will listen and listen so kids will talk*, New York : Scribner.

d'animation et de contrôle de la situation de la part de la gestionnaire du secteur de l'habitation et d'une intervenante. Lors de cette animation et de ce travail, à aucun moment un enfant, même turbulent, n'aura été exclu du groupe ou menacé d'exclusion, mais parfois pris à part pour qu'il se fasse réexpliquer le but de la consultation et la manière de s'y comporter.

Un autre effet visé par l'aide aux devoirs porte sur ce que nous avons appelé dans la grille d'analyse, les *trajectoires de vie*. En effet, les différents gestionnaires et intervenants soulignaient lors des entretiens que l'idée de la mise en place du service visait à « en réchapper quelques-uns », c'est-à-dire éviter aux enfants des HLM d'échouer au primaire ou d'être relégués dans l'enseignement spécialisé. Il n'y a toutefois pas d'outil formel d'évaluation de cet objectif, puisqu'il n'y a pas de suivi des enfants et des jeunes tout au long de leur parcours scolaire. La mise en place d'un tel suivi dépasse les capacités d'un projet comme Place aux Familles, qui fonctionne sur des budgets et un personnel limités, sans compter les défis méthodologiques d'un tel suivi et le fait que l'aide aux devoirs est essentiellement un mécanisme de prévention et non de remédiation. C'est sans doute pour cela que les intervenants ont des perceptions différentes de l'intensité ou de l'efficacité de leur intervention : l'une d'entre elles rappelant les grandes réussites qu'ils avaient, mais aussi ce qu'elle voit comme leurs échecs. Les intervenantes plus proches des enfants notent toutefois que les enfants font des progrès tout au long de l'année dans les matières scolaires pour lesquelles ils ont été référencés. Cette évaluation positive et enthousiaste de l'action ne manque pas pour autant de nuance. Les intervenantes voient ainsi comme limite à l'action le fait que l'aide aux devoirs se déroule d'octobre à mai, après elles notent « qu'il est plus difficile d'avoir les enfants, il commence à faire beau, la motivation diminue et l'assiduité aussi [...] les moniteurs aussi quittent, ils sont des étudiants universitaires, c'est la fin de session, puis ils commencent parfois un autre emploi d'été ». Elles soulignent néanmoins qu'elles essaient de suivre les enfants qui en ont le plus besoin et qui en profitent le plus jusqu'à la fin de l'année scolaire.

C'est en définitive difficile d'évaluer pleinement les effets de l'aide aux devoirs sur la réussite et le parcours scolaires des élèves issus des HLM. Il y a toutefois un dernier effet, d'une certaine manière indirect, de l'aide aux devoirs qu'il vaut la peine de mentionner. Il consiste en un effet de l'école sur les enfants provenant de milieu

défavorisé. Une gestionnaire scolaire note que les enfants des HLM peuvent souvent arriver en cours d'année, les parents disposant de peu de choix résidentiels et ne calquant pas le déménagement sur l'année scolaire. L'école voit ainsi arriver une nouvelle clientèle en cours d'année avec parfois des dossiers qui mentionnent de fréquentes crises ou des problèmes de comportement. Tout cela semble pourtant s'atténuer rapidement : « on est dans le rang décile 7 [...] ce n'est pas hyper favorisé, mais c'est moyen, moyen vers favorisé [...] et les enfants, ils sont baignés dans cet environnement-là, de lecture, scolarisé, où les parents travaillent parfois dans l'édition [...] puis, un enfant qui faisait souvent des crises tout le temps, il arrive dans un milieu où il est le seul à faire ça, ben, il s'adapte [...] je pense que c'est très bénéfique pour ces enfants »⁹. Cet effet identifié comme bénéfique de l'école sur les comportements des élèves issus des HLM ne s'étend que partiellement à leurs résultats scolaires : « ils suivent le rythme, qui est rapide ici, mais leur moyenne reste quand même plus faible ». Une voie évoquée par la gestionnaire scolaire et les intervenantes pour améliorer cette situation serait d'établir une communication plus régulière entre les professeurs de l'école et les moniteurs qui dispensent l'aide aux devoirs. Celle-ci passe actuellement par des échanges de courriers électroniques entre la direction de l'école et la coordination de l'aide aux devoirs. Mais il est sans doute difficile d'en demander plus aux profs, « qui en ont déjà plein les baskets ». Les acteurs rencontrés sont cependant unanimes pour mentionner que le projet Place aux Familles permet d'avoir une intervention mieux coordonnée et qu'il permet de rapprocher l'école d'un ensemble de familles qui ne sont pas toujours spontanément attirées par celle-ci.

⁹ L'école que fréquentent les enfants des HLM se classe au 279^e rang du classement de la Commission scolaire de Montréal en ce qui a trait à la défavorisation. Le classement est établi selon un ordre décroissant de l'indice et est basé sur un total de 339 écoles primaires (voir : Comité de gestion de la taxe scolaire de l'île de Montréal, 2015, « Classification des écoles primaires et classification des écoles secondaires selon leur indice de défavorisation. Inscription au 14 novembre 2014, consulté en ligne le 9 juin 2015, <http://www.cgtsim.qc.ca/fr/documents-site-web/116-classif-prim-second-2014-2015/file>). Un autre indice de sa qualité est qu'elle attire 55 % d'élèves qui ne proviennent pas de son territoire scolaire et qu'elle en retient 77 % à l'intérieur de celui-ci (information transmise par une intervenante).

4.2 Personnes âgées et rapport intergénérationnel

4.2.1 CITATIONS

CONTEXTES

« Très peu parce que, un peu parce qu'on a fait des tentatives, parce que c'était une façon d'essayer de créer des ponts avec ces générations là, mais... c'est que dès qu'il y a un enfant qui rentre dans cette tour là, ça crée tout un émoi. Parce qu'au bas de la tour, c'est une tour où tu as des grands logements familles. La salle commune est au deuxième étage, elle n'est pas au rez-de-chaussée » (Gestionnaire, secteur de l'habitation).

« Oui au niveau du climat, c'était très agressif. C'était dans le fond quand on a commencé, je sentais vraiment qu'on voulait me mettre en échec : «en tout cas, si toi tu fais sortir 5 cents des poches de l'Office». La salle était épouvantable, pas de grand ménage, il n'y a pas eu de grand ménage je pense pendant 12 ans. Il y a une association qui fait la cuisine, les fours étaient dégueulasses, les coquerelles en plus. C'était dans un état très décourageant. Et on était pas supposé faire peindre, l'Office peinture aux 5 ans les corridors puis aux 5 ans les espaces communautaires, puis en général c'était à la date d'anniversaire, mais nous c'est monsieur X qui s'occupe de l'entretien et réparation, puis quand il est venu ici, je lui ai expliqué un peu qu'est-ce qui se passait, puis l'agressivité, l'état des lieux et il a fait peindre, il a gratté des fonds de tiroirs pour améliorer notre salle qui était vraiment épouvantable. Et si j'avais pas eu la collaboration de l'Office, c'est sûr que moi toute seule je ne peux pas faire grand-chose. Puis la participation, cette fois-ci il avait eu, c'est parce que l'Office est venu parler de v'là 3 ou 4 ans, il y a eu des rénovations importantes, changement de fenêtres, ventilation... en tout cas, plein d'affaires puis suite à ça. Vu qu'il n'y avait pas de comité de locataires, sont venus faire une rencontre avec les locataires, puis là il y a eu des locataires. Ils ont fait deux rencontres, puis c'est la première fois où je voyais une réunion où il y avait tant de gens. Et c'est à la suite de ça qui en a qui ont dit: «ben pourquoi on ferait pas un comité de locataire». Moi je trouvais que ça avait l'air d'un édifice à l'abandon quand je suis arrivée ici, puis je me suis dit : «ben si je peux m'impliquer, j'y vais» (Résidente).

Ce qui a, c'est que la femme policière elle est venue puis je discutais avec elle, puis je disais : «c'est effrayant le vandalisme», je sais pas, on va laissé une plante dans l'entrée, ben il y a quelqu'un qui va la casser, ils nous foutent plein de déchets, ils détruisent des murs, au dixième un moment donné, il y a quelqu'un qui a sauté dans un mur au bout, pour le défoncer, ça a été réparé, il y a eu 5 incendies dans la chute à déchet [...] j'ai dit: «des insultes puis des choses qui ont pas d'allures, il y en a autant qui viennent des adultes, des ados que des enfants, ce que je te demande c'est, quand t'entend des choses comme ça, veux-tu faire de l'ignorance intentionnelle, fait comme si t'avais rien entendu, puis change de place». Il y a beaucoup de gens qui sont malades aussi et ça prend de la tolérance, on vient de passer 6 mois enfermés, on est pas pour se mettre à se chicaner. [...] Mais c'est difficile pour des enfants de vivre avec des fous, de se faire accuser de vol, de meurtre, de vandalisme, des fois ils ont absolument rien fait ces enfants-là » (Résidente).

« R : Là-bas, c'est le problème de santé mentale pour moi.

Interviewer: Oui?

R : Oui, ça c'est un gros défi. Parce que mettons, dans les autres places, il y a une personne maximum 2 avec des problèmes de santé mentale dans la bâtisse, tandis que à Mentana, il y en a 2 ou 3 par étage. Pis ça, ça fait fuir les gens, la vie communautaire, les gens sont très méfiants d'être mêlés aux autres à cause de ça.

Interviewer: C'est parmi les personnes âgées les problèmes de santé mentale.

R : Oui, oui. Moi j'ai une théorie, mais je ne l'ai pas partagée. C'est juste une idée qui m'est venue à l'esprit... vous savez lorsque les gens vont chercher une HLM, ils ont le choix entre 3 places, dans 3 places, donc ils vont magasiner, ils vont aller voir, ils sont situés où, comment ils sont les logements et tout et tout. Donc ils décident finalement où s'en aller. Même des fois ils peuvent, refuser la première fois, ils peuvent refuser : «non ça me tente pas, je vais attendre que ça soit libéré ailleurs». Tandis que à Mentana, il y a plusieurs personnes qui m'ont dit: «moi je suis ici parce que j'avais pas le choix». Pas parce qu'on lui a pas offert le choix, mais parce que dans leur vie, les choses étaient si difficiles, qu'il fallait qu'ils prennent une décision vite. Donc,

ce sont des gens qui étaient peut-être à l'hôpital, qu'il fallait qu'il quitte vite ses affaires, qui était mal pris quelque part.

Interviewer: Et ce problème là ne se retrouve pas ailleurs vous avez l'impression.

R : Non, ailleurs ce sont des dames, des messieurs qui ont vraiment fait le choix: «ah moi je suis ici parce que j'ai magasiné, puis c'est ici que je voulais, parce que j'habitais à côté lorsque j'étais marié ou parce que j'aime bien les choses qu'il y a autour» tandis que là-bas non.

Interviewer: C'est pas ce discours-là?

R : Non là-bas les gens disent souvent: «ah si j'avais su où est-ce que je suis tombé, j'aurais pas été ici, je serais pas...» donc voilà » (Intervenante, Projet Changement).

MÉCANISMES

« R : Mais à Mentana il y a des problèmes entre les familles et les aînés, il y a des problèmes de cohabitation dans la cour, puis ça c'est une chose qu'on veut travailler [...] faire des choses ensemble. On a commencé petit à petit en décembre. Mettons on a invité les enfants, qui vient à la salle communautaire des familles, venir voir des aînés pendant le souper de Noël, puis ça c'est bien passé.

Interviewer: Ça c'est bien passé... il y a eu des échanges entre quand même quelques aînés et quelques familles.

R : Oui oui. Là encore une fois, ça a été une réussite à cause des 2 derniers bénévoles de proximité, parce que les gens de l'intérieur, trois personnes se sont levées tout de suite: «non, non, non vous rentrez pas ici» parce que je voulais faire ça comme une surprise. J'avais acheté des cadeaux pour les enfants, puis eux ils apportaient des cartes pour les aînés, donc je leur ai dit: «on va recevoir de la visite, on va avoir une surprise tantôt». Je voulais pas leur annoncer, je voulais que ça soit comme ça, donc lorsqu'ils ont vu qui commençait à rentrer les enfants, il y en a 3 qui se sont levés: «non, non, c'est interdit ici, rentrez pas, qu'est-ce que vous faites ici?», très impolis. Tandis que les bénévoles de proximité se sont levés puis ils ne savaient pas non plus, c'était une surprise pour eux aussi, puis ils ont dit: «ah mon Dieu, qu'on a de la belle visite, ahlala, on est gâté» donc les autres ont changé aussi leur façon de percevoir cette visite-là.

Interviewer: C'est beaucoup de travail sur les perceptions aussi j'ai l'impression

R : Oui beaucoup

Interviewer: Donc les bénévoles font beaucoup de médiation

R : Oui, mais d'une façon très sournoise on peut dire.

Interviewer: C'est comme naturel dans le fond, eux ils ont la réaction de "on a de la visite".

R : Oui

Interviewer: C'est ça.

R : Mais ils le font naturellement, mais des fois on essaie qu'il le fasse de manière plus... mettons aujourd'hui, j'ai besoin de quelqu'un pour accompagner une autre personne pendant ma visite au musée, parce que je sais que c'est un monsieur qui est très gentil, mais il est très maladroit dans ses rapports avec les autres, donc s'il est pas bien intégré au groupe il va s'en aller » (Intervenante, Projet Changement).

« Dans le fond, on avait le camp de jour qui était Zone Nomade cet été. Eux, ils font toujours une fête de fin d'été, moi j'en ai profité pour dire: «ben on peut-tu inviter les personnes âgées?», parce qu'aussi en se mettant tout le monde ensemble, on peut combler nos budgets, ce qui aide énormément et donc on s'est attaché à Projet Changement qui est l'organisme pour les personnes âgées, le comité de locataires des personnes âgées, les cuisines collectives aussi sont venus nous aider, puis Beau Voyage nous a aider aussi avec la supervision de quelques ados, ça nous a permis de servir 12 douzaines de hot dog aux personnes qui étaient là, ça c'est très bien passée. On a fait un atelier avec la SPCA et les chiens, les personnes âgées, qui est une problématique difficile ici, les chiens ça faisait beaucoup de chicane » (Intervenante communautaire).

« On a été chanceux parce que la présidente du comité de locataires elle aurait pu être une locataire qui aime pas les enfants, qui vraiment qui est indignée, puis qu'elle veut qu'on intervienne pour punir les enfants, mais elle-même, elle identifiait qu'il y avait vraiment un conflit intergénérationnel, puis il fallait vraiment agir là-dessus, puis elle était volontaire à

trouver des solutions. Fait que j'ai l'impression que c'est pas nouveau, mais j'ai l'impression qu'on avait un levier supplémentaire l'an passé, à cause du comité de locataires et la volonté des gens qui font partis du comité à se rapprocher des familles, des enfants. [...] il était impliqué dans les jardins, c'est un bénévole, c'est quelqu'un qui est très ouvert, c'est quelqu'un que des gens connaissent, c'est quelqu'un qui est rayonnant, qui est souriant. Fait que lui, juste lui ça présence ça aide à faire le pont entre les aînés puis les familles, mais te dire, est-ce nouveau? [...] je ne pourrais pas te dire, je pense pas. Je pense, moi j'ai l'impression quand l'été arrive, c'est juste que le problème ressurgit, puis là ben, ça crée de l'émotion. Puis moi, j'ai dit: «ok, on va l'intégrer dans la programmation des objectifs de l'année 2013-2014, on va travailler sur le rapprochement interculturel euh, intergénérationnel, puis interculturel aussi parce que c'est inter relié, parce que les familles sont vraiment issues de l'immigration en forte majorité puis les aînés sont, je sais jamais comment dire l'appellation correctement, mais mettons des québécois de souche en majorité, fait qu'il y a aussi ça » (Gestionnaire, secteur de l'habitation).

EFFETS

« Interviewer: Malgré tout, il y a quand même une amélioration dans l'immeuble, il y a moins de problèmes?

R : Il y a moins de problèmes, nos affiches restent, pas 6 mois-là, mais moi je fais attention, dès que quelque chose est fini je l'enlève, j'essaie de pas laisser d'affiches de l'activité terminée pour pas mélanger les gens. Il y a la participation, ben c'est surtout par le banc, il y a plus de monde qui vont s'asseoir. Avant il y avait de l'agressivité, des attaques verbales envers les gens qui s'y mettaient deux trois quand quelqu'un montait ou descendait l'escalier, ça avait pas de bon sens. Ça j'ai rarement... c'est sûr qu'il y a beaucoup de personnes qui ont pas tellement d'intérêts dans la vie, donc placoter des autres, c'est leur sport favori, mais c'est beaucoup moins pire, c'est beaucoup plus positif les discussions. Même des fois, c'est drôle, je regardais les deux premières années que j'ai été ici, ben j'ai pas ri avec personne, il ne s'est jamais passé quelque chose de drôle, j'ai ri ailleurs, avec d'autre monde ou en regardant la télé, mais pas avec eux autres, mais maintenant c'est plus détendu, c'est plus agréable, je sens que c'est plus solidaire, avant on aurait jamais fait ça: «bon il y a un cours de cuisine qui commence, ça te tentes-tu on va faire telle affaire.» personne invitait personne, chacun sa petite affaire » (Résidente).

« Moi je pense que ça va très bien. Dans chaque endroit différemment comme j'ai dit, ce sont des victoires qu'il faut, comment je pourrais dire, on peut pas les quantifier parce que c'est pas un grand nombre de personnes, mais le changement, mettons dans chaque place on a deux trois personnes qui ont fait des gros changements dans leur vie. Pis on est aidant pour les autres parce qu'on est une référence quand même, nous, comme intervenante, mais le groupe, mettons dans la place où ça s'est bien passé, on voit l'ambiance. Mettons lors de l'épicerie solidaire, ça c'était quelque chose d'autre, il y a 75 logements, pis on a 51 personnes qui sont venus dans l'épicerie, c'est beaucoup » (Intervenante, Projet Changement).

« Ça s'est bien passé, on a vu des personnes âgées jasées avec les enfants, être capables de leur expliquer comment approcher leur chien, ça s'est vraiment bien passé » (Intervenante communautaire).

4.2.2 COMMENTAIRES

Les tensions entre personnes âgées et familles ne sont pas nouvelles sur le site des habitations De Mentana. Elles sont en partie attribuables à la relative densité d'un îlot où l'on retrouve une soixantaine de logements de grande taille pour familles et une tour comptant une centaine d'unités principalement destinées à des personnes âgées. En effet, une autre source potentielle de tensions provient de la disposition des lieux dans la tour. Celle-ci n'est pas réservée seulement aux ménages et personnes seules âgées, mais offre, sur ces deux premiers étages, des logements pour grandes familles – chaque unité se répartissant sur deux étages. Les circulations qui mènent aux étages supérieurs et aux logements des familles ne sont toutefois pas séparées. De plus, une porte arrière, aménagée pour donner un accès plus facile aux stationnements, est le plus souvent laissée ouverte par les résidents qui l'utilisent. Ces différents éléments qui caractérisent la disposition des lieux font que tous les étages de la tour sont relativement faciles d'accès, ce qui inquiète les personnes âgées rencontrées en cours de recherche : elles évoqueront la question lors des entrevues et au terme de la consultation sur le dépôt sauvage. Le vandalisme n'est d'ailleurs pas absent dans la tour, avec des incendies à répétition dans la chute à déchet ou des dégradations mineures ou majeures (un mur y a été défoncé dans les dernières années).

La relative densité du site se traduit aussi par la présence d'un grand nombre d'enfants; chaque famille en compte en moyenne quatre. Cette population nombreuse partage cependant un espace réduit, entre autres, en ce qui a trait aux cours extérieures. Les conflits d'usage entre les enfants et les jeunes d'une part, et les personnes âgées de l'autre sont donc fréquents. Ils touchent, par exemple, à l'usage de la rampe d'accès à la tour des personnes âgées comme aire de jeu, ou de la sculpture installée sur le site pour faire du bruit – la sculpture en métal et de style contemporain devenant un tambour très tentant pour un enfant! Ils deviennent parfois plus aigus quand les enfants ou les jeunes dégradent l'environnement volontairement ou par inadvertance, les plantations faisant souvent les frais de leur jeu ou de leur malveillance.

Les tensions intergénérationnelles recourent enfin des dynamiques propres au logement social public. Elles recourent des divisions interculturelles observées sur de nombreux

sites de logements sociaux. Le secteur familles du logement social accueille de plus en plus des ménages issus de l'immigration et qui éprouvent des difficultés à s'insérer socialement et économiquement au Québec (Leloup et Gysler 2009). Alors que le secteur aîné loge surtout des personnes natives et en majorité francophone – ce portrait tend cependant à évoluer, avec l'entrée dans le logement social pour aîné d'une population immigrante et allophone elle aussi vieillissante¹⁰. Sur le terrain, les échanges parfois tendus entre personnes âgées et jeunes ne sont pas exempts de l'expression d'un certain racisme de part et d'autre, même si le chercheur n'en a pas observé directement. Dans tous les cas, la distance culturelle entre les deux groupes de résidents ne facilite pas la tâche des intervenants pour instaurer une cohabitation harmonieuse sur le site. Un autre élément a souligné est l'apparent alourdissement des cas que l'OMHM peut avoir à gérer dans les projets pour personnes âgées. Comme le mentionne une intervenante, les problèmes de santé mentale sont fréquents aux habitations De Mentana, une évaluation confirmée par les récits d'une résidente. Il est toutefois bon de noter que ces problèmes ne sont pas seulement liés à l'entrée dans le « grand âge » ou le « quatrième âge » des résidents, mais sont aussi liés à des psychoses et dépendances, la densité de la tour et sa configuration générale n'aidant pas non plus à en faire un milieu de vie facile et valorisant. Les personnes s'y retrouvent d'ailleurs peu par choix, mais surtout par nécessité. C'est du moins l'hypothèse que fait une intervenante interviewée, entre autres, en comparant différents sites dans lesquels elle intervient. Elle est indirectement corroborée par une résidente, qui explique son parcours résidentiel par la nécessité qu'elle avait à trouver rapidement à se loger, après avoir souffert d'un important problème de santé l'empêchant de travailler et de poursuivre ses activités normalement, cette personne regrettant d'ailleurs son choix sur le mode du « si j'avais su... ». Il s'agit de noter que ce regret est moins alimenté par la qualité intrinsèque du logement – même si elle le trouve trop petit et mal ventilé, mais bien insonorisé, sauf pour la porte d'entrée –, ou par le quartier, qui est vécu positivement : « tout est proche et à distance de marche! », qu'en lien avec les relations de voisinage et la cohabitation avec des personnes souffrant de désordres de la personnalité : « à un moment, on a eu un psychotique qui tapait sur les tuyaux durant la nuit... c'était pénible ».

¹⁰ Il faut aussi noter que les profils des locataires, que ce soit du secteur-personne âgée ou familles peut varier significativement d'un quartier à l'autre. Par exemple, dans d'autres quartiers, il est possible d'observer des concentrations plus importantes d'immigrants dans le secteur-personne âgée.

Les interventions pour travailler sur les relations intergénérationnelles n'ont pas été très nombreuses ni fortement investies durant les premières années de Place aux Familles, même s'il s'agissait d'un des enjeux identifiés lors de la création du projet. Comme l'explique une gestionnaire du secteur de l'habitation, cet objectif a cependant été mieux intégré durant la dernière année, entre autres, à la demande de l'OMHM. Elle identifie, avec d'autres intervenantes et gestionnaires, une conjoncture plus favorable à ce que ce volet de Place aux Familles soit travaillé plus activement. L'arrivée d'une nouvelle intervenante au projet Changement qui tient des activités dans la salle communautaire située au deuxième étage de la tour semble avoir insufflé un nouveau dynamisme et favorisé une coordination plus aisée avec les autres partenaires de Place aux Familles. La mise sur pied d'un comité de locataires au sein de la tour pour personnes âgées contribue sans conteste au renouveau des initiatives entourant les personnes âgées et les relations intergénérationnelles sur le site De Mentana. L'attitude des personnes qui s'occupent de ce comité est aussi à souligner. Puisque loin d'être fermées aux besoins des familles et en particulier, des enfants, ces personnes manifestent une certaine compréhension de leur situation et démontrent une certaine ouverture, tout en véhiculant un souci pour l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être de tous les résidents partageant les HLM : l'aménagement des espaces communs, les relations de voisinage ou les questions de sécurité devant être pris simultanément en compte.

C'est dans cette optique que des tentatives de rapprochement ou de mise en contact des familles et des personnes âgées ont été entreprises. Elles concernent principalement le partage et l'échange au moment de différents événements ou fêtes organisées par les partenaires de Place aux Familles. Ces échanges ne vont cependant pas sans heurts, comme l'illustre l'épisode de la fête de Noël, où des enfants sont invités à venir porter des cadeaux aux personnes âgées réunies dans la salle communautaire de la tour. La réaction initiale correspond à celle décrite par une gestionnaire du secteur de l'habitation : « dès qu'un enfant met le pied dans la tour, ça crée un émoi », les résidents de la tour présents ne voulant pas que les enfants entrent et précisant qu'ils n'ont rien à faire là. Un mécanisme spécifique d'intervention de Projet Changement, celui des bénévoles de proximité, permet cependant de modifier en la désamorçant cette réaction initiale. Il est intéressant de s'arrêter un instant au rôle de ces bénévoles. Projet Changement intervient en ayant la volonté de tenir des activités dans différentes salles

communautaires des HLM, mais sans que celles-ci soient réservées à leurs résidents. Il vise donc à « décloisonner » les HLM, d'abord entre eux, mais aussi avec le reste du quartier, l'information circulant principalement par l'entremise du site internet de l'organisme et d'un fascicule mensuel. Il coopte également certaines personnes en tant que bénévoles de proximité. Il s'agit de personnes âgées qui viennent assister aux activités, mais qui ont aussi pour rôle de s'assurer avec les intervenants de son bon déroulement. Ce qui est intéressant, comme on le voit dans l'exemple de la fête de Noël, c'est qu'ils peuvent avoir des réactions différentes que les autres participants, peut-être parce qu'ils sont extérieurs au milieu et n'en ressentent pas les tensions et blocages. En quelque sorte, ils produisent un effet de normalisation de la situation et des relations entre les personnes âgées et les enfants venus leur rendre visite.

Une autre occasion sera saisie en associant les personnes âgées à la fête qui souligne la fin des activités d'été du camp de jour Zone nomade (YMCA Du Parc), le camp de jour destiné aux enfants des HLM de l'îlot De Mentana. L'intervenante de milieu profite de cette activité pour en faire un événement inclusif, un des *modes de fonctionnement* dont nous avons déjà parlé. La fête de fin d'été va ainsi rassembler près de soixante-dix personnes dans la cour des HLM : des enfants, des parents et des personnes âgées, les premiers présentant un petit spectacle de danse préparé pendant le camp de jour. Une activité a aussi été mise sur pied avec l'aide de la Société protectrice des animaux (SPCA), afin de sensibiliser les enfants et les personnes âgées aux relations avec leurs chiens, un élément de discordance entre les uns et les autres. La fête devient ainsi une bonne occasion de contacts et d'échanges entre les résidents : quelques mamans finissant par danser, les personnes âgées laissant flatter leurs chiens et échangeant avec les enfants. L'activité est, au final, perçue comme une réussite par l'intervenante de milieu.

Les effets de ces différentes interventions et activités sont encore relativement ténus et difficiles à identifier, mais il ne faut pas oublier que l'accent mis sur les relations intergénérationnelles est relativement récent. Il faut aussi distinguer entre des effets directs et indirects de l'intervention.

Les effets directs sont produits par les interventions et activités mises en place par Place aux Familles et ses partenaires. Ainsi, la rénovation de la salle communautaire de la tour

par l'OMHM, l'intervention de Projet Changement, la consultation sur le dépôt sauvage et le réaménagement de la cour ou les activités ponctuelles organisées par les partenaires semble avoir amélioré la qualité de vie des personnes âgées. Ces différentes actions ont permis de réanimer une forme de vie en commun au sein de la tour, les activités y étant plus fréquentes, les cours de cuisine donnés dans la salle communautaire trouvant un nouveau souffle, la mise sur pied d'un comité de locataires valorisant l'implication collective. Un effet de ces différentes actions est de mettre en mouvement les personnes âgées, mais aussi de favoriser une meilleure cohabitation sur le site, même s'ils restent des tensions à aplanir.

Un autre effet noté par une résidente est une amélioration générale dans la tour, certains résidents, parmi les plus difficiles ayant quitté l'immeuble. Une signalisation des problèmes plus systématique par les résidents est sans doute liée à ce changement.

Un effet indirect de la plus grande intervention dans le milieu et de la présence d'un comité de locataires est une forme d'attention latente s'apparentant à la création d'un « capital social » de nature collective. Comme le mentionne une résidente, lorsque les personnes identifient un problème chez un de leurs voisins, ils vont avoir tendance à avertir un membre du comité de locataires ou à contacter le Projet Changement. Du fait de cette attention aux autres, les personnes ayant besoin d'aide ou d'une intervention plus importante peuvent être mises en contact avec des ressources et services spécialisés, que ce soit pour des soins, une prise en charge ou de l'aide à l'entretien ménager. Il est évidemment impossible de tirer une conclusion ferme à partir des quelques témoignages recueillis dans le cadre de cette étude quant à la portée exacte des effets directs et indirects sur l'état de santé et de bien-être objectif des résidents âgés et sur leur parcours en HLM et après. Mais, dans l'ensemble, les personnes rencontrées évoquent une situation qui s'améliore, que ce soit en ce qui a trait aux relations de voisinage dans la tour, au rapport intergénérationnel sur le site, ou à la participation des personnes âgées à la vie communautaire.

4.3 Travail de milieu et intervention auprès des familles

4.3.1 CITATIONS

CONTEXTE(S)/MÉCANISMES

« Interviewer: Mais avant, qu'est-ce qu'ils faisaient ces leaders négatifs? Ils critiquaient?

R : Un exemple, oui oui, ils critiquaient. On mettait des affiches pour annoncer de la publicité, le lendemain, elle n'était plus là, ils les arrachaient et ils parlaient très mal. Ils ne nous aimaient pas. Ils ont même essayé, avec l'Office municipal de fermer l'organisme, en leur disant qu'on n'était pas propres, qu'ils se sentaient. Le site de composte, il n'a jamais senti parce que quand on a un site de composte, ça ne sent pas, mais eux ils allaient dire que ça se sentait trop. Ils ne voulaient pas, mais c'était vraiment parce que il y avait un intérêt à boycotter tout ce qui était activité, tout ce qui était communautaire. Là actuellement, je ne le sens pas.

Interviewer: Donc c'est mieux, ça s'est amélioré?

R : oui c'est mieux, oui oui, c'est amélioré [...] juste dire que nos rêves en tant qu'intervenant c'est vraiment, c'est vraiment pouvoir travailler avec toute la clientèle qui se trouve, les enfants, les ados, les aînés, les parents. C'est très très difficile. Nous essayons dans le groupe de cuisine collective d'inviter les parents qui viennent faire à manger une fois avec l'enfant. Ça marche pas nécessairement. Des fois ils viennent une, ils ont toujours une excuse, ils sont occupés, ils peuvent pas, ils travaillent » (Gestionnaire communautaire).

« Ben des fois ils veulent juste pas travailler ensemble, point, fait que je leur dis: «ici, on travaille avec tous, si vous voulez pas travailler ensemble, vous pouvez partir». Puis je le sais pas si ça, comme c'est ma première année, je sais pas si ça, il y a peut-être des conflits entre les familles qui font que dans le fond ils ne jouent pas avec d'autres enfants, mais c'est des enfants, fait qu'à la fin de la journée eux, ils veulent travailler ensemble, mais des fois je le sais pas s'il y a d'autre chose qui se passe à la maison qui fait que... » (Intervenante, milieu communautaire).

« Interviewer: Les parents viennent peu aux activités?

R : Ils sont venus une fois dans l'année pour l'activité de la semaine de clôture. Je les invite toujours, mais c'est quelque chose qui a été quand même assez difficile qu'ils viennent aux activités.

I : Pourquoi est-ce que vous pensez qu'ils ne viennent pas? Est-ce que vous avez essayé de cerner ça déjà dans l'équipe ici?

R : Je sais pas, je pense que souvent des fois ils veulent, il y en a certains qui travaillent. Souvent ils me disent: «j'aurais bien aimé venir, mais je dois travailler ce jour-là». D'autres des fois, c'était des problèmes de santé, puis encore je pense que ça leur fait une petite pause, qui est bien pour eux, ils ont une petite pause. Parce que souvent, les frères et les sœurs viennent ici, fait que ça fait une petite pause » (Intervenante, milieu communautaire).

« Ben, ici on a toujours un problème de motivation, de mobilisation des adultes, c'est-à-dire qui ont des grosses familles, des grosses fratries à s'occuper puis, tsé on y arrive de manière périodique [...] C'est des gens qui vivent, en tout cas moi j'ai l'impression qu'il y a beaucoup, parce qu'ils ont beaucoup de stress, parce qu'ils ont beaucoup de charges de travail, des fois on a des: «je vais tout laisser couler (soupir de soulagement), eux ils vont s'en occuper de mes enfants, j'ai pas besoin d'être là même si c'est juste un spectacle» fait que c'est ça.

Interviewer: Les charges de travail, parce que c'est des gens qui travaillent t'as l'impression? Ou c'est des gens qui ont beaucoup...

R : c'est des gens qui ont beaucoup beaucoup d'enfants. Souvent, il y en a un des deux qui travaille au noir ou il y en a un des deux qui a une jobine ou ils prennent des cours, tsé en général tu peux plus être sur le bien-être social pour être sur le bien-être social de nos jours, t'es obligé de prendre des cours, t'es obligé d'essayer de t'en sortir parce que, premièrement c'est vraiment plus payant sur le bien-être social, puis deuxièmement, la manière que c'est fait, l'État demande à ce qu'il y ait des démarches, à moins qu'ils soient complètement invalides, puis les gens qui sont ici ne sont pas invalides. Fait qu'ils ont toujours des démarches ou des petites choses, mais tsé c'est des... pour la personne type en société c'est faisable conjugué un emploi de

40 heures puis s'occuper d'un enfant qui est à l'école et arriver à l'heure aux rencontres, ça va être difficile, mais la personne va y arriver. Pour eux, ça, c'est énormément demander, c'est juste d'aller à l'heure aux réunions à l'école » (Intervenante communautaire).

« D'être là, pour moi c'est pas une clientèle qu'on aurait, qu'on servirait d'emblée, je parle tout le temps des services du CLSC. C'est des familles très farouches, au bout, puis ça prend du temps pour qui, pour qu'on établisse la confiance nécessaire pour offrir de l'aide, puis c'est en étant sur place, en étant en vue puis tout ça qu'on a accès à ça. C'est ça qui nous donne, c'est ça la possibilité d'intervenir » (Intervenant scolaire).

EFFETS/MÉCANISMES

« Mais c'est une mère qui part de très très très loin puis qui a évolué, c'est impressionnant tsé, on n'a plus affaire à la même mère du tout là. Puis ça aurait pu être une mère qui décompense puis qui fasse des séjours en hospitalisation, que les enfants soient placés. On évite je pense de la dégradation des situations. Je pense qu'on peut aider vraiment » (Intervenant scolaire).

« Moi les situations de crise que je peux vivre, c'est les situations de crises qui vont sortir à l'école tsé... comme ce que j'ai en-tête dans ce temps-là, comme je sais pas là j'en ai un qui va au HLM, puis ça fait, il a un total d'à peu près proche deux mois d'absence, puis on a essayé beaucoup de chose puis tout ça. Là, la mère est venue parce que là, elle a reçu une lettre comme quoi on va appeler la DPJ puis tout ça. Ce que je lui expliquais, c'est parce qu'il a 13 ans, tsé en tout cas il est très jeune puis, si il y a personne dans la famille qui est capable avec les ressources qu'on met de l'amener à l'école, il va être probablement placé. Puis ça, ça a provoquer la crise, puis depuis ce temps-là le jeune il vient, mais je sais pas ce qu'ils font, mais ils se sont, ça à provoquer quelque chose d'important » (Intervenant scolaire).

« Je pense que ça a des effets très larges et souvent peu remarquables sur du court terme, on travaille dans du long terme ici, je veux dire au niveau de, je vais prendre l'initiative du jardin

par exemple, on a un jardin communautaire l'été. On parle d'enfants qui il y a 4-5 ans étaient pas toujours capables de me dire qu'une carotte ça venait dans la terre, au lieu que ça pousse dans les arbres, maintenant des enfants qui sont capables eux-mêmes de désherber un jardin parce qu'ils savent quelles plantes ôtées, quelles plantes pas ôtées puis comment ensemercé un jardin, puis que personnellement je sais même pas, moi, qui s'occupe du jardin. Je pense qu'on peut dire, qu'il y a des vies qui changent parce qu'il y a de l'intervention ici. C'est sûr, maintenant l'effet est très variable et la grandeur des effets aussi. Il y en a pour qui la présence d'aide aux devoirs puis d'intervenants ici, a fait en sorte que, je pense à un enfant en particulier, qu'on a réussi à avoir une intervention d'un travailleur social, qui a été maintenu un an de plus dans une école primaire normale et pas une école à problème, ce qui est énorme pour la confiance en soi, une école à problème tu le sais que t'es dans une école à problème, bon il y a des ados qu'on aide à se placer à travers des programmes d'employabilité. Un ado qui se trouve une première job à 14 ans, c'est génial ça pour l'avenir ça donne le goût d'aller à l'école, ça donne le goût de continuer, ça donne le goût de travailler, d'avoir de l'argent aussi. Il y a des parents qu'on a, entre autres je pense à un parent, qui est passé d'une dame qui parlait peu, une dame qui était vraiment tout le temps victime, à une dame qui maintenant anime des activités pour nous, parce que on a suivi ses enfants, fait qu'elle a eu confiance en nous, elle s'est ouvert, on a eu la possibilité de l'accompagner. Aussi, quelqu'un qui a fait des démarches par elle-même qui a embarqué dans nos projets de référencement, dans les cours qui étaient offerts, puis c'est quelqu'un qui littéralement est en train de remettre sa vie sur le droit chemin puis que il y a 5 ans elle sortait pas de la maison l'hiver, mais là elle se cherche une job cet hiver, puis faisait du bénévolat. Il y en a qui nous glisse entre les mailles, c'est sûr, je pense que pour continuer puis pour que humainement notre projet soit viable il faut se fier sur les réussites qu'on a » (Intervenante communautaire).

4.3.2 COMMENTAIRES

L'intervention de milieu est au cœur du projet Place aux Familles. On pourrait dire qu'elle lui sert de « liant » et qu'elle imprègne l'ensemble de la démarche, les termes d'intervention de milieu, d'approche systémique, de développement social et communautaire étant souvent sur les lèvres des personnes rencontrées en cours de recherche.

Cette intervention met ainsi en relief des caractéristiques liées au fait que la dynamique sociale sur le site est comparable à celle d'un village, où les personnes vivent ensemble depuis longtemps et se connaissent, sans que cela débouche automatiquement sur des relations sociales et interpersonnelles positives, un mythe longtemps véhiculé par les études s'intéressant à la ville, un village peut aussi être un lieu de conflit et d'exclusion (pour une synthèse, voir Savage, Warde et Ward 2003, : chap. 5). C'est aussi un milieu de vie marqué par une forme de « leadership » particulier, souvent perçu négativement par les gestionnaires et intervenants rencontrés. Ainsi, si une gestionnaire souligne que les « leaders négatifs » sont moins présents sur le site, elle rejoint cependant l'avis d'autres intervenantes pour dire que c'est un processus encore à l'œuvre actuellement. Une intervenante décrit les relations tendues que le projet Place aux Familles entretient avec une famille des HLM, précisant que les autres résidents et les intervenants sont souvent aux prises avec de la violence verbale et que cette famille finit par faire peur aux autres locataires. Cette famille entretient en plus un double langage ou une double attitude vis-à-vis du projet, puisqu'elle y envoie ses enfants, mais parle négativement du projet dans son dos.

La présence de leaders négatifs dans le milieu rend aussi la tâche de recrutement et de mobilisation des autres parents plus difficile, bien que ce ne soit pas le seul facteur entrant en ligne de compte. Comme nous l'avons déjà vu dans le contexte de l'aide aux devoirs ou des ateliers de cuisine, il apparaît clairement que les parents sont difficiles à mobiliser dans le projet. Les raisons identifiées pour expliquer cette difficulté sont multiples : manque de temps de la part de parents débordés par les tâches domestiques liées à des grandes familles, par la recherche d'un emploi ou leur occupation professionnelle plus ou moins formelle, répit offert par l'activité qui leur donne un

moment sans enfant à la maison, difficulté de fonctionner de la part de parents vites débordés, respect difficile des horaires et rendez-vous, mentalité quelque peu fataliste liée à la précarité de leur situation... Ces différentes raisons tracent le portrait d'une population plutôt « fragile », comme le mentionnaient une gestionnaire scolaire et plusieurs intervenants, qui vit une forte pression dans son quotidien et des carences liées à des revenus modestes : « il est fréquent que l'école fournisse le matériel scolaire et prenne en charge les coûts liés aux activités et voyages extrascolaires ». Dans tous les cas, les parents se mobilisent peu, à quelques rares exceptions, dans les activités et c'est un des éléments sur lequel Place aux Familles souhaite travailler à l'avenir.

Un autre élément intéressant de cette chaîne CME(L) est l'intégration des mécanismes et *modes de fonctionnement* au contexte et aux effets. C'est pour cette raison que les mécanismes n'apparaissent pas comme tels dans la section des citations. C'est qu'ils y sont simplement énoncés « en contexte ». Par exemple, lorsque l'intervenant scolaire mentionne que le fait d'être vu, d'être présent, facilite la construction d'une confiance auprès des familles « farouches » et qu'il serait difficile d'approcher sans Place aux Familles. Une intervenante parle aussi de sa « gestion de crise », surtout depuis que Place aux Familles a une forme de permanence sur le site, parce qu'ici « pour régler les problèmes, les gens ne vont pas appeler la police, vont pas appeler l'OMH, on sort sur le balcon puis on crie... ». Dans un tel contexte, la présence sur les lieux d'une intervenante remplit toute sorte de rôles, dont celui d'une première ligne et d'un mécanisme de régulation des crises, un phénomène également observé dans d'autres HLM de l'île de Montréal où une intervention famille se déroule *in situ* (Germain et Leloup 2006). L'intervention de milieu ou de proximité, comme elle est désignée par les personnes rencontrées, donne également accès à une meilleure compréhension des dynamiques sociales et interpersonnelles sur le site. Comme dans tout village, les HLM sont parfois animés par des « guerres de clans », ce qui se traduit par un refus chez les enfants de collaborer lors de certaines activités, voire à l'école, comme nous le précisaient une intervenante communautaire et une gestionnaire scolaire. Le principe d'intervention appliqué dans ce cas-là est de certes essayer de comprendre la situation, mais de faire travailler ensemble les enfants, et donc de laisser les conflits entre adultes à l'extérieur des activités et de l'école. Ici aussi le caractère « liant » de l'intervention

ressort, puisque les intervenants peuvent échanger sur une situation afin de mieux adapter et calibrer leur action.

Les effets de ce type d'intervention sont difficiles à circonscrire et très certainement à mesurer de manière objective. Comme le fait remarquer une intervenante, les effets se font sentir à différentes échelles. Ils peuvent aller du plus simple apprentissage : « les carottes poussent dans la terre », à la réorientation d'une trajectoire de vie : « elle est en train de remettre sa vie sur le droit chemin ». Les effets peuvent donc être très circonscrits, portés sur le « ici et maintenant », ou se manifester à plus long terme et englober toutes les facettes de la vie d'un individu.

Une autre caractéristique de ces effets est qu'ils sont en partie préventifs : « on évite que les situations dégèrent... que certains parents décompensent ou fassent des séjours en institution... » (Intervenant scolaire). Les différentes interventions et le fait que les intervenants de Place aux Familles travaillent en réseau favorisent la mise en place d'une sorte de filet de sécurité autour des parents et des enfants qui vivent dans les HLM. Cette prévention peut avoir des effets concrets, comme dans le cas évoqué du jeune garçon qui accumule les absences à l'école, l'envoi d'une lettre évoquant la possibilité d'une prise en charge par la DPJ provoquant une réaction de la part de la famille. Ce type d'intervention auprès d'une famille fonctionne parce qu'elle est menée dans le cadre d'un projet plus large. Cela renvoie à un *mode de fonctionnement* déjà évoqué, mais qu'il est utile de rappeler. L'intervention de milieu jumelée à d'autres actions mises en œuvre à l'intérieur d'un partenariat intersectoriel permet une intervention psychosociale plus efficace, les différents intervenants et gestionnaires pouvant échanger de l'information, discuter des stratégies d'intervention, mettre en action un référencement efficace et se tenir informés des problématiques particulières vécues par certaines familles.

La présence sur les lieux d'une intervenante à plein-temps renforce aussi l'intervention de milieu. Elle permet de mettre en synergie des ressources fournies par des acteurs différents, comme dans le cas de la fête de fin d'été et qui prend un tour intergénérationnel. Elle assure une fonction de gestion de crise et contribue ainsi à la réduction des tensions, en particulier aux habitations De Mentana. Il est cependant bon de noter que cet effet n'est pas nouveau. Une gestionnaire du secteur de l'habitation

parle ainsi de Place aux Familles : « c'est un projet en place depuis plus 10 ans... il y a beaucoup d'actions... on le voit sur le terrain, on voit que l'on prend soin du milieu... ce n'est pas aussi délabré ou désorganisé que ce que je peux voir dans d'autres milieux familles, où il y a beaucoup de jeunes qui traînent et consomment dans les espaces communs... ce n'est pas ça le problème à De Mentana... c'est beau, c'est propre, il y a des fleurs et un jardin ». Cette observation générale sur la qualité du milieu est intéressante, parce qu'elle est produite à partir d'une posture d'extériorité (relative) par rapport au projet. La personne qui tient ces propos est en effet une des dernières à s'être jointe à Place aux Familles. Elle attribue largement cet état de la situation à l'intervention prolongée et au dévouement des partenaires qui œuvrent dans le cadre de Place aux Familles.

Les difficultés de l'intervention de milieu sont aussi bien présentes à Place aux Familles. La mobilisation des parents dans le cadre des activités reste difficile et est rapportée dans les discours tenus lors des entrevues et dans les documents produits lors du bilan annuel effectué par le comité de suivi. Les relations tendues avec certains locataires posent un autre défi à l'intervention, celui de trouver un juste équilibre entre une intervention qui se veut inclusive et la nécessité de dénoncer et combattre « les comportements d'intimidation et les situations de harcèlement » (extrait d'un bilan annuel), même s'il faut parfois porter plainte auprès du bailleur ou faire intervenir la police, pourtant un acteur tenu à distance : « je ne pense pas que les personnes du HLM seraient heureuses de voir la police débarquer trop souvent, même pour faire de la prévention ou de la police communautaire... » (Intervenante communautaire). Un protocole a d'ailleurs été établi pour gérer les crises lors des camps de jour. Il dénote l'importance de contrôler la situation, d'assurer la sécurité des personnes, d'avertir les partenaires et de faire intervenir les autorités et services compétents (police, CSSS, DPJ, etc.). Il insiste aussi sur le fait que les intervenants ne sont pas seuls, qu'ils ne doivent pas faire le travail d'autres services et ont aussi besoin de soutien, y compris psychologique, lorsque ce genre de situations surgit.

Malgré ces limites, l'intervention de milieu apparaît avoir toute sa pertinence, afin d'accroître l'impact de Place aux Familles sur la qualité de vie dans les HLM, de prévenir la dégradation de certaines situations et de soutenir les efforts de développement personnel de certains résidents.

4.4 Les mardis ados

4.4.1 CITATIONS

CONTEXTE(S)/MÉCANISMES/EFFETS

« (Effet) oui, ils sont venus cet été, ils l'ont fait, ils sont venus. (Contexte) Ça a été, ça a été quand même rock n' roll parce que l'adolescence, je pense que c'est difficile aussi puis parce que les ados, ils sont dans un, en tout cas ceux d'ici, sont vraiment dans une dichotomie où ils voudraient être tellement traités en adulte, mais en même temps dans leur comportement puis leur demandes qui ne sont pas verbales, tu ressens l'envie qu'ils ont d'être traités comme des enfants et d'être maternés, d'être encadrés, d'être tsé, d'être care for.

Interviewer: Pris en soin, qu'on prenne soin d'eux.

R : Pris en soin, exactement. Il y a toujours cette dichotomie-là qui était difficile et on l'a fait, on est passé au travers, (Effet) ils sont venus, on a eu quand même un bel été, puis ça l'a aidé (Mécanisme) qu'on parte au camp de vacances Papillon avec, c'était 9 adolescents, 3 jours.

Interviewer: 9, ok de quel âge à quel âge?

R : 10 ans à, le plus vieux avait 17.

Interviewer: Le plus vieux avait?

R : 17 ans.

Interviewer: 17 ans ok.

R : (Effet) ils fonctionnent quand même bien ensemble, ça a bien été, mais tsé (Contexte) première fois qui sont souvent à l'extérieur du milieu, pour certains c'est la première fois qu'ils dormaient à l'extérieur de leur appartement. (Effet) Ça l'a aidé à développer notre lien avec eux autres, (Contexte-Effet) mais ça l'a aidé aussi à se rendre compte de certaines problématiques, entre autres, certains garçons qui ont des problématiques d'alimentation assez spéciales, vraiment quelque chose qui fait penser à un trouble alimentaire assez sévère, problématique de

sommeil pour certains. Les grands, c'est sûr en les voyant plus longtemps, les grands traits de personnalité ressortent puis on est capable de... » (Intervenante communautaire).

4.4.2 COMMENTAIRES

Cette chaîne CMEL a été plus difficile à identifier au début de l'enquête. Les activités pour adolescents étaient moins développées. Comme le souligne un intervenant, « on dirait qu'on fait moins bien avec les ados, peut-être qu'ils ont moins besoin de nous, qu'ils sont plus autonomes... ». C'est sans doute lié à un groupe d'âge particulier, dont les attentes sont plus difficiles à cerner, comme le note l'intervenante citée plus haut et qui parle de la « dichotomie » qu'ils expriment entre autonomie et prise en charge. C'est aussi parce que c'est un groupe porteur des mêmes dynamiques que celle du milieu dans lequel il grandit. Rappelons que plusieurs intervenantes nous ont parlé du caractère « fataliste » des résidents, lequel est déjà exprimé souvent par les enfants et les tensions vécues par les résidents des HLM lorsqu'ils sortent du milieu. Ces dynamiques particulières se reflètent dans les conduites des jeunes lorsqu'ils sortent du milieu HLM : « ben, ils arrivent à quatre-cinq dans la ressource qui les accueillent, puis, ils se sont déjà « crinqués » en disant que cela se passerait mal... et puis, évidemment, ça se passe mal ! » (Intervenante communautaire).

Ces activités ont toutefois évolué en cours d'enquête. C'était précisément un des intérêts de celle-ci que de suivre le projet sur une période s'étalant sur plus d'un an. Comme mentionnée dans la section méthodologique, une entrevue a ainsi été ajoutée au printemps 2015 à la base de données déjà existante. Elle a permis de faire le point avec différents intervenants sur l'évolution des activités proposées aux adolescents des HLM De Mentana. Cette démarche complémentaire de recherche était d'autant plus intéressante qu'elle mettait en évidence des dynamiques spécifiques à l'intervention intersectorielle, entre autres, dans la manière dont les partenaires doivent s'adapter aux différents *modes de fonctionnement* des autres. Elle a permis enfin d'affiner le portrait du milieu HLM du point de vue des jeunes et de mieux comprendre le contexte dans lequel se fait l'intervention.

Un premier élément est évoqué lorsqu'une intervenante souligne que les jeunes arrivent « crinqués » dans les ressources extérieures. Cette perception est confirmée par d'autres intervenants, « lorsque les jeunes des HLM arrivaient, ils claquaient les portes, s'enfermaient dans une pièce et personne ne pouvait y entrer... y compris, nous, les intervenants, à la limite ». Il y aurait donc une difficulté pour ces jeunes à sortir du

milieu HLM, parce qu'ils auraient l'impression, pas complètement infondée, d'être mal vu ailleurs, « parfois les autres jeunes qui fréquentent nous disent : «si eux viennent, nous on s'en va» » (Intervenante communautaire). L'école secondaire est un autre terrain de différenciation, « bien que ce ne soit pas aussi marqué » (Intervenant scolaire), mais tout de même décelable dans les activités qui sont choisies par les jeunes et leur capacité à participer aux activités et sorties : « les parents des HLM ne peuvent souvent pas payer le voyage à New York ou de fin d'année » (Gestionnaire, secteur de l'habitation). Les sociabilités générées dans le cadre du milieu scolaire occupent également une place dans ce processus de différenciation : « la différence se marque, tu sais, il est rare que les jeunes des HLM aillent dormir chez des amis ou qu'ils soient invités pour un week-end au chalet » (Intervenante communautaire). Cette différence entre les jeunes peut être aussi accentuée par le fait que l'école qu'ils fréquentent organise des classes au profil très différent : « tu as des jeunes en classes spéciales d'une part, et d'autres en classes internationales... c'est très diversifié » (Intervenant communautaire).

Un second élément qui semble important est lié aux difficultés pour ces jeunes de s'attacher et de prendre leur place au sein d'un groupe. Les partenaires de Place aux Familles soulignent ainsi l'importance à travailler avec eux l'estime de soi, mais encore plus les habilités sociales : « au début, ce n'était pas simple, ils viennent vous confronter ces jeunes » (Intervenante communautaire). L'intégration au groupe ou aux ressources externes du quartier ne va donc pas de soi, mais nécessite la mise en place de stratégies particulières.

Les interventions visent alors à « décloisonner les HLM », un objectif ou *mode de fonctionnement* inscrit dans le projet dès sa création, comme le souligne une gestionnaire du secteur de l'habitation. Cet objectif est par exemple à l'œuvre dans les interventions s'adressant aux personnes âgées, puisque le Projet Changement recrute des participants aussi bien dans les HLM que dans le quartier. Pour les adolescents, l'objectif semble toutefois plus difficile à atteindre, toujours sans doute parce qu'il s'agit d'un groupe d'âge particulier et pour lequel les besoins d'identification à un collectif sont plus forts. C'est aussi un moment où les individus définissent leur personnalité et recherchent une plus grande autonomie, ce qui peut entrer en contradiction avec les attentes des intervenants quant à la participation, la ponctualité et

l'assiduité. Le décroissement du milieu est cependant mis en place à travers différentes activités, dont celles qui se déroulent dans le Centre de jeunes le Beau Voyage ou lors du camp Papillon tenu durant l'été (une première lors de l'été 2014). Ces activités permettent aux jeunes de sortir du milieu HLM et pour certains d'entre eux, de dormir à l'extérieur de chez eux pour la première fois de leur vie, un événement sans doute bien plus fréquent parmi les classes moyennes et supérieures, puisqu'il fait partie du rituel des vacances et des fins de semaine. Ces activités permettent aussi aux intervenants de mieux connaître les jeunes, leurs problèmes (les troubles alimentaires ou du sommeil, par exemple) et leurs besoins. Cette meilleure connaissance devrait permettre à Place aux Familles de mieux comprendre la situation et d'intervenir auprès de ce groupe d'âge.

Le partenariat avec le Centre de jeunes le Beau Voyage est un bon exemple de ces différentes dynamiques. Il naît en effet d'un double constat, celui d'une baisse de la fréquentation de cette ressource par les jeunes (ce qui n'est pas surprenant vu l'évolution démographique enregistrée sur le Plateau ces dernières décennies) et de la nécessité pour Place aux Familles de faire quelque chose avec les adolescents, qui viennent souvent « encombrer » le local communautaire où se tient l'aide aux devoirs ou « se greffer » aux activités du camp de jour qui s'adresse aux enfants. En un mot, Place aux Familles va saisir, une fois de plus, l'opportunité qu'offre une ressource du quartier pour développer ses interventions. Mais cette volonté de rapprochement suppose aussi une mise en commun d'information concernant les jeunes et leurs besoins, et s'accompagne d'une réflexion sur les mécanismes et les approches d'intervention. Les intervenants des différents milieux établissent de la sorte rapidement qu'il faut mettre en place une stratégie d'approche des jeunes. Les premières activités seront ainsi d'abord offertes dans les HLM : « au début, on allait là-bas, on faisait l'activité ou la sortie là-bas », pour ensuite seulement être « rapatriées » au Centre de jeunes le Beau Voyage : « petit à petit on a fait les activités ici, mais seulement avec les jeunes des HLM » (Intervenant communautaire). Finalement, les intervenants conviennent que les jeunes des HLM sont intégrés à la ressource : « ils y viennent, ils y sont présents... parfois trop! » (Intervenante communautaire). L'école aura aussi servi de lieu de rencontre et d'information pour toucher les jeunes des HLM et les inciter à fréquenter les activités de fin de journée et les sorties organisées.

La manière d'approcher les jeunes a aussi évolué au fil de l'intervention. Le *mode de fonctionnement* associé à une intervention inclusive s'est transmis aux intervenants en contact avec les adolescents : « ça a été difficile pour les intervenants au-delà de celui qui était impliqué dans les HLM. Cela a créé des froids et mis en œuvre de grosses émotions. On a dû repenser à notre cadre d'intervention et être plus tolérants avec les jeunes des HLM [...] il fallait s'ajuster à la philosophie de Place aux Familles [...] un jeune qui souffre d'attachement, tu ne le renvoies pas chez lui » (Intervenante communautaire). Cette intervention soulève aussi le besoin d'avoir un espace d'échange et de soutien pour les intervenants : « on a mis en place un comité de suivi, pour avoir du support clinique et permettre aux intervenants de ventiler, il regroupe les intervenants du BV et ceux de Place aux Familles, mais sans les gestionnaires... » (Intervenante communautaire). Ce mécanisme de suivi met en relief le caractère parfois difficile de l'intervention auprès des jeunes des HLM, « l'étiquette HLM ne colle pas toujours, mais bon, pour beaucoup, le comportement va avec » (Intervenant communautaire), sans toutefois qu'il y ait un étiquetage des jeunes, tous n'ont pas les mêmes problèmes, et des jeunes provenant d'autres milieux ont parfois les mêmes comportements qu'eux. Ici aussi, comme dans le cas d'autres intervenants, on évite de généraliser ou de mettre tous les jeunes dans le même « sac ».

Les effets des interventions auprès des adolescents sont encore peu clairs ou peu identifiables. Néanmoins, il est bon de rappeler que les problèmes sur le site des habitations De Mentana semblent relativement circonscrits. On parle bien des ados et de leurs « petites bêtises », mais peu de problèmes plus sérieux liés, par exemple, à du trafic de drogue ou la présence de gang criminalisé. Un indice de cet effet de prévention ou d'apaisement de Place aux Familles a déjà été noté dans la section sur l'intervention de milieu par la gestionnaire du secteur de l'habitation qui comparait positivement l'état du milieu à De Mentana à d'autres milieux HLM où elle est appelée à intervenir. Un autre indice est un projet qui a été mené, il y a quelques années dans le cadre de Place aux Familles, et dans lequel une intervenante jeunesse spécialisée organisait des rencontres avec les jeunes pour aborder les thématiques de la violence, de l'intimidation, de la consommation ou des gangs de rue. Au bout d'une session d'intervention, elle a noté que tous les thèmes avaient été abordés et qu'elle ne voyait plus la nécessité d'organiser de telles rencontres.

Un autre effet des interventions est mentionné par les intervenants qui offrent des activités aux jeunes. Ils identifient une « belle fluidité » dans la manière dont les jeunes des HLM se sont mêlés aux autres jeunes qui fréquentent le Centre de jeunes le Beau Voyage. Ils sont capables de s'asseoir ensemble aux postes informatiques, et même de les partager ou de regarder ensemble une vidéo sans que cela pose problème. Ils sont aussi mieux encadrés par les intervenants qui sont capables de mettre en œuvre certains objectifs individualisés d'intervention, par exemple, « un jeune qui ne finit jamais rien, on va l'aider à atteindre un objectif, à avoir un petit succès, à souligner sa participation à un projet collectif ». Le fait que les jeunes des HLM sont capables de mener des activités avec d'autres ne doit pas être sous-estimé dans une ressource dont le public est mixte : « ici, on a des jeunes qui viennent des classes supérieures, moyennes et plus défavorisées », une conséquence de l'offre scolaire diversifiée de l'école fréquentée par les jeunes. Enfin, les conduites des jeunes se sont globalement améliorées, avec moins de problèmes d'attachement et de comportements, entre autres, lors des sorties, « les jeunes gagnent en autonomie, on est capable de les emmener quelque part, de leur laisser la journée, de juste leur dire de venir nous voir s'ils décident de sortir, c'est un grand gain par rapport au début... ».

5. CONCLUSION

La manière dont le milieu HLM est décrit par les intervenants et gestionnaires en trace un portrait particulier. Il semble que ce soit un milieu difficile d'approche, où la confiance se gagne lentement et qu'une fois qu'on l'a obtenue, « il faut toujours y faire attention ». Loin d'être un milieu « désorganisé » ou « anémique », c'est-à-dire sans normes ou repères, les relations sociales y fonctionnent plutôt sur un mode qu'il est possible de qualifier d'instable. D'après ce qu'en rapportent les personnes rencontrées durant l'enquête, en cela y compris les résidents, tout semble toujours à recommencer lorsqu'il s'agit d'entretenir une relation de confiance, de mobiliser les résidents et d'enrôler les participants aux activités. Il semble qu'il n'y a pas de « stabilisateurs » aux relations, ce qui leur permettrait de s'étendre dans la durée et sans que les acteurs y veillent en permanence. On trouve des indicateurs de cette caractéristique des relations sociales dans les HLM à différentes étapes de la démarche : par exemple, lors de l'après-midi de terrain qui ne se déroule pas tel que prévu, lorsqu'une intervenante explique que les résidents investissent beaucoup de temps à « se mettre beaux » lorsqu'ils ont un simple rendez-vous, dans les relations difficiles avec les « leaders négatifs » qui sabotent les activités, ou lorsqu'une résidente explique qu'elle répète et répète encore à ses voisins qu'il faut qu'ils appellent l'OMHM quand il y a un problème, mais sans effet. Cette dynamique sociale trouve sans doute une partie de son origine dans la situation sociale et familiale des résidents, caractérisée par une précarité socioéconomique marquée, une distance socioculturelle relative par rapport aux institutions et une situation résidentielle qui est peu choisie. Dans de telles situations, de nombreuses recherches ont montré que les personnes ont tendance à surinvestir les relations de face-à-face, devenant particulièrement sensibles au respect qui leur serait démontré ou non, à la confiance qu'ils peuvent placer ou non dans les autres, et à leur maîtrise relative de la situation. En un mot, ils mettraient l'emphase sur des aspects formels de la relation (comment on est ensemble) et moins sur ses contenus (ce que l'on fait ensemble).

L'interprétation qui précède est à prendre pour ce qu'elle est, c'est-à-dire une interprétation de l'expérience de terrain du chercheur et d'une lecture du matériel recueilli. C'est donc plus une piste à réfléchir et approfondir en vue d'une meilleure

compréhension du milieu qu'une certitude corroborée par des observations répétées. Elle permet toutefois une mise en perspective de l'intervention intersectorielle de Place aux Familles.

En effet, il est attendu des interventions intersectorielles qu'elles produisent des effets de levier, qu'elles prennent en charge des besoins ou des populations délaissées, qu'elles modifient les façons de faire des différents partenaires et qu'elles s'adaptent aux besoins des milieux. En ce sens, Place aux Familles répond bien à ces différentes attentes, entre autres, par ses différents *modes de fonctionnement*. Elle place au centre de son intervention la construction de la confiance avec les résidents et la diffusion de cette confiance aux différentes ressources disponibles dans le quartier, le respect des résidents et la compréhension de leurs besoins, la mise en place d'une intervention de nature inclusive qui valorise le maintien dans le groupe plutôt que le renvoi ou l'exclusion définitive des participants, la mise en coordination et l'arrimage des partenaires autour du milieu, sa mise en relation avec différents intervenants en jouant un rôle simultané de *broker* et de *gate-keeper*. Elle tente ainsi de répondre aux différents défis du milieu, celui d'être replié sur lui-même (*des familles farouches*), de peu faire confiance aux autres et aux intervenants, de favoriser le développement des habilités sociales des enfants, d'offrir des relations et des lieux où les participants se sentent entendus et en sécurité.

Mais les objectifs de Place aux Familles et ses effets ne se limitent pas à « réparer continuellement le lien de confiance ». Ils comportent également une dimension plus substantielle ou pratique. L'aide aux devoirs vise bien à améliorer la réussite scolaire et à permettre aux enfants issus des HLM de terminer leur primaire et d'éviter ainsi l'enseignement spécialisé au secondaire. L'atteinte de cet objectif est appréciée de manière diverse par les différents intervenants, certains reconnaissant que l'intensité de l'intervention pourrait être accrue (*on en échappe encore beaucoup*), alors que pour les autres, c'est plutôt une réussite (*les enfants progressent et font plein d'apprentissages*). Ce n'était pas l'objet de la présente étude de trancher entre ces différentes auto-évaluations. Il convient par contre de noter que l'aide aux devoirs pourrait bénéficier, de l'avis même des personnes interviewées, d'une meilleure coordination entre moniteurs et professeurs et d'un allongement de la période où elle est offerte à la fin de l'année scolaire.

L'intervention de milieu bénéficie de la présence accrue sur le site. Elle permet ainsi de gérer le projet au quotidien, de régler des crises entre voisins, de favoriser les relations intergénérationnelles et interculturelles sur le site, et de permettre à l'intervenante de rencontrer certains parents sur une base individuelle. Le fait que Place aux Familles ait obtenu un financement spécifique pour cette partie de ses activités et qu'il est possible d'envisager qu'il soit récurrent va renforcer différentes facettes de l'intervention. L'exemple de la mobilisation des différents partenaires autour de la fête de fin d'été du camp de jour Zone Nomade (YMCA Du Parc) pour en faire un événement intergénérationnel est là pour en témoigner. L'implication auprès des adolescents sera peut-être aussi rendue plus facile et plus durable grâce à cette permanence. Elle pourrait aussi renforcer les effets sur les trajectoires de vie des résidents, que ce soit des enfants, des adultes, des adolescents ou des personnes âgées, en répondant mieux à leurs différents besoins et en améliorant de manière générale le bien-être et la qualité de vie sur liste, ceux-ci passant en partie par des relations de voisinage plus sereines et moins tendues (des travaux ont montré que le voisinage et sa qualité ont un effet significatif sur le bien-être et la santé des personnes, en particulier en ce qui a trait au stress et à la santé mentale).

Tout ceci se réalise en plus au sein d'un projet qui a une origine et une forme particulières, et qu'il est sans doute plus adéquat de décrire en utilisant le terme d'*expérience*. Rappelons qu'il est parti de manière presque anodine, de « presque rien », comme le disait un intervenant, mais qu'il a pu compter sur l'engagement et la persévérance de ses fondatrices, lesquelles y ont cru et y ont investi du temps et de l'énergie. Il s'est aussi constitué à travers une « structure » qui se voulait minimale, souple et adaptative, reposant sur les ressources disponibles dans le milieu, plutôt que sur un organisme spécifique ou une entente institutionnelle formalisée. Il présente de la sorte un modèle particulier d'intersectorialité. Elle est essentiellement vécue localement et à travers ses *modes de fonctionnement* ou *manières de faire* des acteurs. Autrement dit, si l'on applique des critères organisationnels ou institutionnels, le projet n'est pas très intersectoriel, puisqu'il est peu encadré par une entente formelle. L'avantage de cette formule est sa souplesse et un fonctionnement résolument orienté vers l'action. Le désavantage est une certaine dépendance aux personnes qui y sont impliquées actuellement. Comme nous l'avons dit, la relève et son attitude par rapport au projet pourraient être déterminantes à l'avenir. L'autre désavantage est que, si le projet est

dynamique et efficient au niveau local, il ne diffuse pas forcément son modèle et ses aptitudes intersectorielles aux structures des différentes organisations dont proviennent les gestionnaires et intervenants qui le portent. Là aussi, il peut y avoir des limites en termes de mobilisation des ressources financières et humaines, de l'échange d'information ou de la mise en place de protocoles et guides d'intervention communs. Cela dit, mis de côté les critères organisationnels et institutionnels, le projet Place aux Familles met plutôt en œuvre une intersectorialité qui amène les différents acteurs à partager des manières de faire, ce qui est un autre objectif de ce type d'intervention, surtout lorsqu'elles permettent d'intensifier les actions et leurs effets sur le terrain.

Le projet Place aux Familles a su créer un tel environnement où des intervenants provenant de trois horizons distincts : l'habitation, la santé et les services sociaux et l'éducation, en plus de collaborer avec de nombreux organismes communautaires. Il a su le faire perdurer pendant plus de 15 ans et forger différents modes de fonctionnement qui ont contribué à améliorer le quotidien d'enfants, de familles et de personnes âgées dans plusieurs HLM de l'îlot De Mentana.

Références bibliographiques

- Germain, Annick et Xavier Leloup. 2006. *Il était une fois dans un HLM... Portrait de l'intervention communautaire dans quatre HLM de type "plan d'ensemble" de l'arrondissement Mercier-Hochelaga-Maisonneuve*. Montréal: INRS-UCS.
- Jackson, S. F. et G. Kolla. 2012. « A New Realistic Evaluation Analysis Method: Linked Coding of Context, Mechanism, and Outcome Relationships. » *American Journal of Evaluation* 33 (3): 339-349. doi: 10.1177/1098214012440030.
- Leloup, Xavier. 2011. *Profil statistique des jeunes de moins de 25 ans résidant en HLM à Montréal*. Montréal: INRS-UCS/OMHM.
- Leloup, Xavier et Didier Gysler. 2009. *Loger les familles avec enfants dans le logement social public montréalais: politique d'attribution et profil sociodémographique des résidents*. Montréal: INRS-UCS.
- Leloup, Xavier et Paul Morin. 2012. *Les modes d'allocations du logement social influent-ils sur le bien-être et la santé des familles? Une comparaison entre les programmes HLM et PSL à Montréal*. Ottawa: SCHL.
- Mackrous, Robert et Nathalie Morin. 2008. « Le développement social à partir de l'habitat. » In *L'habitation comme vecteur de lien social*, sous la dir. de Paul Morin et Evelyne Baillergeau, 131-153. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Marchal, B., S. van Belle, J. van Olmen, T. Hoeree et G. Kegels. 2012. « Is realist evaluation keeping its promise? A review of published empirical studies in the field of health systems research. » *Evaluation* 18 (2): 192-212. doi: 10.1177/1356389012442444.
- Pawson, Ray et Nick Tilley. 1997. *Realistic Evaluation*. London: Sage.
- Savage, Mike, Alan Warde et Kevin Ward. 2003. *Urban Sociology, Capitalism and Modernity (Second Edition)*. London/New York: Palgrave Macmillan.

