

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

J'ARRIVE EN HLM : DESCRIPTION DE L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES ÂGÉES LORS DE
LEUR ARRIVÉE DANS UN NOUVEAU MILIEU DE VIE

ESSAI

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DOCTORAT EN PSYCHOLOGIE

PAR

MARIE-EVE RIOUX

JUILLET 2024

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cet essai doctoral se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév. 12-2023). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

À mon sens, bien que le processus de rédaction et l'élaboration d'un projet de recherche puissent sembler être des tâches solitaires par période, son accomplissement, lui, ne se fait pas sans le soutien d'une communauté entière. Parmi les membres importants de ma communauté, j'ai envie de souligner le soutien de certaines personnes précieuses ici.

Je commencerai par mentionner les locataires ayant participé à cette recherche pour leur temps, leur intérêt envers le projet et l'accès à leur expérience unique de relocalisation. Ces derniers auraient difficilement été rencontrés sans le soutien des offices municipaux participants ayant aidé à diffuser le projet, notamment avec des envois postaux.

Je tiens aussi à souligner le soutien des membres du Chantier contre l'intimidation chez les aînés pour leur second regard sur l'élaboration du projet de recherche et leur collaboration dans le recrutement. Je souhaite remercier particulièrement Martine, une intervenante de milieu engagée et passionnée ayant facilité le contact avec d'autres intervenants et acteurs clés dans les milieux HLM.

Cet essai n'aurait jamais pu se faire sans l'implication de ma directrice de recherche, Janie. Merci de m'avoir fait confiance pour entamer ce parcours. Ta flexibilité, ton assiduité dans les corrections, ta bienveillance et ton point de vue critique juste ont certainement permis de concrétiser ce projet de recherche et de faciliter le processus de rédaction. Janie, tu es une psychologue communautaire et une chercheuse inspirante, on apprend beaucoup à tes côtés tant sur le plan humain que du point de vue de la rigueur scientifique. Merci aussi pour le soutien financier et les ressources humaines du laboratoire Vitalité impliqués dans la réalisation du projet allant du recrutement aux transcriptions d'entrevues. Merci aux étudiantes du cours de PSM qui m'ont aidée à élaborer une première version de la grille de codage des entrevues.

J'ai aussi envie de souligner le soutien de Sébastien, qui m'a donné la chance de me familiariser avec les activités de recherche et m'a suivie dans l'entrée au doctorat avec l'élaboration de ce projet de recherche.

Au cours de mon parcours, j'ai eu la chance de côtoyer d'autres professeurs passionnés et généreux de leur temps. Merci à Lisette pour ses conseils avisés dans le cadre du séminaire de thèse et les échanges

informels portant sur les astuces de la rédaction, la synthèse d'idées et ses nombreuses suggestions de lectures pertinentes. Merci à Cécile pour les opportunités d'implication en recherche qui m'ont aidée à me familiariser davantage avec les méthodes de recherches qualitatives et être plus au fait des processus de rigueur dans leur usage ainsi que nos échanges humains sur le parcours de doctorants.

Mener à terme un projet d'étude lorsque la maladie s'en mêle ne se fait pas aisément. Je tiens à remercier tout particulièrement le bureau d'inclusion et de la réussite étudiante pour les services offerts aux étudiants. En ce sens, merci à Philipe des services de tutorat pour les nombreux trucs d'organisation permettant de rester disciplinée et assidue dans la rédaction. Merci pour nos rencontres encourageantes en période difficile. Merci également au personnel de soutien du Département de psychologie et aux coordonnatrices cliniques pour leur soutien afin de mieux naviguer à travers le programme malgré les soucis de santé rencontrés à travers le parcours et leurs échanges emplis d'humanité. Je pense entre autres à Sylvie au Centre de services psychologiques et à Anne-Marie Robert.

Tout au long de mon parcours, j'ai eu la chance de côtoyer plusieurs étudiants dans différents contextes ayant contribué à rendre cette expérience agréable. Je pense notamment aux membres du Laboratoire Vitalité qui avaient toujours un regard critique à offrir lors des différentes étapes du projet. Merci, Stéphanie, pour ton soutien assidu et tes commentaires éclairants et constructifs tout au long du processus de rédaction, ta disponibilité à jeter un coup d'œil à mes écrits même en dehors du club de rédaction et nos séances de rédactions collaboratives. Merci à Kadia et à François pour vos suggestions de lectures, vos commentaires et pistes de réflexion éclairants lors des rencontres du club de rédaction. Merci à Jay, mon coéquipier de bureau motivant et dynamique. Merci à Céline, tes soirées organisées de jeux de société facilitaient l'évasion durant tout ce long parcours.

J'ai eu du plaisir à échanger et à côtoyer les étudiants de la section communautaire. Je pense, entre autres, à Hugo qui m'aidait à créer des schémas pour organiser mes idées et faciliter le fil conducteur de ma recension des écrits. Élizabeth et Anne-Sophie, merci pour les belles expériences de travail d'équipe sur différents contrats et vos partages. Merci à Laurent et Léa pour les périodes de rédaction communes et votre humour apaisant. Merci aux étudiants plus avancés dans le parcours que j'ai pu côtoyer et qui partageaient généreusement leurs conseils et expériences avec moi pour faciliter ce cheminement, je pense entre autres à Floryana, Roxanne et à Paul. Merci aux étudiants des autres sections, mais particulièrement à mes amies de longue date, Gabrielle et Mélanie, dont les chemins ont pu se croiser

avec le mien au doctorat pour rendre ce parcours plus stimulant. Merci aux collègues rencontrés lors de mes années d'implication sur le CECS et dans l'AGEPSY-CS qui m'ont aidée à mieux comprendre, connaître et partager le mode de fonctionnement du programme et les pistes d'améliorations possibles. Ces connaissances m'ont certainement permis de mieux naviguer à travers les exigences du programme et la conciliation entre la vie familiale, le travail et les limitations fonctionnelles.

Le temps passé à l'extérieur des murs de l'UQAM auprès de ma communauté a eu des retombées positives non négligeables sur le maintien d'un équilibre à travers ce cheminement. Merci à mes amies, Roxane, Alice, Florence et Frédérique, pour vos encouragements, votre soutien, votre curiosité à l'égard de mon projet et nos soirées. Je tiens aussi à remercier ma famille et ma belle-famille pour leur soutien et leurs encouragements envers mon projet d'études. Vous êtes trop nombreux pour que je vous nomme tous ici, mais sachez que je pense à chacun d'entre vous. Avant de terminer, j'ai envie de souligner l'apport inestimable de mon conjoint. Steve, te dire merci ici ne serait pas suffisant pour rendre hommage au soutien que tu m'as apporté dans la poursuite de mon projet d'étude. Ton dévouement au travail, pour maintenir une situation économique stable dans notre relation quand je devais me consacrer à temps plein à mon projet de recherche ou lors des stages à temps plein, a représenté un soutien non négligeable dans l'achèvement de ce projet de recherche. Ta bienveillance, ton écoute, ta confiance dans mes capacités à terminer m'ont aidée à persévérer. Finalement, Ariel, ton arrivée dans notre vie vers la fin de ce parcours m'aura certainement aidée à rester disciplinée et assidue dans les derniers milles de la rédaction afin de pouvoir tourner la page sur ce chapitre de ma vie et en amorcer un nouveau en ta présence.

DÉDICACE

Pour toi grand-maman qui aurait tant souhaité poursuivre
des études universitaires. Tes efforts d'émancipation et
ceux de ta génération nous ont tracé une voie dans la
sphère académique.

AVANT-PROPOS

Dans cet essai, nous utilisons le terme aînés pour désigner les personnes âgées de plus de 60 ans. Ce choix facilite le référencement du sujet de l'essai dans les moteurs de recherche. Dans le même ordre d'idées, l'orthographe traditionnelle du terme aîné est donc privilégiée. Par ailleurs, considérant le fait que notre échantillon est majoritairement composé de femmes, le texte sera féminisé dans la section des résultats pour mieux refléter ce groupe. Lorsque les propos singuliers seront issus d'un participant masculin, nous en ferons mention.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS	ii
DÉDICACE	v
AVANT-PROPOS.....	vi
LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES TABLEAUX	ix
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES.....	x
RÉSUMÉ	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 ÉTAT DES CONNAISSANCES	3
1.1. Problématique.....	3
1.2. Intégration sociale.....	5
1.2.1 L'intégration sociale dans un contexte de relocalisation	10
1.2.2 Définition des habitations collectives	12
1.2.3 Présentation du programme d'habitation à loyer modique (HLM).....	13
1.3. L'intégration sociale lors d'une relocalisation dans une habitation collective ou un HLM	14
1.4. Questions et objectifs de recherche	16
CHAPITRE 2 MÉTHODOLOGIE.....	18
2.1. Devis.....	18
2.2. Participants	19
2.2.1 Recrutement	20
2.3. Instrument de collectes de données.....	21
2.3.1 Journal de bord réflexif.....	21
2.3.2 Notes méthodologiques.....	21
2.3.3 Canevas d'entretien semi-structure.....	21
2.3.4 Questionnaire sociodémographique	22
2.4. Analyses des données qualitatives	24
2.5. Description de l'échantillon	24
2.6. Considérations éthiques	26

CHAPITRE 3 RÉSULTATS.....	28
3.1. Représentations de l'intégration sociale	28
3.2. État de l'intégration sociale et satisfaction perçue.....	28
2.1 Relations avec autrui.....	29
2.2 Rôles sociaux	32
3.3. Facteurs d'influence de l'intégration sociale	33
3.3.1 Environnement bâti	33
3.3.2 Structures formelles de participation sociale	36
3.3.3 La qualité des relations de voisinage	40
3.3.4 Réglementation.....	47
3.3.5 Proximité des services dans le quartier	48
3.3.6 Personnel de soutien	49
3.4. Pratiques proposées par les locataires pour favoriser leur intégration sociale	53
CHAPITRE 4 DISCUSSION	55
4.1. Représentations de l'intégration sociale des locataires	55
4.2. Facteurs influençant l'intégration sociale.....	60
4.3. Forces et limites de l'essai	64
4.4. Pistes de recherches futures	65
CONCLUSION	67
ANNEXE A Grille d'entrevue	68
ANNEXE B Questionnaires à la fin de l'entrevue.....	72
ANNEXE C Fiche descriptive du milieu	75
ANNEXE D Lettre d'invitation	76
ANNEXE E Formulaire de consentement.....	77
ANNEXE F Certificat d'approbation éthique.....	82
RÉFÉRENCES	83

LISTE DES FIGURES

Figure 1.1 Continuum d'intégration sociale	6
--	---

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1.1 Classification des types d'intégration selon Harasmiw et coll. (2018)	8
Tableau 1.2 L'intégration lors du processus de relocalisation en fonction des étapes (Rossen et Knafl, 2007)	11
Tableau 2.1 Caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon (n = 16)	25
Tableau 2.2 Caractéristique de l'habitation de l'échantillon (n = 16)	26
Tableau 3.1 Nombre de membres du réseau social	29

LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

HLM Habitations à loyer modique

OMH Offices municipaux d'habitation

OH Offices d'habitation

RÉSUMÉ

Le vieillissement de la population canadienne est un phénomène documenté depuis quelques années qui entraîne plusieurs défis, notamment sur le plan de l'habitation (Institut de la statistique du Québec, 2023b, 2023a). Au Canada, plus une personne est âgée, plus il est probable qu'elle habite une forme d'habitation collective. Parmi les habitations collectives existantes pour les personnes avec de faibles revenus figure le programme d'habitation à loyer modique (HLM). Le déménagement vers un nouveau milieu de vie ségrégué s'accompagne généralement de changements dans le réseau social des aînés (Pillemer *et al.*, 2000). L'intégration sociale des aînés contribue positivement à un vieillissement en santé, tant physique que psychologique (Holt-Lunstad *et al.*, 2010). Les locataires en HLM tendent à présenter une accumulation de vulnérabilités pouvant affecter leur niveau d'intégration sociale et ainsi diminuer leur accès à des ressources sociales essentielles pour améliorer leurs conditions de vie. Par ailleurs, le cadre bâti particulier des HLM se distingue des habitations collectives, notamment en raison d'une réglementation stricte régissant les normes de vivre ensemble. Il s'avère donc pertinent de mieux comprendre comment les aînés récemment relocalisés en HLM s'intègrent dans leur nouveau milieu de vie, afin de soutenir le développement d'initiatives visant à faciliter le bien vivre-ensemble dans un climat bienveillant.

L'objectif principal de cet essai est de décrire l'intégration sociale de nouveaux locataires ayant aménagé dans un HLM en milieu urbain. Dans un deuxième temps, nous souhaitons identifier les facteurs qui influencent cette intégration. Un devis de recherche qualitatif a été privilégié pour accéder aux perceptions des nouveaux locataires aînés en HLM. Seize entretiens d'une durée approximative de 90 minutes ont été réalisés, majoritairement au téléphone, avec de nouveaux locataires ayant emménagé en HLM entre mars 2018 et novembre 2019. Ces derniers ont été invités à raconter comment s'était déroulée leur arrivée en HLM en lien avec leur intégration sociale et à préciser la composition de leur réseau social. À notre connaissance, aucune autre étude antérieure ne s'était intéressée aux relations sociales des aînés en milieu HLM québécois avec un devis de recherche qualitatif.

Les résultats indiquent que les locataires se disent pour la plupart satisfaits de leur niveau d'intégration sociale après leur arrivée en HLM. Les entrevues en profondeur ont permis de saisir des nuances dans les relations sociales entretenues entre locataires, soulignant une tendance à être sélectif avant d'accorder sa confiance à des voisins. Un certain climat de méfiance semble entretenu par la présence de préjugés intérieurisés dans ces milieux de vie et une réglementation stricte jumelée à la crainte de perdre son logement. La présence de manifestations d'entraide au sein du voisinage suggère que ces milieux ont la capacité d'être des milieux bienveillants. Les implications pour la pratique de ces résultats sont décrites dans le chapitre discussion. Quelques hypothèses explicatives sur le climat de méfiance et la nature particulière des relations décrites en HLM sont également abordées dans ce chapitre en lien avec la littérature et l'influence de l'environnement social et physique.

Mots clés : intégration sociale, habitation à loyer modique (HLM), personnes âgées, aînés, relations sociales, réseau social.

ABSTRACT

The aging of the Canadian population has been a phenomenon documented for several years, leading to several challenges, particularly in terms of housing (Institut de la statistique du Québec, 2023a, 2023b). In Canada, the older a person is, the more likely they are to live in some form of collective housing. Among the collective housing available for people with low incomes we find the low-income housing program (HLM). The move to a new segregated living environment is generally accompanied by changes in the social network of elders (Pillemer *et al.*, 2000). The social integration of seniors contributes positively to aging in both physical and psychological health (Holt-Lunstad *et al.*, 2010). Tenants in HLM tend to present an accumulation of vulnerability that can affect their level of social integration and thus reduce their access to essential social resources to improve their living conditions. Furthermore, the particular built of HLM environments differs from collective housing, in particular because of strict regulations governing the standards of living together. It is therefore relevant to better understand how seniors recently relocated to public housing integrate into their new living environment in order to support the development of initiatives aimed at facilitating living well together in a caring climate.

The main objective of this essay is to describe the social integration of new tenants who have moved into an HLM in an urban environment. Secondly, we wanted to document the role of key players in these environments and their influence on the social integration process of tenants. A qualitative research was favored to access the perceptions of new senior tenants in HLM. Sixteen interviews lasting approximately 90 minutes were carried out mainly on the telephone with new tenants who moved into HLM between March 2018 and November 2019. The latter were invited to tell how their arrival in HLM took place in relation with their social integration and clarifying the composition of their social network. To our knowledge, no other study has focused on the social relations of seniors in Quebec public housing with qualitative research.

The results indicate that the tenants said they were mostly satisfied with their level of social integration after their arrival in HLM. The in-depth interviews made it possible to grasp nuances in the social relations maintained between tenants, highlighting a tendency to be selective in granting their trust to other neighbors. A certain climate of distrust seems to be maintained by the presence of internalized prejudices in these living environments and strict regulations combined with the fear of losing one's housing. The presence of demonstrations of mutual aid within the neighborhood suggests that various initiatives aimed at supporting these gestures could contribute to making these environments caring and reducing the feeling of mistrust. The practical implications of these results are discussed in the discussion chapter. Some explanatory hypotheses on the climate of distrust and the nature of the relationships described in HLM are also discussed in this chapter in relation with the literature and the influence of the social and physical environment.

Keywords: social integration, low-income housing (HLM), elderly people, seniors, social relations, social network.

INTRODUCTION

En 2019, au Québec, on estimait entre 192 700 et 422 200 le nombre d'aînés éprouvant parfois ou souvent le sentiment d'être tenus à l'écart, d'être isolés des autres ou de manquer de compagnie (Institut de la statistique du Québec, 2023b). L'isolement social représente un facteur de risque pour la santé, tant physique que psychologique (Cacioppo et Cacioppo, 2014 ; Courtin et Knapp, 2017 ; Due *et al.*, 2017), en plus d'être associé à une diminution de l'espérance de vie (Holt-Lunstad *et al.*, 2015 ; Leigh-Hunt *et al.*, 2017). À l'inverse, l'intégration sociale est liée à une espérance de vie plus longue (Holt-Lunstad *et al.*, 2010 ; Pillemer *et al.*, 2000) et exerce une influence positive sur la santé mentale (Toyama et Fuller, 2020). Avec l'avancée en âge, les aînés sont plus susceptibles de vivre des événements qui vont modifier leurs réseaux sociaux, dont la relocalisation dans un nouveau milieu de vie (Pillemer *et al.*, 2000). Au Canada, plus une personne est âgée, plus il est probable qu'elle habite une forme d'habitation collective (Weeks *et al.*, 2012). Le nouveau milieu de vie de plusieurs aînés est donc souvent un milieu ségrégué en fonction de l'âge. L'une des formes d'habitation collective permettant de loger des aînés à faible revenu est l'habitation à loyer modique (HLM). Quelques travaux ont abordé les relations sociales et la relocalisation dans les habitations collectives (voir recension des écrits), mais très peu se sont concentrés sur les HLM. Cet essai a donc pour objectif de décrire l'intégration sociale des aînés nouvellement arrivés en HLM et de documenter le rôle de divers acteurs clés du milieu tels que les intervenants et le voisinage. Il s'appuie sur des entrevues en profondeur réalisées auprès d'aînés ayant aménagé en HLM entre mars 2018 et novembre 2019.

Le premier chapitre de l'essai aborde la problématique, c'est-à-dire les effets de l'isolement social sur la santé et l'intégration sociale des aînés. Dans cette section, une recension des écrits portant sur différents types d'intégration sociale est présentée, de même que les résultats de quelques travaux qualitatifs portant sur l'intégration sociale des aînés dans des habitations collectives. Différentes caractéristiques de l'intégration sociale sont décrites, telles que la qualité des relations sociales, le type de personnes fréquentées et les rôles sociaux. Une présentation du programme HLM s'ensuit de même que quelques études sur le processus de relocalisation dans une habitation collective. Le chapitre se termine en énonçant les objectifs de recherche, c'est-à-dire de décrire l'intégration sociale des nouveaux locataires aînés qui arrivent dans un HLM et d'en relever les principaux facteurs d'influence. Dans le deuxième chapitre, la méthodologie de l'essai est décrite. Le dispositif de recherche qualitative ainsi que les critères et stratégies de recrutement sont énoncés. L'analyse de données de type analyse thématique est

présentée. Le troisième chapitre porte sur les résultats de l'analyse des données. Dans ce chapitre, la représentation de l'intégration sociale et l'état de l'intégration sociale des participants sont abordés, puis les facteurs pouvant l'influencer. Le chapitre se termine sur les pratiques suggérées par les locataires pour améliorer les pratiques du milieu. Le quatrième chapitre constitue une discussion des résultats obtenus en fonction de la littérature recensée dans laquelle des implications pour la pratique sont relatées, de même que des pistes de recherche futures. Enfin, l'essai se termine par une conclusion mettant en lumière les faits saillants de cette recherche qualitative.

CHAPITRE 1

ÉTAT DES CONNAISSANCES

Dans ce chapitre, la problématique de l'isolement social des personnes âgées est présentée, de même que leurs besoins en matière d'intégration sociale. Par la suite, une recension des écrits décrit l'état de la littérature scientifique sur l'intégration dans un nouvel environnement résidentiel, notamment les HLM. Ce chapitre se termine par la présentation de la question de recherche et des objectifs de l'essai.

1.1. Problématique

Les avancées médicales et l'augmentation de l'espérance de vie contribuent au vieillissement de la population au Canada. Au Québec seulement, les personnes âgées de plus de 65 ans représentent 20,3 % de la population et on estime que cette proportion continuera d'augmenter au fil des années (Institut de la statistique du Québec, 2023b). L'une des principales problématiques émergentes au Canada en lien avec le vieillissement concerne l'isolement social (International Federation on Ageing, 2012). L'isolement social se manifeste par une diminution de la fréquence et de la qualité des contacts sociaux, ainsi que par une diminution de la participation dans des rôles sociaux (Conseil national des aînés, 2014). Il est possible de se représenter les contacts sociaux sur un continuum, où l'isolement social figure à une extrémité et l'intégration sociale à une autre (voir figure 1.1). L'intégration sociale se caractérise par un réseau social étendu, des contacts sociaux fréquents et de qualité ainsi que la participation dans des rôles sociaux significatifs (ex. : être grand-parent, bénévole) (Cohen *et al.*, 2000 ; Pillemer *et al.*, 2000). En 2019, au Québec, environ 12 à 26 % des aînés éprouvaient parfois ou souvent le sentiment d'être tenus à l'écart (12 %), d'être isolés des autres (13 %) ou de manquer de compagnie (26 %) (Institut de la statistique du Québec, 2023b). Cela représente un facteur de risque pour la santé physique, cognitive et psychologique puisque l'isolement social est associé à une diminution du bien-être, à la présence de symptômes anxiodepressifs (Courtin et Knapp, 2017 ; Due *et al.*, 2017) et à un risque de mortalité plus élevé (Holt-Lunstad *et al.*, 2015 ; Leigh-Hunt *et al.*, 2017). À l'inverse, l'intégration sociale est positivement associée à la santé et à une espérance de vie plus longue (Holt-Lunstad *et al.*, 2010). Elle exerce une influence positive sur le bien-être (Pillemer *et al.*, 2000) et permettrait de prévenir la dépression, notamment à travers les rôles sociaux significatifs pour la personne (Moen *et al.*, 1989). Or, selon les données de l'*Enquête québécoise sur la santé de la population en 2014-2015 et en 2020-2021*, on observe un déclin de la proportion d'aînés se disant très satisfaits de leur vie sociale entre ces deux temps de mesures, à savoir de 13 % à 9 % (Institut

de la statistique du Québec, 2023b). En 2013, près d'un cinquième (20 %) des aînés âgés de plus de 65 ans rapportaient n'avoir aucun ami proche (Gravel, 2016). Ces chiffres sont demeurés stables au cours de cette décennie jusqu'à la survenue de la pandémie de COVID-19. Ainsi, en 2018, selon l'enquête sur la santé des aînés, c'était environ 18 à 23 % des aînés âgés de 65 à 74 ans qui rapportaient un sentiment de solitude alors qu'en 2020, c'est plutôt 42 % (Kadowaki et Wister, 2023).

Avec l'avancée en âge, les aînés à faible revenu sont plus susceptibles de rencontrer des facteurs de stress menant à la relocalisation résidentielle (Smetcoren *et al.*, 2017). Selon Smetcoren *et al.* (2017), ces facteurs de stress peuvent être de nature diverse, y compris des problèmes d'habitation, de santé mentale ou physique et des difficultés financières ainsi qu'un besoin d'augmenter les contacts sociaux et le sentiment de sécurité. Ces besoins varient en fonction du statut socioéconomique. Leur étude s'appuyait sur les données récoltées auprès de plus de 35 000 personnes âgées de plus de 60 ans en Belgique. Dans cette cohorte, les femmes âgées de plus de 75 ans et veuves avec un faible revenu étaient motivées à être relocalisées, afin de répondre à un plus grand besoin de contacts sociaux sans dépendre de leurs enfants (Smetcoren *et al.*, 2017). Dans cette étude, près de 12,8 % des aînées optaient pour un logement social plutôt qu'un logement sur le marché privé, tout en étant motivées par des facteurs liés à la situation financière ainsi qu'au déclin de la santé physique et mentale.

La relocalisation résidentielle représente souvent une période critique pour le maintien de l'intégration sociale de la personne âgée (Pillemer *et al.*, 2000), particulièrement lorsqu'elle est relocalisée loin de son ancien environnement. La plupart des études réalisées sur la relocalisation ont principalement porté sur les motivations menant à une relocalisation (Choi, 1996 ; Smetcoren *et al.*, 2017), ainsi que sur les effets de la relocalisation sur la santé des aînés (Castle, 2001 ; Chen, 2005 ; Makowsky *et al.*, 1988). Cependant, peu d'études ont porté sur l'intégration sociale avant et après la relocalisation. Quelques travaux récents permettent de décrire le processus de relocalisation et de mettre en lumière le rôle du soutien social dans un ajustement complet (Dupuis-Blanchard *et al.*, 2009 ; Walker et McNamara, 2013 ; Young, 1998). Or, ces travaux sont principalement centrés sur les actions individuelles pouvant être mises en place par les aînés pour accéder à ce soutien social lors de leur intégration et négligent l'aide que les acteurs du milieu peuvent apporter pour soutenir l'intégration des nouveaux locataires. L'influence de l'environnement résidentiel est particulièrement négligée dans les travaux sur l'intégration sociale (Ruiz-Tagle, 2013), de même que dans ceux portant sur le processus de relocalisation. L'influence de l'environnement résidentiel peut différer selon le type d'habitation dans lequel l'aîné est relocalisé.

Parmi les habitations pouvant accueillir les aînés relocalisés, on retrouve les habitations à loyer modique (HLM) réservées aux personnes à faible revenu. Près de 35 388 habitations à loyer modique sont destinées aux aînés au Québec (Ducharme, 2006), dont 22 600 sont des personnes seules (Leduc, 2010). Étant donné la concentration élevée d'aînés qui habitent seuls dans ce type d'habitation et l'importance de prévenir l'isolement social chez cette population à risque, il est nécessaire de mieux comprendre les processus d'intégration lors de la relocalisation des aînés en HLM.

1.2. Intégration sociale

Le concept d'intégration sociale fait l'objet de critiques (Wiewiorka, 2008), car il est souvent décrit comme un processus individuel d'adaptation à un nouveau groupe ou milieu pouvant s'apparenter à de l'assimilation. Certains auteurs en sociologie (Buhr, 2018 ; Fuller-Iglesias et Rajbhandari, 2016 ; Ruiz-Tagle, 2013) recommandent de réfléchir, sur le plan conceptuel, à des définitions qui incluent une composante spatiale. En effet, des éléments tels que la connaissance des lieux physiques et des ressources (Buhr, 2018) ainsi que l'accès effectif à ces derniers (Ruiz-Tagle, 2013) pourraient également influencer l'intégration sociale des individus dans leur environnement.

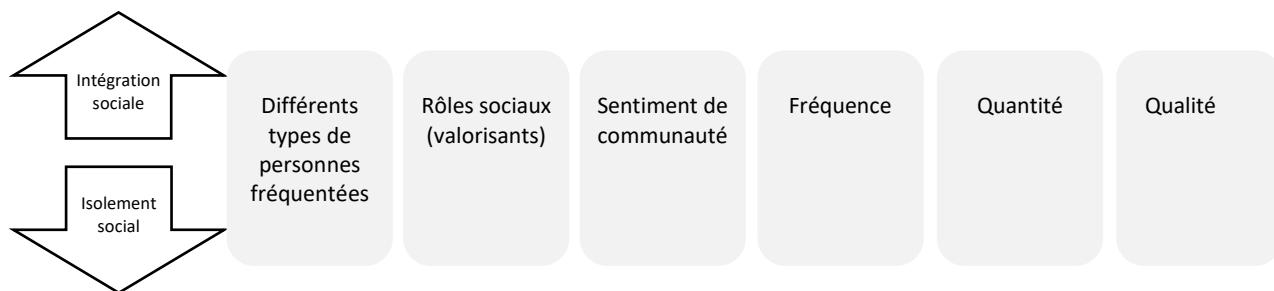
Par ailleurs, la majorité des définitions conceptuelles existantes de l'intégration sociale peuvent être réparties en deux groupes : les définitions structurelles (*objectives*) et les définitions subjectives. Les définitions structurelles regroupent les notions d'implication concrète des individus dans leur communauté (Holt-Lunstad *et al.*, 2010), de participation sociale (Gilmour, 2012), de taille du réseau social (Antonucci *et al.*, 2013 ; Berkman *et al.*, 2000), de type de relation (ex. : amicale, familiale, etc.) (Berkman *et al.*, 2000), de fréquence de contacts (Berkman *et al.*, 2000) et parfois de niveau de proximité géographique (Antonucci *et al.*, 2013). Les définitions subjectives réfèrent plutôt aux notions de qualité des relations (Antonucci *et al.*, 2013 ; Moorman *et al.*, 2017 ; Pinquart et Sörensen, 2000 ; Stokes, 2019, 2020), du sentiment d'être connecté à sa communauté ou d'appartenir à un groupe (Keyes, 1998). Selon Taylor et ses collaborateurs (2018), en s'appuyant sur des analyses de régressions basées sur les données portant sur les aînés ($n = 1439$) issues du « National Survey of American Life », le sentiment d'isolement subjectif par rapport aux amis serait davantage associé à la détresse psychologique que le sentiment d'isolement subjectif envers la famille.

Afin de bien saisir le concept d'intégration sociale dans sa globalité, il importe d'avoir une définition qui permette de tenir compte à la fois de ses aspects structurels et subjectifs. Dans le cadre de ce projet, nous définissons l'intégration sociale de la manière suivante :

un état et un processus dynamique au cours duquel les personnes présentes dans un milieu sont accueillies par la communauté et tentent de s'y impliquer en occupant de nouveaux rôles sociaux. Au cours de ce processus, les personnes développent des contacts sociaux dont la fréquence, la qualité et la diversité sont satisfaisants pour la personne.

De plus, nous considérons l'état de l'intégration sociale comme étant situé à l'extrémité d'un continuum dont l'opposé serait l'isolement social. Cette définition permet d'envisager l'intégration sociale comme un processus d'interaction entre une personne et son environnement, une perspective qui contraste avec d'autres travaux fortement critiqués (Buhr, 2018 ; Grzymala-Kazlowska et Phillimore, 2018 ; Wiewiora, 2008) qui présentent l'intégration comme un processus d'adaptation dont la responsabilité est strictement individuelle. Elle permet aussi de tenir compte des quatre principaux indicateurs retrouvés dans la littérature sur les liens entre l'intégration sociale et le bien-être, à savoir : 1- la satisfaction à l'égard des contacts sociaux (Fuller-Iglesias et Rajbhandari, 2016); 2- le sentiment d'appartenance à la communauté (Cohen, 2004 ; Leedahl *et al.*, 2015 ; Pillemer *et al.*, 2000); 3- l'occupation de rôles sociaux significatifs pour la personne (ex. : être grands-parents, travailleurs, mariés, etc.) (Moen *et al.*, 2000 ; Pillemer *et al.*, 2000) ; et 4- l'engagement social (ex. : bénévolat) dans le milieu (à travers l'implication dans des groupes, des associations ou des partis politiques) (Berkman, 2008 ; Leedahl *et al.*, 2015).

Figure 1.1 Continuum d'intégration sociale



Dans une méta-analyse portant sur 286 études empiriques comparant le statut socioéconomique, le type de réseau social et le bien-être, Pinquart et Sorønsen (2000) observaient que les mesures portant sur les aspects structurels de l'intégration sociale, tels que la taille du réseau social, le type de personnes fréquentées, la fréquence et la quantité de contacts sociaux (n=129) étaient omniprésentes. En revanche,

l'étude des aspects qualitatifs des réseaux sociaux, tels que la qualité des relations, demeurait marginale (n=55). Pourtant, les conclusions de cette méta-analyse suggèrent que la qualité des contacts sociaux serait plus fortement associée au bien-être que leur quantité. Une étude longitudinale sur le bien-être ayant suivi plus de 268 hommes aux États-Unis durant 75 ans à partir de 1938 (Waldinger et Schulz, 2010) suggère que la satisfaction dans les relations et leur qualité serait un meilleur prédicteur de bien-être, de santé mentale, de santé cognitive et de santé physique à 85 ans que le taux de cholestérol ou le niveau d'activité physique. Ce sont aussi les conclusions d'une autre étude longitudinale portant sur la qualité des relations et le fonctionnement cognitif chez les aînés (Luo *et al.*, 2021).

De son côté, en s'appuyant sur une recherche qualitative menée auprès de 25 personnes âgées, Wenger et ses collaborateurs (1996) ont proposé une typologie des réseaux sociaux pouvant être utilisée pour mesurer le soutien informel et la participation sociale (Wenger *et al.*, 1996). Cette typologie peut être résumée ainsi :

- **Réseau de type « intégration locale » :** C'est le réseau le plus commun et le plus stable. Il est composé de membres de la famille habitant à proximité, d'amis et de voisins. On y trouve de l'aide informelle et une implication dans les groupes communautaires. Le sentiment de solitude est faible dans ce type de réseau.
- **Réseau axé sur la communauté plus large :** Il y a absence de membres de la famille habitant à proximité. On y trouve de l'aide informelle avec les amis. Les aînés s'impliquent dans leur voisinage et ont des contacts avec la famille habitant à plus de 80 km de distance. Il y a un haut niveau d'implication dans les groupes communautaires. Ce type de réseau est moins fréquent.
- **Réseau local autonome :** La principale source de soutien provient du voisinage. Les aînés s'impliquent dans les relations avec les proches habitant à plus de 5 km de distance. Les personnes s'impliquent peu dans les groupes communautaires. Une proportion importante de personnes qui sont dans ce type de réseau n'ont pas d'enfants et/ou n'ont jamais été mariées.
- **Réseau local dépendant de la famille :** La principale source de soutien provient des membres de la famille habitant à proximité. Les aînés ont quelques contacts avec le voisinage et s'impliquent peu dans les groupes communautaires. Ce type de réseau est plus fréquent chez les personnes veuves.
- **Réseau privé restreint :** On note une absence de membres de la famille habitant à proximité, aucune source de soutien informel local et peu de contacts avec les membres de la communauté.

La principale source de soutien provient des proches habitant plus loin. Ce type de réseau serait plus fréquent auprès de la clientèle consultant pour des services sociaux.

En s'appuyant sur la typologie des réseaux sociaux de Wenger et ses collaborateurs (1996), Harasmiw et al. (2018) ont tenté de déterminer le type d'intégration sociale le plus associé au bien-être des aînés. Pour ce faire, ils ont utilisé les données de l'étude longitudinale sur la santé des aînés au Canada qui comprend un échantillon de 8 782 individus âgés de 65 à 85 ans. Les résultats ont montré qu'un réseau social diversifié se caractérisant par un plus grand nombre de personnes différentes (ex. : amis, famille, voisins, etc.) et une plus grande fréquence de contacts avec ces dernières était plus souvent observé chez les personnes âgées plus jeunes (65-74 ans) et en santé. À l'inverse, celles qui avaient un réseau comportant peu d'amis présentaient plus de limitations fonctionnelles et de maladies chroniques. Le tableau 1.1 permet d'organiser la classification retrouvée dans l'échantillon de Harasmiw et al. (2018) en fonction des associations trouvées en lien avec leurs indicateurs de santé et de soutien social.

Tableau 1.1 Classification des types d'intégration selon Harasmiw et coll. (2018)

Caractéristique du réseau social	Caractéristiques des groupes associés	Lien avec la santé et le soutien social
Diversifié + personnes (amis, famille, voisins) + Fréquence de contacts	Jeunes aînés (65-74 ans)	Bonne santé
Diversifié avec moins de famille + personnes (amis, voisins) + fréquence de contacts Peu de contacts avec la famille	Aînés plus âgés (75-85 ans) Peu d'enfants, généralement veufs, divorcés/séparés ou seuls.	Aucun lien avec la santé ou le bien-être documenté. Rapporte moins de soutien social, d'affection et de soutien tangible.
Contacts avec plusieurs amis et membres de la famille + fréquence de contacts avec la famille et les amis Peu de contacts avec les voisins.	Ne se distingue pas sur les caractéristiques sociodémographiques	Aucun lien avec la santé ou le bien-être documenté. Rapporte moins de soutien social, de soutien émotionnel et d'interaction sociale positive.
Peu d'amis Participant peu aux activités sociales.	+ d'hommes	+ de maladies chroniques + de limitations fonctionnelles Peu de soutien social.
Restreint Peu diversifié Peu de contacts Peu de participation aux activités sociales	+ de femmes seules, divorcées/séparées et avec peu d'éducation	Aucun lien avec la santé ou le bien-être documenté. Peu de soutien social rapporté.

Harasemiw et ses collaborateurs (2018) n'ont pas examiné l'influence de l'engagement social sur le bien-être des aînés. Pourtant, d'autres études ont montré que le maintien de l'engagement social à travers l'implication bénévole et la participation à différentes activités s'avère bénéfique pour la santé et le bien-être des aînés (Fiori *et al.*, 2006 ; Levasseur *et al.*, 2008 ; Steppe *et al.*, 2022). Cependant, les aînés qui participent à des activités sociales (ex. : bénévolat, sport, social, etc.) présentent généralement un profil socioéconomique plus favorisé, caractérisé par un haut niveau d'éducation, des revenus plus élevés et un conjoint toujours vivant (Larivière, 2008). Posséder un réseau social diversifié et s'engager dans des activités sociales constituaient des facteurs influençant la possibilité d'occuper différents rôles sociaux (grand-parent, bénévole, travailleur, etc.) (Pillemer *et al.*, 2000). Quelques recherches menées auprès de la population âgée ont suggéré qu'occuper de multiples rôles sociaux serait associé à un plus grand bien-être psychologique (Berkman *et al.*, 2000 ; Glaser *et al.*, 2005 ; Hammell, 2014 ; Moen *et al.*, 1992 ; Thomas, 2012) et permettrait de prévenir la dépression (George, 2011). Les aînés avec un réseau social restreint auraient tendance à présenter un profil socioéconomique moins favorisé, caractérisé par un faible revenu, un faible niveau d'éducation et un statut occupationnel peu valorisé (Harasemiw *et al.*, 2018 ; Pinquart et Sörensen, 2000). Dans la classification d'Harasemiw et coll., les aînés présentant une intégration dite « restreinte » participaient peu à des activités sociales.

La typologie des réseaux sociaux qu'Harasemiw et ses collaborateurs (2018) proposent est intéressante, car elle porte attention aux différences socioéconomiques et au contexte social des personnes âgées. Cependant, elle se concentre uniquement sur les amis, les membres de la famille et le voisinage des aînés, négligeant les autres acteurs clés présents dans l'environnement résidentiel (ex. : commerçants, intervenants, responsables d'habitation). Il serait important de mieux comprendre leur rôle, particulièrement pour les personnes âgées plus défavorisées sur le plan socioéconomique et disposant d'un réseau social plus restreint.

Ces travaux sont toutefois cohérents avec la méta-analyse de Pinquart et Sörensen (2000) qui suggère que les effets de la qualité et de la quantité désirée de contacts sur le bien-être varient selon le type de personnes fréquentées. Ces chercheurs ont comparé l'influence du statut socioéconomique, de la quantité de contacts sociaux et de la qualité des contacts sociaux en lien avec les indices de bien-être chez les personnes âgées de 60 ans et plus. Leurs résultats suggèrent que les contacts avec les enfants ou la famille s'accompagnent généralement de plus de responsabilités et de potentiel de querelles que les contacts avec les amis. De plus, les aînés rapportent plus de bien-être lorsque les contacts sont de qualité, mais peu

fréquents avec la famille, alors que la relation inverse est observée avec les amis, c'est-à-dire que plus les contacts sont fréquents, plus ils procurent du bien-être (Pinquart et Sörensen, 2000). En effet, il semble que la solidarité et les interactions sociales positives soient plus propices à travers un réseau social plus large que la famille proche (Thoits, 2011). De même, Leedahl et ses collaborateurs (2015) ont obtenu des résultats semblables auprès d'aînés (n=130) logés dans une maison de retraite. Pour ces aînés, les relations de confiance avec le personnel et les personnes qui n'habitaient pas l'immeuble, mais le fréquentaient, contribuaient à leur bien-être et à leur santé. Finalement, la satisfaction à l'égard des contacts sociaux (Fuller-Iglesias et Rajbhandari, 2016) serait plus fortement associée aux indices de bien-être que la quantité de contacts sociaux. En effet, ce ne sont pas tous les contacts qui peuvent représenter une source de soutien ou de validation (Pinquart et Sörensen, 2000).

Considérant l'influence possible des facteurs socioéconomiques et de la structure du réseau social sur la satisfaction à l'égard de l'intégration sociale, il s'avère pertinent de s'intéresser aux transitions de vie susceptibles de modifier la structure du réseau telles que la relocalisation résidentielle.

1.2.1 L'intégration sociale dans un contexte de relocalisation

Chez les aînés, la relocalisation résidentielle représente une période de transition critique pour le maintien de l'intégration sociale, car elle peut entraîner un changement dans le réseau social de la personne (Pillemer *et al.*, 2000). Le processus de relocalisation comprend quatre étapes : la préparation, la prise de décisions, le déplacement ainsi que l'installation (Dupuis-Blanchard, 2007a, 2007b ; Rossen et Knafl, 2003 ; Young, 1998). Ces dernières sont représentées dans le tableau 2.

Rossen et Knafl (2003, 2007) se sont intéressés à l'intégration en tant que processus d'adaptation chez 31 femmes âgées relocalisées dans des habitations collectives lors de ces quatre étapes. Ces derniers ont donc pu décrire différents styles d'intégration allant de complète à minimale (voir Tableau 1.2). Ils ont relevé quatre conditions des transitions qui influencerait cette intégration, soit la préparation du déplacement, l'aspect volontaire du choix, les attentes par rapport à leur nouvelle vie post-déplacement et la présence d'amis pour se confier. Ces conditions sont similaires à celles décrites comme facilitant le processus de relocalisation par d'autres chercheurs (Armer, 1993 ; Brand et Smith, 1974 ; Choi, 1996 ; Dupuis-Blanchard, 2007b ; Walker et McNamara, 2013).

Tableau 1.2 L'intégration lors du processus de relocalisation en fonction des étapes (Rossen et Knafl, 2007)

Étapes	Intégration minimale	Intégration complète
Préparation	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise préparation • Attentes partiellement satisfaites 	<ul style="list-style-type: none"> • Information suffisante • Attentes répondues avant le déplacement
Prise de décisions	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacement¹ forcé 	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacement volontaire
Installation	<ul style="list-style-type: none"> • Ruptures de relations intimes • Diminution de la fréquence des contacts • Sentiment de solitude • Relations tendues • Faible sentiment d'appartenance au milieu 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de relations stables et de confiance • Sentiment d'appartenance à la communauté • Poursuite d'habitudes quotidiennes dans sa vie et dans la nouvelle communauté.

¹ Dans l'article de Rossen et Knafl, l'étape du déplacement est décrite seulement par rapport au choix des personnes, soit s'il était volontaire ou s'il était imposé à la suite d'une hospitalisation ou d'une perte d'autonomie importante, par exemple. Nous avons donc omis cette étape dans le tableau.

Une intégration complète dans un contexte de relocalisation serait facilitée par différents facteurs : 1) un déplacement volontaire; 2) de l'information suffisante avant le départ; 3) des attentes répondues avant le déplacement; 4) la présence de relations stables et de confiance; 5) la poursuite d'habitudes quotidiennes dans la nouvelle communauté; 6) le sentiment de compétence pour répondre aux demandes de la nouvelle situation; 7) le sentiment d'appartenance à la communauté; et 8) la satisfaction quant au nouveau lieu de résidence (Rossen et Knafl, 2003, 2007). À l'inverse, une intégration minimale se caractériserait par : 1) une relocalisation forcée; 2) une mauvaise préparation au départ; 3) des attentes partiellement satisfaites; 4) des ruptures de relations intimes; 5) des contacts sociaux peu fréquents ou des relations tendues; 6) un sentiment de solitude; et 7) un faible sentiment d'appartenance au nouveau milieu. Une intégration partielle comprendrait un mélange entre les caractéristiques de l'intégration complète et minimale (Rossen et Knafl, 2007). Dans l'étude menée par Rossen et Knafl (2003) dans le Midwest aux États-Unis en région métropolitaine, moins de la moitié des femmes (45 %) atteignaient une intégration complète. Celles qui y arrivaient rapportaient une bonne estime de soi, peu de symptômes dépressifs et un niveau de qualité de vie élevée. Les facteurs considérés comme pouvant influencer la possibilité d'avoir une intégration complète incluaient : 1) un sentiment de compétence envers les exigences découlant de leur nouvelle situation résidentielle ; 2) des compétences sociales ; 3) la présence d'amis pour se confier ; 4) un sentiment de communauté ; et 5) de la satisfaction à l'égard du nouvel environnement résidentiel. Ainsi, les femmes qui rapportaient une intégration partielle ou minimale disaient avoir été forcées de se déplacer

en raison de circonstances difficiles, telles que des problèmes de santé ou des conditions de vie insupportables. D'ailleurs, ces chercheurs recommandent que les recherches futures sur le processus d'intégration lors d'une relocalisation abordent davantage l'influence des facteurs environnementaux (Rossen et Knafl, 2003).

Par ailleurs, l'étape de l'installation semble constituer une période critique pour le maintien des relations sociales. Elle implique de s'installer dans son nouvel environnement résidentiel, ce dernier étant constitué du logement ainsi que des structures bâties et sociales qui l'entourent (Lawrence, 2002, p. 397). Pendant cette étape, les aînés personnalisent leur logement, rejoignent les autres pour socialiser à travers les activités et les espaces communs dans l'immeuble, prennent connaissance des ressources du milieu pour réaliser les tâches du quotidien et se familiarisent avec la culture du voisinage (Dupuis-Blanchard, 2007a ; Young, 1998). Plusieurs aînés sont relocalisés dans des habitations collectives au fil du temps. Ce type d'habitation, comprenant les HLM, présente plusieurs caractéristiques qui vont influer sur l'intégration sociale après une relocalisation. Il importe donc de s'y intéresser.

1.2.2 Définition des habitations collectives¹

La plupart des aînés canadiens demeurent dans une maison ou un appartement autonome et ne désirent pas être relocalisés avec l'âge (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2012 ; Weeks *et al.*, 2012). Toutefois, plus une personne est âgée, plus il est probable qu'elle habite une forme d'habitation collective (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2012 ; Weeks *et al.*, 2012). Une habitation collective est composée d'une unité privative avec une cuisine privée dans un ensemble résidentiel où l'on trouve des espaces communs (ex. : salle à manger, salle communautaire). Les formes d'habitations collectives peuvent varier selon les services qui y sont offerts (ex. : présence de cafétéria ou pas) et les conditions d'admissibilité (ex. : revenu). De façon générale, les services de santé et de soins médicaux ne sont pas offerts sur place, mais le sont à proximité. Les habitations collectives sont privilégiées par les aînés autonomes lorsque des difficultés liées à l'entretien du domicile surviennent (Weeks *et al.*, 2012) et que les politiques de maintien à domicile ne sont pas suffisantes. Cette situation concerne principalement les personnes à faible revenu (Société canadienne d'hypothèques et de logement, 2012 ; Weeks *et al.*, 2012). Toutefois, les coûts de location peuvent s'avérer assez élevés dans certaines habitations. Les options abordables existantes se retrouvent plutôt sur le marché du logement social dont les listes

¹ Dans cet essai, nous avons choisi de traduire les termes anglais « congregate housing » et « congregate living facility » par habitation collective.

d'attentes peuvent être très longues. L'un des principaux programmes publics répondant à ce besoin au Québec est le programme HLM (Morin *et al.*, 2007) qui a été mis en place dans les années 1960 dans l'objectif de loger les personnes à faible revenu selon les besoins des municipalités.

1.2.3 Présentation du programme d'habitation à loyer modique (HLM)

Au départ, le programme HLM avait pour objectif de répondre aux besoins d'accessibilité à des logements pour des personnes dites vulnérables. Lors de la mise en place du programme, les personnes âgées représentaient une proportion importante de la population vulnérable, en raison des changements liés à l'hébergement des aînés et des politiques visant l'institutionnalisation de la prise en charge des aînés (Ducharme, 2006). C'est pourquoi, à partir de 1971, des HLM spécialement conçus pour aînés autonomes ont commencé à se développer (Vachon, 2017). Les HLM pour aînés représentent des milieux de vie ségrégés en fonction de l'âge et du revenu. En effet, les aînés doivent avoir 60 ans et plus (Leduc, 2010) être autonomes et avoir un faible revenu. C'est à Montréal, une ville métropolitaine comptant près de deux millions d'habitants (Statistique Canada, 2023), que l'on trouve la plupart des HLM, avec près de 11 002 logements destinés aux aînés (Leduc, 2010). Les aînés habitant cette ville sont donc exposés à des voisinages denses où les liens de proximité sont plus fréquents. Les personnes en situation de pauvreté cumulent souvent de nombreux facteurs de vulnérabilités, tels que la présence de problématiques liées à la santé mentale ou physique ou encore à la consommation de substances (Aubin, 2011). Avec le temps, les gestionnaires de ces habitations se sont donc aussi dotés d'une mission sociale visant à favoriser l'intégration de leurs locataires (Ducharme, 2006). En effet, les quelques données existantes sur le profil sociodémographique des locataires âgés suggèrent qu'ils pourraient être plus à risque de connaître des difficultés liées à l'intégration. Près de 85 % des locataires âgés en HLM vivent seuls et la plupart sont veufs (44 %) ou séparés/divorcés (31 %) (Plamondon et Nahmiash, 2006). Les femmes y seraient surreprésentées (plus de 78 %) (Plamondon et Nahmiash, 2006). Près de 46 % des aînés s'y installent pour des raisons économiques et des difficultés d'accès au logement (Ducharme, 2006). Les locataires auraient aussi tendance à y demeurer depuis plus de 15 ans, ce qui en fait un voisinage assez stable. Même si la plupart des locataires âgés en HLM se disent satisfaits de leur situation d'habitation, à revenu égal, ils rapporteraient des indices de bien-être moins élevés que les locataires du marché privé (Rivest et Beauvais, 2015). Cet écart de bien-être pourrait s'expliquer par un niveau d'intégration sociale moins élevé, mais aussi par le processus de sélection des locataires en HLM qui donne la priorité aux personnes qui présentent plusieurs difficultés. De plus, une recherche récente suggère la présence de comportements d'intimidation entre les locataires dans ce type d'habitation au Canada pouvant affecter

le bien-être des locataires, tels que des comportements hostiles, des agressions verbales ou des agressions subtiles impliquant une relation de pouvoir inégale (Goodridge *et al.*, 2017).

Depuis l'implantation des HLM dans les années 1980, certains offices d'habitation (OH) s'intéressaient déjà au développement social et à la participation des locataires (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021). En effet, l'OH de Montréal concluait déjà des partenariats avec des organismes communautaires pour offrir des activités aux locataires dans les HLM (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021). La plupart des OH de grandes tailles engagent des agents sociocommunautaires pour favoriser la participation sociale dans les HLM (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021). En 2002, cette pratique devient formalisée par l'adoption du projet de loi 49 à l'Assemblée nationale du Québec qui a pour but de favoriser la participation sociale des locataires et l'organisation d'activités sociales et communautaires favorisant le mieux-être des locataires (Morin *et al.*, 2007). Les OH doivent également permettre aux locataires de former des associations (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021). Les associations de locataires en HLM sont formées en tant qu'organismes communautaires indépendants des OH dans leur gestion. À la suite de différentes luttes et pressions politiques, un cadre de référence sur le soutien communautaire a été créé afin de développer le soutien communautaire en HLM (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021 ; Ministère de la Santé et des Services sociaux et Société d'habitation du Québec, 2022). Les milieux HLM sont donc généralement des milieux de vie où l'on trouve une programmation d'activités sociales. Selon une étude qualitative (Morin *et al.*, 2007) comprenant 57 entrevues semi-structurées auprès de personnes travaillant pour un OH, de personnes impliquées dans les associations de locataires ou en CLSC et de personnes actives dans les organismes communautaires, le tissu relationnel en milieu HLM demeure toutefois précaire, notamment en raison d'un environnement bâti propice à la présence de conflits et de commérage. Parmi les facteurs soutenant la participation sociale des locataires relevés par Morin et collaborateurs (2007), on trouve le sentiment de confiance envers les autres locataires, l'impression que son implication aura des retombées positives et l'existence d'un financement stable et récurrent des associations.

1.3. L'intégration sociale lors d'une relocalisation dans une habitation collective ou un HLM

L'environnement social aurait un rôle important à jouer dans le processus d'intégration sociale d'aînés relocalisés vers des habitations collectives. Par exemple, une étude menée auprès de 71 locataires âgés à faible revenu vivant dans des habitations collectives aux États-Unis et ayant connu une relocalisation forcée à la suite de rénovations urbaines soulignait que le processus demeurait stressant, malgré la présence de services de santé et de services sociaux dans l'immeuble (Brand et Smith, 1974). Toutefois,

les interactions sociales des locataires âgés dans leur nouvel environnement revêtaient une importance cruciale pour favoriser leur adaptation au nouveau milieu. Afin de mieux comprendre ce que les aînés font pour rejoindre les autres, Dupuis-Blanchard et ses collaborateurs (2009) se sont intéressés à l'engagement dans les relations sociales de neuf aînés relocalisés dans des habitations collectives dans le cadre d'une étude en théorisation ancrée au Québec. Les résultats indiquent que les locataires ont tendance à développer des relations sociales pour combler un besoin de sécurité, un besoin d'interactions sociales occasionnelles, pour l'opportunité d'offrir du soutien ou d'aider les autres et, dans une moindre mesure, pour développer des relations amicales. Ces aînés relocalisés avaient donc tendance, selon ces auteurs, à établir des relations superficielles avec leur nouveau voisinage.

À notre connaissance, une seule étude s'est intéressée à la relocalisation d'aînés québécois dans les HLM (Bélanger, 1981). Celle-ci comparait les effets bénéfiques d'être relocalisé en HLM comparativement au maintien sur la liste d'attente. Ainsi, les aînés relocalisés en HLM déclaraient entretenir des rapports avec leurs nouveaux voisins de façon hebdomadaire, alors qu'aucun changement n'était observé chez les aînés sur la liste d'attente. Leur participation aux activités associatives avait significativement augmenté, alors que celle des aînés sur la liste d'attente avait légèrement diminué (Bélanger, 1981). Par ailleurs, le relogement en HLM entraînait également une diminution de l'ennui, une augmentation de la satisfaction concernant les conditions de logement et une perception plus optimiste de l'évolution de leur situation. Bélanger (1981) souligne que ces changements observables pourraient être liés directement à la nature du HLM : les structures physiques et sociales caractérisant ces environnements résidentiels favoriseraient un voisinage plus dense entraînant plus de proximité avec les voisins. D'ailleurs, dans cette étude, aucune autre modification quantitative sur d'autres aspects du mode de vie, tels que les contacts avec la famille, les loisirs ou le mode d'utilisation des services n'était observée. Cette étude s'inscrivait toutefois dans un contexte de construction récente de nouveaux logements destinés aux aînés à faible revenu et d'une relocalisation massive de ces derniers vers ces logements. Dans notre contexte actuel, soit 40 ans après cette étude, la relocalisation vers ces milieux pourrait entraîner des effets différents chez les aînés. Comme tous les aînés avaient été relocalisés récemment, les effets de clans ou de groupes déjà établis qui accueillent une nouvelle personne étaient probablement moins présents. Par ailleurs, l'immigration au Québec a particulièrement augmenté au cours des dernières décennies (Institut de la statistique du Québec, 2023a), de sorte qu'une plus grande diversité culturelle est présente dans les centres urbains, ce qui pourrait complexifier les relations de voisinage. Il est donc important de mener une étude plus récente sur le sujet.

Une étude menée par Apparicio et Séguin (2006) a examiné la disposition spatiale des ensembles HLM à Montréal. Les résultats ont montré que les ensembles HLM de petites et moyennes tailles seraient majoritairement situés dans les quartiers défavorisés, alors que ceux de plus grande taille seraient dispersés à travers les quartiers mieux nantis (Apparicio et Séguin, 2006). Dans leur conclusion, Apparicio et Séguin (2006) recommandent que les recherches futures adoptent une approche multidimensionnelle axée à la fois sur l'environnement social, l'environnement physique et l'accessibilité aux services pour mieux décrire le cadre de vie urbain autour des HLM. En effet, ces derniers s'interrogent sur la notion d'accessibilité chez les aînés peu mobiles, sur la qualité de l'environnement physique autour des HLM et s'ils représentent des espaces recherchés ou des espaces peu accueillants propices à la stigmatisation.

En somme, cette recension des écrits suggère que l'intégration sociale représente à la fois un état et un processus qui se caractérise entre autres par l'occupation de nouveaux rôles sociaux, ainsi que par des contacts sociaux ayant une fréquence, une qualité, une variété et une quantité désirée. De manière générale, un réseau diversifié avec plus de contacts sociaux serait lié à une meilleure santé physique et mentale. La relocalisation est une transition de vie qui entraîne des changements dans l'intégration sociale des aînés en raison de modifications liées à leurs réseaux sociaux, leurs rôles sociaux et leurs implications. Les travaux sur la relocalisation dans les habitations collectives recensées sont peu nombreux à avoir examiné l'intégration sociale à la suite d'une relocalisation et l'influence des caractéristiques de l'environnement résidentiel sur cette dernière. Par ailleurs, les HLM représentent une forme d'habitation collective bien particulière, car ils sont destinés à loger des aînés à faible revenu toujours autonomes, dont la plupart des locataires présentent souvent une accumulation de vulnérabilités. La seule étude menée en HLM en lien avec l'intégration sociale date des années 1980 et souligne quelques aspects du cadre bâti en HLM pouvant influencer la fréquence de contacts et l'implication sociale des aînés. Or, il serait intéressant de documenter davantage la manière dont les caractéristiques de l'environnement résidentiel en HLM peuvent influencer l'intégration sociale. Le rôle des acteurs présents dans les milieux de vie, tels que les commerçants, les intervenants de milieu et les agents de location, reste notamment à être exploré plus en profondeur.

1.4. Questions et objectifs de recherche

Cet essai doctoral a pour but de répondre à la question de recherche suivante :

Qu'est-ce qui influence l'intégration sociale de personnes âgées récemment relocalisées en HLM ?

Il poursuit les objectifs suivants :

1. Décrire l'état de l'intégration sociale des locataires et leur satisfaction à cet égard ;
2. Relever les facteurs qui influencent l'intégration sociale des personnes âgées récemment relocalisées en HLM ;
3. Décrire des pratiques proposées par les locataires pour favoriser leur intégration sociale.

CHAPITRE 2

MÉTHODOLOGIE

Dans ce chapitre, le devis de recherche, la sélection des participants, les instruments de collecte de données ainsi que la méthode d'analyse sont décrits.

2.1. Devis

Afin de décrire le phénomène de l'intégration sociale dans un contexte naturel lié à la relocalisation et à l'environnement résidentiel HLM, une recherche descriptive-interprétative (Gallagher, 2014) sera privilégiée. Ce type de recherche permet d'obtenir une description des phénomènes dans leur contexte naturel tout en considérant le point de vue des personnes concernées et l'influence de l'environnement sur ce dernier (Gallagher, 2014). Les choix méthodologiques s'appuieront donc sur cette approche de recherche.

La recherche descriptive-interprétative s'inscrit dans un devis de type qualitatif, car elle s'appuie sur les fondements de subjectivité et d'exploration (Gallagher, 2014). En considérant le point de vue des participants et celui du chercheur, une importance est accordée à la subjectivité humaine. Le dispositif de ce type de recherche est souple, évolutif et itératif (Gallagher, 2014). L'étude qualitative, transversale et rétrospective, sera menée à l'aide d'entrevues individuelles semi-structurées.

Considérant l'importance accordée à la subjectivité humaine, il importe dans ce type de recherche d'indiquer les positions théoriques et disciplinaires du chercheur tout en effectuant une analyse constante de son implication dans la relation avec les personnes participant à la recherche pour assurer une concordance entre les données et leur interprétation (Gallagher, 2014).

L'étudiante-chercheure réalise cette recherche dans le domaine de la psychologie communautaire et sa vision est teintée par le paradigme réaliste-critique. Dans ce paradigme, le chercheur aspire à formuler des théories explicatives sur la réalité qu'il observe en étant conscient que son objet d'étude ne couvre par l'ensemble de la réalité et que ses explications demeureront imparfaites (Lauzier-Jobin et coll, 2022). Elles sont toutefois une tentative de s'approcher de la réalité. Pour ce faire, il priviliege diverses méthodes de recherche lui permettant de décrire le phénomène observé en considérant les mécanismes, les processus et les facteurs contextuels qui les influencent. Puisque l'intégration sociale est conceptualisée

dans ce projet à la fois comme un effet et un processus, ce type de paradigme peut nous aider à nous questionner pour mieux comprendre les facteurs et processus qui l'influence. Par ailleurs, la posture du réalisme-critique rejoint à plusieurs égards les valeurs et principes de la psychologie communautaire (Brunson *et al.*, 2023). La justice sociale, le bien-être des individus et des groupes ainsi que le développement du pouvoir d'agir sont parmi les principales valeurs portées par le domaine de la psychologie communautaire. Cela se traduit par la volonté de travailler auprès de groupes en situation de vulnérabilité » ou qui cumulent des inégalités sociales afin d'améliorer leur bien-être et leur pouvoir d'agir (Nelson *et al.*, 2014). Le choix de la population à l'étude dans le présent projet, c'est-à-dire les personnes âgées à faible revenu, s'inscrit donc en cohérence avec ces valeurs.

Par ailleurs, au moment de concevoir la recherche et de recueillir les données, l'étudiante-chercheure était en contact avec une intervenante de milieu dans un quartier d'un grand centre urbain et membre d'une table de concertation à titre d'étudiante sur un chantier pour contrer l'intimidation chez les aînés regroupant plusieurs acteurs impliqués dans les HLM. La réalisation de cette recherche s'inscrivait dans l'axe de prévention de l'intimidation de ce comité. Afin de conférer davantage de pertinence au projet, les membres de la table ont été consultés quant au devis de la présente recherche et ont été invités à collaborer au recrutement. Ce comité était composé d'acteurs clés, tels qu'une organisatrice communautaire d'un OH, d'une intervenante de milieu et d'une agente sociocommunautaire du service de police. Divers moyens, tels qu'un journal réflexif et des discussions régulières avec des collègues du laboratoire Vitalité, ont été utilisés tout au long de cette recherche pour permettre de nuancer les impressions par rapport à la position de l'étudiante-chercheure et d'effectuer une analyse constante de l'implication sociale associée au projet.

2.2. Participants

La taille d'échantillon à prévoir dans une recherche descriptive-interprétative doit favoriser l'élaboration d'une description suffisamment complète, réaliste et contextualisée pour bien cerner le phénomène étudié (Gallagher, 2014). En principe, la saturation des données est atteinte lorsque les données recueillies n'apportent pas d'informations nouvelles ou différentes (O'Reilly et Parker, 2013). Les chercheurs doivent demeurer pragmatiques et flexibles dans leur approche d'échantillonnage, car la taille d'échantillon adéquate est celle qui répond suffisamment aux questions de recherche (O'Reilly et Parker, 2013). Les auteurs ayant tenté de quantifier le nombre d'entretiens qualitatifs nécessaires pour atteindre la saturation des données estiment que 12 entretiens seraient suffisants lorsque l'échantillon est plutôt

homogène (Ando *et al.*, 2014 ; Guest *et al.*, 2006). Dans le cadre de la présente étude, nous avons souhaité obtenir un échantillon diversifié sur le plan du genre, de l'appartenance culturelle et du HLM. Conséquemment, un échantillon de 16 participants a été constitué dans plusieurs HLM de grands centres urbains au Québec (Canada) en respectant les critères d'inclusion suivants : 1) avoir été relocalisé dans un HLM pour personnes âgées depuis 9 mois ou au plus 24 mois ; 2) être âgé de 60 ans ou plus ; 3) parler et comprendre couramment le français ; 4) être en mesure de raconter son expérience d'arrivée ; et 5) provenir d'un HLM où il existe des structures sociales, telles qu'une association de locataires ou un intervenant de milieu. Les participants ayant vécu une transition significative (ex. : deuil, diagnostic de maladie grave, etc.) lors de la dernière année étaient exclus afin d'éviter de documenter une double transition de vie. Les critères d'inclusion ont été choisis en fonction de l'âge requis pour être admis en HLM aîné. Le choix d'exiger un minimum de 9 mois à la suite de relocalisation a été fait afin de s'assurer que les locataires relocalisés aient eu la possibilité de vivre au moins une saison estivale, car les températures clémentes sont plus propices aux contacts sociaux variés (Phithakkitnukoon *et al.*, 2012).

2.2.1 Recrutement

Généralement, les travaux de recherche sur la relocalisation adoptant une approche qualitative privilégient le recours à des stratégies variées de recrutement (Dupuis-Blanchard *et al.*, 2009 ; Young, 1998). Plusieurs stratégies de recrutement ont été utilisées en collaboration avec les agents des OH et les intervenants de milieu. Ainsi, des affiches ont été placées dans plusieurs HLM, les intervenants de milieu étaient invités à remettre un dépliant d'information sur le projet aux nouveaux locataires et l'étudiante-chercheure a participé à quelques activités organisées dans les HLM afin de pouvoir présenter le projet. Néanmoins, ces diverses stratégies n'ont permis de recruter qu'au plus trois personnes sur la période de 2019 à 2020. De ces trois entrevues, la première a servi de pré-test et n'est pas incluse dans les analyses. Il a été convenu, à l'été 2020, de procéder à des envois postaux directement auprès des nouveaux locataires selon une liste fournie par les OH. Certains offices transmettaient directement notre lettre d'invitation par envoi postal auprès de leurs nouveaux locataires. Cette stratégie de recrutement permettait de limiter les contacts en raison des restrictions imposées par la pandémie de COVID-19 ayant débuté en mars 2020. Au total, 17 personnes nous ont contacté par téléphone entre novembre 2020 et décembre 2020 pour participer à la recherche. De ce nombre, un participant n'était plus intéressé par la recherche au moment du contact téléphonique, alors que deux participants ont été exclus, soit en raison d'un aménagement il y a plus de deux ans (n=1) ou d'un âge inférieur à 60 ans (n=1).

2.3. Instrument de collectes de données

Plusieurs outils de collecte ont été utilisés : un journal de bord réflexif, des notes méthodologiques, des entretiens semi-structurés et un questionnaire sociodémographique.

2.3.1 Journal de bord réflexif

L'étudiante-chercheure a rédigé un journal de bord afin de noter ses observations et tous les éléments de discussion pertinents lors de ses présences aux activités auprès des locataires ou des différents intervenants. Les données du journal de bord permettaient de mieux comprendre les particularités de certains milieux concernant les aspects physiques et fonctionnels de l'environnement HLM et sur les interactions entre les locataires qui s'y déroulaient.

2.3.2 Notes méthodologiques

Les notes méthodologiques tenues par l'étudiante-chercheure représentaient un autre moyen de considérer le point de vue du chercheur et d'accroître la rigueur d'un projet descriptif interprétatif. Ces notes ont été prises dans le cadre du journal de thématisation tenu durant l'analyse, et lors des discussions avec des collègues du laboratoire Vitalité. Finalement, elles permettaient de documenter les décisions liées aux choix de thématisation à la suite d'une co-analyse de 20 % du corpus de données. En effet, une première vague d'analyse réalisée sur 20 % du corpus de données par l'étudiante-chercheure et deux autres étudiantes de 1^{er} cycle a permis d'élaborer une première grille d'analyse.

2.3.3 Canevas d'entretien semi-structuré

Des entretiens semi-structurés individuels d'approximativement 90 minutes ont été effectués. Les questions portaient sur l'intégration sociale de l'aîné avant son déménagement, puis dans son nouveau milieu (voir le canevas complet à l'annexe A). Les participants étaient invités à décrire leurs relations avec différents acteurs dans le milieu (ex. : voisins, commerçants, amis, membres de la famille, etc.). Ils étaient interrogés sur les opportunités d'implications, leurs implications et leur participation dans des activités sociales. Puisque nous avons choisi de créer une définition maison de l'intégration sociale dans le cadre de ce projet, nous demandions également aux participants ce que signifiait l'intégration sociale pour eux afin d'avoir accès à leurs représentations de ce construit. Finalement, on les invitait à raconter un accueil idéal en s'imaginant accueillir un nouveau locataire. Certaines questions ciblaient aussi les caractéristiques de l'environnement pour mieux comprendre leur influence sur l'intégration sociale. Une version prétest

du canevas d'entretien a été transmise à une locataire âgée en HLM volontaire et commentée par un intervenant de milieu. Le canevas d'entretien demeurait le même, peu importe si les entrevues étaient menées en personne ou au téléphone. Toutes les entrevues étaient enregistrées sur support audio.

2.3.4 Questionnaire sociodémographique

Afin de décrire l'échantillon recruté, un questionnaire sociodémographique (voir annexe B) était administré auprès de chaque participant à la fin de l'entretien semi-structuré. Il comportait des questions sur le statut socioéconomique, l'appartenance culturelle, la langue maternelle, la langue seconde, le statut matrimonial, le niveau d'éducation, l'âge, le genre et le nombre de mois habités en HLM. Des questions portant sur le stress, la présence de troubles de santé mentale et les caractéristiques du réseau social étaient aussi incluses dans ce questionnaire. Enfin, une fiche descriptive des caractéristiques des HLM où a été recruté chacun des participants a été remplie à partir de différentes sources d'informations : données transmises par les OH pour faciliter le recrutement, discussions auprès des intervenantes de milieu ou des acteurs sur le terrain, discussions menées auprès des résidents lors de la participation aux activités du milieu et/ou des participants eux-mêmes s'ils connaissaient l'information.

Stress : Deux items sur le stress psychosocial (Littman *et al.*, 2006) pouvant être répondus sur une échelle de type Likert allant de 1 à 6 ont été utilisés : 1) Sur une échelle de 1 (je gère très facilement le stress) à 6 (je gère très difficilement le stress), comment évaluez-vous votre capacité à gérer le stress ? ; et 2) Au cours de la dernière année, comment évalueriez-vous le niveau de stress dans votre vie ? (de 1 = pas de stress à 6 = stress extrême) ? Plus le score est élevé sur ces deux items, plus le stress est élevé. Ces items ont été validés par Littman et ses collaborateurs (2006) auprès de 218 personnes âgées entre 50 et 76 ans et les résultats indiquent une bonne qualité psychométrique. L'indice de fidélité test-retest était de 0,71 avec un intervalle de confiance à 95 % (IC=0,64-0,77) pour le premier item et de 0.66 (IC = 0.57-0,73) pour le second (Littman *et al.*, 2006). Le score moyen atteint par les participants de l'étude de Littman et coll. (2006) était de 6,4/12 lorsqu'on additionne les résultats aux deux items.

Présence de troubles de santé mentale : Un item sur la santé mentale issu d'une traduction du Functional Comorbidity Index (Groll *et al.*, 2005) permettait de relever les troubles de santé mentale autorapportés. Cet item s'ajoutait aux questionnaires des caractéristiques sociodémographiques. Les participants devaient répondre par « oui » ou « non » s'ils présentaient l'un des problèmes de santé qu'on leur nommait, soit « dépression, anxiété, trouble bipolaire, toxicomanie ou une autre difficulté de santé

mentale ». La version complète du Functional Comorbidity Index traduit en français a déjà été utilisée auprès de locataires de tout âge en HLM au Québec (Coulombe *et al.*, 2017 ; Houle *et al.*, 2017). L'item sur les troubles de santé mentale est également associé à une bonne validité de construit ($R^2=0,29$. $p<.0001$) lorsque comparé avec les scores du physical function subscale (SF-36) dans l'étude de validation comparant les résultats à partir d'une base de données comprenant 9423 individus âgés de plus de 25 ans (Groll *et al.* , 2005).

Caractéristiques du réseau social : Les 18 items sélectionnés (voir annexe B) proviennent du questionnaire de réseaux sociaux utilisé dans l'étude longitudinale canadienne sur le vieillissement (ÉLCV) comprenant un échantillon total de 50 000 aînés (Parminder *et al.*, 2018). Ils permettent de répertorier les types de relations faisant partie du réseau social de l'aîné ainsi que la fréquence des contacts en fonction des types de relation. Les items trop spécifiques pour les besoins de la présente recherche ont été retirés de la version originale de ce questionnaire, tels que le nombre d'enfants encore vivants.

Les données sur la fréquence des contacts en fonction des types de relations ont été enlevées des analyses quantitatives afin de décrire plutôt le contenu qualitatif des réponses à ces questions. En effet, la formulation des questions sur la fréquence demandait aux participants de dire à quel moment ils s'étaient réunis avec « X » membres de leur réseau social. D'une part, la pandémie et la restriction des contacts imposés par les mesures sanitaires en vigueur durant cette période influençaient les derniers contacts en personne. D'autre part, en ce qui a trait aux relations avec les voisins, certains locataires éprouvaient de la difficulté à interpréter le terme « réunis » pour décrire leurs relations. Une locataire mentionnait qu'elle ne se réunissait pas avec ses voisins, notamment en raison de la pandémie, mais qu'ils se croisaient et discutaient brièvement tous les jours. Ce type de distinction aurait difficilement pu être considéré en termes quantitatifs.

Les données sur le nombre de personnes incluses dans les différentes catégories de membres du réseau social ont été analysées à l'aide de statistiques descriptives. Les réponses à certaines catégories, telles que les voisins ou les personnes rencontrées dans le cadre d'activités, pouvaient impliquer un nombre élevé de personnes chez certains participants en raison de leur niveau d'implication dans le cadre d'activités ou de bénévolat au sein du HLM. Par exemple, une locataire, membre du comité de locataires, indiquait connaître tous ses voisins en raison de son rôle dans le HLM. Afin de pallier cette grande disparité, Harasemiw (2018) avait fait le choix de présenter ces données en les regroupant (ex : 0 = 0 membre ; 1= 1

membre ; 2= 2 membres ; 3= 3 ou 4 membres ; 4= 4 ou 5 membres ; 5 = 9 membres ou plus) pour mieux distinguer les types d'intégration. Vu la taille restreinte de notre échantillon, le regroupement dans de telles catégories pour mieux comparer ne facilitait pas la compréhension. Nous avons donc choisi de maintenir les statistiques sur la moyenne et les écarts-types pour présenter ces résultats, bien que leur interprétation doive se faire avec prudence.

2.4. Analyses des données qualitatives

Les entretiens semi-structurés individuels enregistrés ont été retranscrits intégralement et ont fait l'objet d'une analyse thématique (Paillé et Mucchieilli, 2016). Dans un premier temps, les entretiens ont été lus au complet par l'étudiante-chercheure afin qu'elle puisse s'imprégner du matériel (Joffe, 2012). Un résumé de chaque entretien a ensuite été rédigé, puis la codification a été réalisée en continu. Pour ce faire, le texte a été divisé par rubrique, puis des thèmes ont été attribués aux extraits de textes. Ces derniers étaient aussi notés dans un relevé de thèmes comprenant les définitions associées au thème (Joffe, 2012 ; Paillé et Mucchieilli, 2016). Le relevé de thèmes facilitait le travail de comparaison des thèmes et de regroupement afin de créer les catégories. Ces dernières ont finalement été hiérarchisées afin de créer l'arbre thématique. Tout au long de l'analyse, l'étudiante-chercheuse tenait également un journal de thématisation afin d'y consigner les tentatives de regroupement ainsi que les interrogations (Paillé et Mucchieilli, 2016). Afin d'assurer la validité des catégories, un accord-interjuge sous forme de délibération a été réalisé avec l'aide de deux autres étudiantes de 1^{er} cycle sur 20 % du corpus de données issues de la première vague de recrutement (Joffe, 2012), soit l'équivalent de trois entretiens. Chacune des étudiantes devaient présenter un résumé des thèmes et catégories retenus lors de la codification, puis l'on décidait lesquelles retenir pour constituer le premier arbre thématique à suivre pour codifier les entretiens subséquents. Tout au long du processus d'analyse, des rencontres ont eu lieu avec la direction de thèse et des collègues du laboratoire Vitalité pour discuter des choix de thèmes et de la codification. La vérification inter-chercheurs a contribué à augmenter la rigueur des résultats (Thurmond, 2001).

2.5. Description de l'échantillon

L'échantillon final comporte 16 personnes, dont trois ont été rencontrées en présentiel entre mai 2019 et juin 2019, tandis que 13 ont participé à une entrevue téléphonique entre novembre et décembre 2020. Bien qu'un effort ait été fourni pour constituer un échantillon diversifié sur le plan du genre et de l'origine

ethnique, notre échantillon comporte davantage de femmes² et peu de personnes appartenant à une minorité culturelle (voir tableau 2.1). L'âge moyen des participantes est de 65,6 ans (MIN = 61 ; MAX = 80 ; ET = 5,3 ans).

Tableau 2.1 Caractéristiques sociodémographiques de l'échantillon (n = 16)

Caractéristiques	f (%)
Genre	
Homme	2 (12,5)
Femme	14 (87,5)
Appartenance culturelle	
Caucasiens francophones	15 (93,8)
Hispanophones	1 (6,3)
Langue maternelle	
Français	14 (87,5)
Espagnol	1 (6,25)
Hongrois	1 (6,25)
Langue seconde	
Français	2 (12,5)
Anglais	9 (56,3)
Aucune	5 (31,3)
Statut matrimonial	
Célibataire	10 (62,5)
Veuf/Veuve	2 (12,5)
Divorcé	4 (25,0)
Niveau de scolarité	
Secondaire <5	6 (37,5)
Secondaire 5	3 (18,8)
Collège (AEC)	2 (12,5)
Universitaire	5 (31,3)
Source de revenus	
Travailleur autonome	1 (6,3)
Prestations d'invalidité	3 (18,8)
Prestations d'aide sociale	3 (18,8)
Prestations de pension ou de retraite	9 (56,3)
Difficultés de santé mentale	
Dépression	4 (25)
Trouble anxieux ou phobique	6 (37,5)
Trouble de l'usage ou de l'abus de substance	1 (6,3)
Trouble bipolaire	1 (6,25)
Troubles comorbides	4 (25)
Aucun	4 (25)
Niveau de stress moyen	5,5 (ET = 1,3 ; 1-6)

² Le texte sera féminisé à partir de cet emplacement afin de considérer la proportion plus importante de femmes dans notre échantillon.

Les locataires provenaient de régions urbaines. En moyenne, elles rapportaient avoir attendu plus de cinq ans (68 mois ; ET = 61 ; MIN= 1 ; MAX = 240) avant d'obtenir un logement en HLM et y habiter depuis près de 15 mois (ET = 2,7 ; MIN= 9 ; MAX = 19). Le tableau 2.2 décrit les caractéristiques des habitations des participants.

Tableau 2.2 Caractéristique de l'habitation de l'échantillon (n = 16)

	N (%)
Lieux d'habitation avant le déménagement	
Maison	3 (18,7)
Logement	9 (56,2)
Coopérative d'habitation	2 (12,5)
HLM famille (moins de 60 ans)	1 (6,2)
HLM aînés (60 ans et plus)	2 (12,5)
Quartier du nouveau lieu de résidence	
Même que l'ancien lieu de résidence	5 (31,2)
Différent de l'ancien lieu de résidence	11 (68,7)
Présence d'une association de locataires	
Oui	13 (81,2)
Non	3 (18,7)
Présence d'une intervenante de milieu	
Oui	11 (68,7)
Non	2 (12,5)
Ne sait pas	3 (18,7)
Présence d'une salle communautaire	
Oui	16 (100)

2.6. Considérations éthiques

Le projet a été approuvé par le Comité d'éthique de la recherche sur les projets étudiants (CERPE) de la Faculté des sciences humaines de l'UQAM. Lorsque le recrutement se faisait en présentiel à travers la collaboration des intervenants de milieu, ces derniers pouvaient remettre un dépliant informatif sur le projet et les critères d'éligibilité aux participants potentiels. Afin d'éviter qu'il n'y ait une influence indue à participer au projet, les intervenants expliquaient clairement que la recherche était totalement indépendante de l'OH et que celui-ci n'aurait pas accès à leurs résultats individuels. Lorsque le recrutement se faisait par envoi postal, la lettre d'invitation (voir annexe D) précisait qu'il s'agissait d'un projet de recherche doctoral indépendant de l'OH. Au cours de l'entretien téléphonique, l'étudiante vérifiait les critères d'éligibilité à la recherche.

Afin d'assurer un consentement éclairé, l'étudiante-chercheure a lu à voix haute le formulaire de consentement (voir annexe E) et s'est assurée de répondre à toutes les questions de la participante. Comme la durée de l'entretien pouvait constituer un inconvénient à la participation au projet, les participantes étaient informées qu'une compensation financière de 20 \$ leur serait remise pour leur participation. Cette compensation n'était pas annoncée au préalable pour éviter qu'elle n'influence la motivation à participer à l'étude. Le consentement était ensuite obtenu par écrit auprès des participantes dont l'entrevue se déroulait en présentiel et était enregistré sur support audio pour les participantes dont l'entrevue se déroulait au téléphone. Une copie du formulaire leur était ensuite transmise par la poste ainsi que la compensation financière et un dépliant contenant des ressources psychologiques et services au cas où l'entrevue aurait pu éveiller des souvenirs pouvant susciter un inconfort. Afin de réduire la fatigue cognitive lors de l'entrevue, une pause était suggérée au cours de l'entrevue selon les besoins des participants.

Le respect de la confidentialité des données se faisait en attribuant un code de participant unique qui était mentionné lors de l'enregistrement de l'entretien et inscrit sur le questionnaire. Lors de l'analyse des transcriptions, un prénom fictif était attribué à chaque participant en plus du code. Les données confidentielles, telles que les enregistrements, les questionnaires et les transcriptions d'entrevues, étaient conservées sur un disque dur externe verrouillé dans un classeur accessible uniquement par l'étudiante-chercheure, la directrice du laboratoire et les auxiliaires de recherche. Lors des limitations d'accès au campus de l'Université du Québec à Montréal (l'UQAM), les données des enregistrements, des questionnaires et des transcriptions étaient conservées sur un nuage sécurisé de l'UQAM. Les informations identificatoires sont conservées séparément dans un classeur verrouillé au Laboratoire Vitalité situé à l'UQAM. Seules l'étudiante-chercheure et la directrice de l'essai y ont accès.

CHAPITRE 3

RÉSULTATS

Dans ce chapitre, nous présentons les résultats de l'étude. Nous décrivons d'abord les représentations des locataires de l'intégration sociale, puis nous brossons le portrait de leur état d'intégration sociale ainsi que de leur satisfaction à cet égard. Nous documentons ensuite les facteurs qui influencent l'état de l'intégration sociale des locataires dans les 12 à 18 mois suivant leur arrivée en HLM. Nous terminons en abordant les pratiques proposées par les locataires pour favoriser une intégration sociale optimale.

3.1. Représentations de l'intégration sociale

Lorsque questionnées sur leur définition de l'intégration sociale, les locataires ont souligné différents aspects. Ainsi, l'intégration sociale se caractériserait par des interactions sociales agréables dans les lieux à proximité où il est possible d'observer de l'entraide et du respect, ainsi que d'avoir accès à des ressources. Quelques locataires associaient l'intégration sociale à une connaissance des lieux et des ressources dans le milieu. D'autres ont souligné qu'il s'agissait de fournir un effort pour essayer de s'impliquer dans le milieu et de garder une attitude d'ouverture envers les autres. Une locataire souligne que l'intégration sociale dépend de chacun et que « c'est nous autres qui la fai[sons] ».

L'intégration c'est d'accepter qui on est, pis d'accepter les autres tels qu'ils sont. Pis moi, je suis proche à aider le prochain, n'importe quelles races, mais par contre faut pas qu'il y ait d'injustice. (Murielle)

L'intégration sociale ben c'est ça, c'est de se parler l'un à l'autre pis de participer quand qu'il y a des loisirs. (Claudette)

C'est quoi l'intégration sociale, c'est le milieu où est-ce que tu vas vivre des interactions que tu vas faire. Justement, que ce soit avec les commerces environnants ou que ce soit avec les personnes où est-ce que tu vis qu'il y est des ressources, mais aussi qu'il y ait du monde agréable. C'est ça l'intégration sociale c'est d'essayer de s'impliquer. (Ginette)

3.2. État de l'intégration sociale et satisfaction perçue

Le questionnaire quantitatif portant sur la composition du réseau social utilisé incluait la famille nucléaire et élargie, le voisinage et les autres personnes connues dans le cadre d'activités. Les données quantitatives recueillies au sujet des membres du réseau social des locataires (ex. : famille, amis, et voisins) suggèrent que leur réseau est principalement constitué de membres de leur famille élargie et du voisinage (voir

tableau 3.1). Les locataires ont en moyenne un réseau composé d'environ 45,4 (ET : 29,6 ; min = 13 max = 103) personnes. Précisons qu'il ne s'agit pas nécessairement du nombre total de personnes fréquentées régulièrement, car il arrivait, par exemple, qu'une locataire rapporte avoir deux enfants, mais n'en fréquente régulièrement qu'un seul. Par ailleurs, certaines participantes rapportaient connaître beaucoup de personnes puisqu'elles s'impliquaient au sein de l'association de locataires et étaient donc en contact avec plusieurs de leurs voisines.

Tableau 3.1 Nombre de membres du réseau social

	M (ET * ; Min Max)
Enfants	1 (0,97 MIN = 0 MAX = 3)
Frères et sœurs	3,6 (2,4 ; MIN = 1 MAX = 11)
Autres membres de la famille (ex. oncles/tantes, cousins/cousines)	19 (17,2 ; MIN = 0 MAX = 70)
Amis proches	3,6 (18,0 ; MIN= 0 MAX= 15)
Voisins	10,8 (13,1 ; MIN = 3 MAX = 60)

* décimales arrondies à la première décimale près.

2.1 Relations avec autrui

De manière générale, les locataires n'observent pas de changements importants dans leurs relations avec leurs proches depuis leur arrivée en HLM. Un seul locataire mentionne avoir des contacts sociaux plus fréquents depuis son arrivée en HLM, alors qu'il avait très peu de contacts dans son ancien logement. « Ah, j'avais très peu de contacts, j'étais très isolé avant » (Gaston).

Quelques-unes rapportent que leurs relations se sont améliorées, mais n'évoquent pas vraiment de raisons expliquant cette amélioration à l'exception d'une locataire qui rapporte que le fait de ne plus habiter chez sa fille en déménageant en HLM a permis de limiter les conflits et d'améliorer leur relation. Lorsqu'elles abordent la qualité de la relation avec leur famille, plusieurs soulignent l'aide qu'elles reçoivent ou ont reçue de celle-ci depuis leur déménagement.

La plupart des locataires n'ont pas vu leur fratrie depuis plus d'un an, mais certaines rapportent maintenir un contact au téléphone. La plupart des locataires expliquent voir moins souvent leur fratrie en raison de la pandémie, mais certaines précisent que les changements dans la structure familiale ont des conséquences sur les visites et les réunions familiales. Par exemple, le décès des parents rend moins

propices les occasions de se réunir avec la fratrie. Une ou deux locataires n'avaient plus de contacts avec leur fratrie, car elles avaient mis fin à la relation.

Ben, c'est plus par téléphone parce que depuis que ma mère est décédée, je voyais toute la famille, mes nièces pis tout ça qui venaient voir maman. Mais, c'est sûr que depuis que maman est décédée ben tout le monde a repris leur routine parce que j'ai des nièces qui habitent à 5h de route alors ça fait 10 heures. (Suzanne)

Six locataires n'ont pas d'enfants. Parmi celles qui ont des enfants, la plupart les ont vus au cours du mois précédent l'entrevue. Presque toutes rapportent entretenir des contacts réguliers au téléphone. Les locataires ne semblent pas observer de changements dans la fréquence de visites avec leurs enfants liés à leur déménagement. Celles qui se voient moins souvent l'expliquent par le fait que leurs enfants habitent loin, tandis que d'autres mentionnent les difficultés de transports qui limitent les moments où elles peuvent se déplacer.

Ben avec la pandémie c'est difficile. J'ai un fils qui habite [en région] pis sa femme est en charge des soins hospitaliers à l'hôpital [de cette région]. Alors, pis lui aussi il est en charge alors il ne peut pas quitter [cette région] faque c'est sûr que lui ça a fait un an au mois de septembre qu'on ne s'est pas vu. On se parle au téléphone régulièrement, je parle à mon petit-fils, il va avoir 7 ans. (Suzanne)

Un peu plus de la moitié des locataires n'ont pas vu les autres membres de leur famille depuis plus d'un an. La plupart expliquent cette faible fréquence de rencontres par la distance géographique. Quelques-unes soulignent ne les avoir vus pour la dernière fois que lors de funérailles. Certaines rapportent maintenir un contact régulier par téléphone. Quelques locataires ont vu les membres de leur famille élargie, tels que les neveux/nièces, au cours des deux dernières semaines.

Près du tiers des locataires indiquaient n'avoir aucun ami proche. Parmi celles qui avaient des amis, la plupart ont vu leurs amis au moins au cours des six derniers mois. Près du quart les côtoient au moins une fois au cours des deux dernières semaines. Seulement deux locataires rapportent avoir vu leurs amis depuis plus d'un an.

Mais, on se parle par téléphone. J'ai des amis qui sont à Québec, à Rimouski, celle qui est en CHSLD ça fait 55 ans qu'on est amies pis les autres, ça fait 35-40 ans qu'on est amis alors on se parle par téléphone. (Suzanne)

Écoutez socialiser faut bien en vieillissant, j'ai des amis de plus de 40 ans, 45 ans. Ça remplace souvent des membres de la famille et on n'est pas obligé de se parler à toutes les semaines, le contact se refait automatique. (Denis)

De manière générale, les locataires entretiennent de bonnes relations avec leur voisinage qu'elles décrivent comme tranquille et gentil. Les contacts avec les voisins demeurent toutefois brefs et se limitent la plupart du temps à se saluer. Les locataires se familiarisent avec le voisinage en recherchant d'abord le contact avec les personnes dont elles connaissent le visage. Il peut s'agir des locataires croisés lors de leur première visite ou des locataires qu'elles connaissaient déjà parce qu'un proche parent a déjà habité l'immeuble. Comme mentionné par certaines, au début, elles se tiennent à l'écart et parlent de sujets banals avec les autres avant de leur faire confiance. Néanmoins, quelques locataires étaient déçus par la teneur des échanges (ex. : parler de température et de maladies) avec les autres et de constater que les contacts demeuraient brefs et ne permettaient pas de se lier d'amitié et, ce qui les décourageait de poursuivre leurs efforts de socialisation.

En tout cas, ça permet au monde d'avoir des repères quand qu'ils vont rentrer. Comme moi, quand j'ai déménagé ici, il y avait des visages que je connaissais. Je ne les connaissais pas par leur nom et tout ça, mais je savais « ah lui », « oui », ça s'est sécurisant. C'est ça, c'est sécurisant. S'il arrive un pépin, on sait qu'on connaît elle, on pourrait aller la voir. (Francine)

C'est parce qu'il en a, au début tu ne les connais pas, t'sais, faque tu t'aventures pis après oups ça, ça ne fonctionnerait pas avec moi faque là c'est « bonjour » « bonjour, il fait beau aujourd'hui ». Des petites affaires banales. [...] C'est que quand t'arrives, tu ne connais personne. S'il y en a une qui est plus commère que d'autres ben tu ne le sais pas. C'est avec le temps que t'apprends. (Yolande)

Bien que les locataires semblent vouloir prendre leur temps pour se familiariser avec les autres, quelques locataires ont pris l'initiative d'entrer en contact avec leur voisinage quelques jours après leur arrivée en leur posant des questions pour s'informer sur les commodités dans l'immeuble ou encore sur la présence d'insectes. L'une d'entre elles rapporte avoir pris l'initiative de se présenter à ses voisins d'étage en cognant à leur porte. De la même manière, une seule locataire rapporte s'être présentée elle-même auprès de l'intervenante de milieu en apercevant son bureau.

Puis avec les gens, des fois je pose des questions comme la dame qui reste en bas, qui m'avait souhaité la bienvenue, si j'ai besoin de quelque chose des fois je lui demande, ou je peux demander à la présidente si y'a quoi que ce soit. On s'informe. (Caroline)

Presque tous les locataires mentionnent ne pas entretenir de relations avec leur voisinage dans le quartier, à l'exception d'une ou deux locataires. Ces quelques locataires auraient une connaissance dans le quartier, dont un locataire qui rapporte aller prendre des marches avec une connaissance et une locataire qui participe à des activités avec des amis dans un organisme communautaire à proximité.

Lorsque questionnées sur leur satisfaction quant à leur état d'intégration sociale, la plupart se disent satisfaites de leur intégration. Quelques-unes rapportent qu'elles pourraient être plus intégrées si elles étaient moins solitaires, même si elles demeurent satisfaites. Les locataires se sentent intégrées socialement notamment parce qu'elles rapportent bien connaître les lieux et se sentir à leur place.

J'trouve que oui. Ordinaire. Il y aurait peut-être, t'sais, une personne plus curieuse ou plus jasante. J'suis jasante, mais j'suis quand même sur mes gardes pareil. Faque, l'intégration se fait à ma manière à moi faque, je ne suis pas une ennuyeuse faque je n'ai pas besoin nécessairement d'accompagner du monde. (Ginette)

Je me suis intégrée dans le sens que, je (communique) brièvement avec les gens. Y'en a qui sont plus impliqués que d'autres [...] qui sont plus actifs. Moi, c'est ma personnalité, je suis plus solitaire, je fais mes choses, [...] mais je vais prendre des marches [durant lesquelles], je croise [parfois] des résidents de la place ici. On fait un petit bout ensemble, on jase, mais c'est ça je pourrais m'intégrer plus. (Caroline)

Deux locataires ne se sentent pas vraiment intégrées dans le HLM, notamment parce qu'elles sentent que les locataires évitent le contact et qu'il n'y a pas la possibilité de pouvoir développer de nouvelles connaissances ou amitiés. « Ben non. J'essuie toujours des refus. Le monde, ils [ne] veulent pas parler. Ils te le disent en plus. Pis ils sont moches, je suis désolée de le dire, mais ils sont moches » (Micheline).

2.2 Rôles sociaux

À leur arrivée, plusieurs locataires ont fait du bénévolat formel en s'impliquant sur l'association de locataires ou encore auprès d'un organisme à proximité. D'autres ont plutôt fait du bénévolat informel en portant assistance à d'autres locataires, en rendant service à l'association ou en écoutant d'autres personnes. Dans un seul cas, l'implication bénévole avait débuté avant le déménagement, mais quelques-unes rapportent avoir déjà été impliquées bénévolement dans d'autres organismes par le passé. Une seule personne était travailleuse autonome avant d'arriver en HLM, alors que les autres sont retraitées ou reçoivent des prestations d'assistance sociale. Mis à part leurs rôles sociaux bénévoles, les locataires ne mentionnent pas occuper de nouveaux rôles sociaux depuis leur arrivée.

Moi mon bénévolat depuis que je suis ici, quand que je fais quelque chose, voyez-vous cet été ça a été des marinades, j'ai fait de la reliche maison. Bon, il y en a qui ne connaissait pas ça, j'leur en ai donné, j'ai fait du ketchup, il y a des mesdames que j'leur en ai donné. Il y en a ici qui sont aveugles alors comme là j'ai fait des gâteaux aux fruits, en fin de semaine ça va être mes gâteaux de l'amitié alors j'en ai fait pis des personnes que je vais partager, j'vais aller leur en porter parce que je sais que ça leur fait agréablement plaisir. Moi, c'est ça en ce moment mon bénévolat. (Suzanne)

À l'association à laquelle je fais partie, j'suis quand même très dans les services donc. Excusez-moi, nous autres dans l'association on n'appelle pas ça être bénévole, on dit qu'on fait du service. Parce que, ce n'est pas la même chose un bénévole qui va visiter des patients à l'hôpital pis faire partie de cette association où on fait du service, on remet gratuitement ce qu'on a reçu, qu'on reçoit gratuitement. Donc, ça fait six ans que je fais de l'écoute téléphonique quatre heures par semaine, que je réponds à des gens en détresse et que je les écoute me parler contre le voisin pis pourquoi est-ce qu'ils ont bu pis tout ce genre de patente-là. (Rose)

3.3. Facteurs d'influence de l'intégration sociale

L'analyse qualitative du contenu des entrevues a révélé six facteurs d'influence pouvant avoir un effet, tant favorable que nuisible, sur l'intégration sociale des locataires. Ces facteurs peuvent être regroupés selon les thématiques suivantes ; 1) environnement bâti, 2) structures formelles de participation sociale, 3) qualité du voisinage, 4) règlementation, 5) proximité des services, 6) personnel de soutien.

3.3.1 Environnement bâti

Plusieurs espaces communs dans le HLM sont fréquentés couramment en raison des commodités qui s'y trouvent (ex. : hall d'entrée, salle de lavage, salle communautaire). La fréquentation de ces lieux permet aux nouvelles locataires d'avoir de brefs échanges avec les autres, de les saluer, de prendre de leurs nouvelles ou de demander des informations sur le HLM. Selon une locataire, devoir aller à la salle de lavage brise l'isolement puisque même les personnes qui ne participent pas aux activités la fréquentent.

C'est ça qui est bon pareil. Ça brise l'isolement, ça me fait rencontrer d'autres personnes parce que c'est toujours les mêmes qui sont à l'entrée ou à la salle d'activités. Il y en a que tu vois jamais. Ceux-là, s'ils viennent faire le lavage, là tu peux les voir. C'est bon pour ça, ça brise l'isolement. (Francine)

La plupart des locataires ont des contacts fréquents avec leur voisinage immédiat puisqu'elles se croisent dans les corridors, et ce, même durant la pandémie. La plupart du temps, elles discutent brièvement, mais une locataire rapporte qu'elles s'invitent aussi à domicile.

Le voisin d'à côté. Il sort souvent, il fait souvent des va-et-vient, fait que je le croise souvent. Ça a été lui. Les autres, je les vois moins souvent, on sort jamais en même temps. Je ne sais pas trop, je les vois moins souvent. (Lise)

Certains HLM comportent un espace aménagé avec des tables et des chaises près des ascenseurs sur chaque étage. Une locataire rapporte qu'elle y allait parfois avant la pandémie pour discuter avec les autres locataires. Une autre locataire a remarqué que certaines personnes s'y donnaient rendez-vous pour jouer aux cartes.

Ben ça nous est arrivé, avant la pandémie pis tout ça, ici sur l'étage, des gens qu'on allait s'asseoir, on s'apportait un petit café pis on jasait à la fenêtre. [...] Des fois, une avait fait des petits muffins pis on disait « tiens » pis on placotait là. [...] Il y a des gens qui n'aiment pas ça. Il y en a qui vont dire « ah, c'est juste du placotage », mais les gens au moins on voit quelqu'un, on peut échanger. Il y a des fois qu'on a ri, qu'on a ri, c'est parce qu'il y en a des fois qui sont très drôles. [...] Moi je n'y allais pas tous les jours en bas, il y en a qui étaient là à tous les jours, mais moi j'y allais quand ça me tentait, je descendais, j'y allais. (Suzanne)

Certains plans d'ensemble HLM comportent plusieurs grands immeubles, ce qui permet aux locataires de participer aux activités organisées dans d'autres immeubles que le leur.

Des fois on va dans l'autre HLM en face où est-ce qu'il a, ben là moi j'ai pas pu participer à ça parce que ça fait pas longtemps que je suis ici, mais je sais qu'il y avait des cours de danse, y'avait des choses pour faire de l'activité physique. (Claudette)

Quelques locataires mentionnent entretenir de courtes discussions avec leur voisinage, principalement avec les personnes dont le logement se situe sur le même étage qu'elles. Les thèmes de ces discussions alternaient entre la prise de nouvelles, la santé et la météo. Avec certaines locataires jugées plus agréables, les conversations durent plus longtemps. Bien que peu de locataires semblent avoir développé des amitiés profondes au sein de leur HLM, la plupart y ont tissé des relations de bon voisinage.

En fait, la journée où je suis arrivée, je devrais le dire peut-être, la dame est venue me porter un mini pot de ketchup maison en me souhaitant la bienvenue. Je suis restée vraiment surprise parce que, comme je dis, à l'autre HLM, y'a jamais eu de mots de bienvenue ni rien. Mais c'est ça, elle a me disait qu'à choisissait ses amis puis comme là elle m'a envoyé une petite carte de Noël disant que c'était la vie dans les amis qui comptaient, pas le nombre d'amis qu'on a, et puis elle disait qu'elle s'assurait de mon amitié et puis c'est ça. C'est une petite amitié je dirais. Pas comme des grandes amies que j'ai depuis très longtemps. (Caroline)

C'est comme une pression sociale de dire qu'il faut tout le temps que t'aies. C'est comme aller se balancer mais tu ne veux pas te balancer. T'sais, tu peux dire bonjour mais à un moment

donné quand qu'ils sont 4-5 « gna gna gna ». C'est sûr que, regarde, quand que j'allais chez ma mère, là il y avait toujours 4-5 mesdames en bas, avec mon chien ça fait une belle chose d'échange. Mais, des fois ça faisait cinq minutes que j'avais sonné, ma mère me disait « qu'est-ce que t'as fait ? Qu'est-ce que tu fais, ça fait dix minutes que je t'attend ». Ce n'est pas grave là, jusqu'attend que tu te pognes avec une. (Ginette)

Outre la présence d'espace communs, la disponibilité de stationnements à proximité de l'immeuble HLM était évoquée par quelques participantes comme un facteur encourageant la visite des membres de leur famille. Le quart des locataires voient les membres de leur fratrie plus souvent depuis leur déménagement, soit parce qu'elles habitent le même quartier ou pour des raisons liées à l'emplacement du HLM. Par exemple, la présence d'une zone d'embarquement pour voiture à proximité facilitait l'accès à la visite des locataires de même que la proximité des sorties d'autoroute.

Bien, ça s'est amélioré, mais surtout ma sœur qui peut venir me voir plus souvent parce que quand je demeurais dans [quartier] je ne la voyais pas souvent, très rarement, elle me disait que c'est très long le trajet par le transport en commun. Alors qu'ici, elle peut venir chaque semaine si elle le désire, je ne suis pas très loin et elle demeure dans le quartier, ici. (Gaston)

L'endroit me convenait parce que, justement, dans [quartier], moi je n'avais pas personne. Tandis que pour ma famille, ils arrivaient par la 20, ça arrivait du côté. De l'est alors pour moi c'était plus près pis j'avais ma sœur à [nom du quartier] qui habite presque en face de moi juste dans l'autre quartier. Alors, ça me convenait. (Suzanne)

Un inconvénient ici, c'est que quand que ma famille vient, ils peuvent pogner des tickets parce que c'est difficile de parking. Ils vont venir moins souvent. Bien, ils ne venaient pas souvent là-bas, mais [...] ils vont y penser deux fois avant de venir. (Lise)

Les problèmes de salubrité peuvent parfois poser obstacle à l'intégration sociale des locataires en HLM. En effet, certaines rapportent limiter leurs contacts sociaux dans l'immeuble afin de prévenir la propagation de vermines (ex. : punaises de lits, coquerelles). Elles n'invitent pas leurs voisins ou voisines à leur domicile pour cette raison et estiment qu'il est préférable de ne pas s'asseoir sur les chaises dans la salle communautaire.

Mais ici aussi y'a le même problème, des punaises pis des coquerelles pis c'est pour ça que je veux pas que personne rentre chez nous. Je veux pas en avoir. [...] Elle est ben fine la madame à côté, mais je sais-tu comment elle vit chez eux. Faque non j'aime autant y dire juste bonjour pis ça reste comme ça ! (Claudette)

Par ailleurs, quelques locataires rapportent avoir été irritées par d'autres locataires qui jettent leurs débris de leurs balcons aux étages inférieurs (ex. : mégots de cigarettes, contenu du sac d'aspirateur, pots de

plantes avec de la terre, gommes, etc.) ou qui ne ramassent pas les excréments de leur chien. Ce type de comportements semble associé à plus de méfiance et de préjugés envers les autres locataires, ce qui nuit aux contacts sociaux entre voisins.

3.3.2 Structures formelles de participation sociale

La majorité des locataires rapportent avoir eu l'occasion de s'impliquer dans leur milieu ou souhaiteraient le faire. En effet, plusieurs locataires ont reçu une offre d'implication bénévole à la suite de leur arrivée dans le HLM, soit dans un organisme communautaire qu'elles fréquentent ou au sein du comité de locataires. D'autres locataires mentionnent ne pas avoir reçu d'offre d'implication dans leur milieu, mais souhaitent le faire ou s'impliquent déjà de façon informelle.

Ici, il y avait une dame qui était secrétaire et puis elle est déménagée à la fin du mois de septembre alors on m'a demandé pour la remplacer pour le reste de l'année, parce que j'ai fait partie beaucoup d'associations, de comités un peu partout et ça m'aurait fait plaisir déjà d'embarquer pis tout ça parce que j'aime ça. Sauf que là, je n'ai plus la santé. (Suzanne)

Jvais vous parler du président actuel parce que je sais que ça ne s'est pas toujours fait ces choses-là. Mais, le président ici, il avertit les gens, il nous le dit si on s'adonne à le croiser pis que la personne nouvelle est là il nous dit « Tiens, je vous présente madame untelle ou monsieur untel c'est un nouveau résident. » Parce que c'est arrivé il n'y a pas longtemps encore, quelqu'un qui est déménagé ça ne fait pas trop longtemps. J'sortais de l'ascenseur pis la personne était là à jaser avec lui. Alors, il m'a dit « Je te présente madame unetelle, c'est une nouvelle résidente elle s'appelle [...]. J'ai dit « Bonjour madame, ça fait plaisir. » (Suzanne)

Très peu de locataires ont accepté d'occuper un poste sur l'association de locataires et celles qui ont décidé de le faire se questionnent sur leur volonté de renouveler leur mandat ou ont démissionné. Une locataire rapporte avoir démissionné en raison des critiques constantes et du manque de respect entre les locataires. Celles ayant refusé de s'impliquer évoquaient des raisons liées à la santé, aux limites individuelles ou à un manque d'intérêt. D'autres locataires affirmaient ne pas avoir envie de s'impliquer, notamment par manque d'intérêt, en raison de la nature imprévisible des échanges et de la tendance des locataires à argumenter entre eux et elles, ainsi que du niveau de responsabilité requis ou encore en raison du manque de vitalité perçu chez les autres locataires.

[Ç]a c'est la dame en bas qui veut être mon amie, pis qu'y'est une amie aussi, mais elle me disait « si tu veux participer tu serais bonne dans ça, dans le comité », mais j'ai dit « j'ai pu le goût d'organiser, j'ai organisé déjà pas mal dans le contexte du travail ou de la congrégation faque c'est ça mon énergie a baissé aussi avec les années ». (Caroline)

Ils m'ont dit « [nom de la participante] on a quelque chose à te demander, est-ce que tu serais prête à prendre la place à [nom de l'ancien président]. T'as de l'air d'une personne qui sait quoi dire, qui sait quoi demander » pis là ben ça me tentait pas de faire des activités pour des personnes en jaquette, non je vois pas qu'est-ce qui les exciterait, y'ont pas de l'air excitant pantoute. Non j'ai refusé. (Micheline)

Toutefois, chez les quelques locataires ayant accepté de s'impliquer, leur implication semble respecter leurs limites et leurs capacités. En effet, un état de santé précaire était souvent évoqué comme raison pour éviter un engagement formel sur l'association de locataires ou des tâches ponctuelles malgré l'envie de contribuer.

Parmi celles qui n'ont pas eu l'occasion de s'impliquer ou d'être bénévoles dans leur milieu, la moitié souhaitait le faire et certaines ont pris l'initiative de contacter des organismes de leur secteur. Toutefois, leur implication a été interrompue lors de la pandémie. L'autre moitié rapporte déjà s'impliquer de manière informelle auprès d'autres locataires (ex. : accompagner une voisine à ses rendez-vous, préparer des biscuits pour le souper de Noël du comité ou s'occuper d'un proche malade). Une seule locataire raconte avoir tenté d'offrir son aide à l'association de locataires, mais aurait été rejetée par cette dernière, décourageant ainsi ses efforts.

La stabilité et le maintien de l'association de locataires semblaient toutefois précaires dans certains HLM, alors que des locataires sont arrivées au moment où leur comité était en dissolution. Les raisons entourant cette dissolution concernaient des rumeurs sur des problèmes avec la trésorerie par le passé, ou encore l'état de santé instable des locataires membres administrateurs ou administratrices du comité. Devant cette interruption de services, d'autres locataires semblaient prendre l'initiative de contacter des organismes à but non lucratif à proximité pour maintenir l'offre d'activités sociales.

Les activités organisées dans le HLM représentent des occasions de rencontres pour plusieurs locataires. Avant la pandémie, il y avait des activités organisées à une fréquence hebdomadaire. Ces activités n'ont pas lieu durant la saison estivale, mais selon une locataire, les contacts entre le voisinage seraient plus fréquents durant cette saison à l'extérieur.

La moitié des locataires rapportent participer aux activités sociales organisées dans leur immeuble. La majorité trouve ces activités agréables et les considère comme des occasions de socialiser et de discuter

avec d'autres locataires. Une seule locataire ayant participé aux repas mensuels organisés par le comité de locataires décrit sa soirée comme ennuyante en raison du manque de dynamisme des autres locataires.

Non y'a rien qui lève. Y'a eu une fête à Noël l'année passée justement, ben c'était la dernière activité que le président faisait pis il remettait sa démission suite à ça. Mon Dieu que ça été plate ! Épouvantable ! Je me suis emmerdée, je me suis ennuyée là. Personne se parle, tout le monde est sourd ils mettent la musique ben trop forte [rire]. (Micheline)

Moi j'aime bien ça ici parce que y'a des activités. Là comme-là, des fois ils nous passent des repas gratuitement. (Claudette)

D'autres préfèrent limiter leur participation à des activités à l'extérieur du HLM (ex. : activités culturelles ou au sein d'un organisme communautaire) ou estiment que les activités offertes dans l'immeuble manquent de variété. Certaines mentionnent qu'il n'y a que des activités de bingo ou des jeux qui les intéressent peu, tels que les jeux de poches, de société ou de cartes. Lorsque questionnées sur le type d'activités auxquelles elles prendraient part, les réponses sont diversifiées : jeux de société de type *Scrabble*, café-causerie, artisanat (ex. : macramé et tissage) ou poésie. Quelques locataires soulignent qu'il y a peu de personnes qui participent aux activités organisées dans leur immeuble et qu'il s'agit souvent des mêmes individus.

Comment dire, ben y'a des choses encore en bas, mais là encore c'est plus du divertissement ; les jeux de poches, les jeux de dards, les jeux de cartes, les jeux de société, j'aime pas tellement personnellement, mais pas que j'irai jamais des fois pour passer le temps, mais je m'ennuie pas encore assez pour y aller. (Caroline)

Là je me prépare à sortir, y'en a ben qui sortent pas. Le monsieur qui reste en face y sort jamais de chez eux. Y'en a beaucoup, y'est vraiment solitaire. Dans les places de personnes âgées, y'en a qui veulent pas sortir pis ceux qui sont de d'autres nationalités, eux autres ils participent pas à les rencontres, à les loisirs, y participent pas ce monde-là. [...] Ben dans l'autre place où je restais je les connaissais plus parce que j'ai resté là plus longtemps, mais eux autres y'en avait qui participaient, mais ici peut-être parce qu'ils sont plus âgés, ça participe pas. (Claudette)

Quelques locataires rapportent toutefois que, lors d'activités sociales, les autres locataires peuvent être « chialeux » ou n'entretenir que des discussions « vides » dans lesquelles ils ou elles n'abordent que des sujets superficiels.

Bien qu'informées de la tenue d'activités dans leur immeuble, les locataires rapportent avoir eu besoin de quelques mois avant de se sentir prêtes à y participer. En effet, dans quelques cas, les locataires

participaient encore à des activités dans un organisme communautaire de leur ancien quartier et attendaient d'avoir terminé leur abonnement. Dans d'autres cas, les locataires préféraient prendre le temps de se familiariser avec les autres et le fonctionnement. Par exemple, une dame a passé un été à observer le fonctionnement des jardins communautaires avant d'en faire la demande. Une autre locataire se familiarisait avec les activités en ne s'y présentant que vers la fin de l'activité plutôt que d'y assister en entier.

Au tout début, j'étais un peu réticente. J'avais un rendez-vous et après mon rendez-vous j'arrivais à 3 heures à peu près, j'étais là de 3 heures à 4 heures au lieu de 1h30 à 4 heures. J'allais me pointer le bout du nez à la fin. Quand je pouvais y aller au complet j'y allais, mais j'avais des rendez-vous les jeudis, fait que c'était des petites présences. Oui, à petites doses. (Lise)

J'veux dire, même je n'avais pas de jardin parce que je ne voulais pas m'embarquer sans connaître comment que ça fonctionnait pis tout ça, mais tout l'été moi j'ai regardé leurs petits jardins pis j'surveillais leurs tomates pis les concombres. (Yolande)

La promotion des activités dans le milieu avec une approche de type « aller vers » les personnes favorise la participation des locataires aux activités organisées dans le milieu. Plusieurs locataires ont reçu une invitation personnalisée de la part du voisinage ou de l'intervenante de milieu à participer aux activités qui se tenaient dans le HLM.

Il y avait des activités en bas faqu'ils disaient que le trésorier ou j'sais pas trop il me dit à moi « il y a une activité de up date, c'est juste pour vous jasez un peu avec tous les gens qu'il y a de la place, si tu veux, tu viens jaser avec eux autres et t'apprends à les connaître pis tout ». C'est de même que j'ai été dans les activités. (Louise)

Quelques locataires mentionnent prendre connaissance de la tenue d'activités ou d'assemblées de locataires grâce aux annonces affichées sur les babillards de leur immeuble. Dans quelques cas, les annonces sont plutôt glissées sous leur porte individuelle ou collées sur celle-ci. Une seule locataire précise qu'elle recevait des feuilles d'informations sur sa porte dans son ancien HLM, mais qu'elle n'a jamais pris part aux activités. En revanche, dans son nouveau logement, elle participe aux activités, car un premier contact avec l'intervenante de milieu a été établi. Cette même locataire suggère de présenter les activités dans un journal interne à l'intention des locataires.

Y'a des choses aussi près des boîtes aux lettres en bas. Y'a comme deux tableaux puis y'a des informations sur les activités du quartier, sur les ressources, la sécurité, le CLSC, des numéros

de téléphone et puis ça je trouvais que c'était très positif parce qu'on a des messages. Même dernièrement j'ai pris un petit coupon des gens qui annonçaient des soins de pieds parce que des fois on a des gens qu'on connaît, mais avec le temps, ou des fois l'hiver ça nous tente pas d'aller trop loin où chez l'esthéticienne [rire] puis on peut avoir des gens qui viennent à la maison donc ça peut être plus pratique aussi. Ça je trouvais que c'était bien organisé. (Caroline)

L'accueil des locataires semblait facilité par l'existence d'une association de locataires. Pour plusieurs locataires, les membres de l'association de locataires se sont présentés à elles pour leur souhaiter la bienvenue, notamment lors de la visite avec l'agent de location. Dans certains cas, ils et elles se montraient disponibles en cas de besoin et offraient de l'information sur les commodités et les activités dans l'immeuble. Une locataire souligne d'ailleurs que son contact avec une membre administratrice de l'association a représenté son premier contact avec une personne chaleureuse et « humaine » depuis son arrivée. À cet effet, une locataire décrit la présidente de l'association comme une personne très organisée connaissant plusieurs ressources et occupant son poste depuis plusieurs années, ce qui lui permettait de veiller au bon déroulement des activités et de se montrer sensible aux besoins des locataires. Une seule locataire rapporte que les membres administrateurs de l'association n'étaient pas gentils avec elle et d'autres locataires dans son immeuble étaient souvent témoins de voisins qui pleuraient à la suite de leur interaction avec ces derniers.

3.3.3 La qualité des relations de voisinage

La qualité des relations de voisinage est très variable au sein d'un même immeuble. Les locataires rapportent à la fois de l'entraide et de la solidarité et des relations de conflits, voire d'intimidation. Une dizaine de locataires rapportent des situations d'entraide dans le voisinage qui semblent contribuer à créer un climat positif au sein de leur HLM et à favoriser l'intégration sociale. La plupart d'entre elles se montrent disponibles pour aider leurs voisins ou voisines, notamment en offrant de les raccompagner lorsqu'elles possèdent une voiture. De manière générale, les locataires sont proactives en partageant des informations, des biens ou encore de la nourriture. Par exemple, les locataires peuvent partager des astuces de communication concernant les services de réparation, telles que faire la demande d'un bon de travail, ou encore partager la carte professionnelle de l'intervenante du milieu pour pouvoir discuter de situations d'intimidation. D'autres exemples d'entraide comprennent le partage de nourriture lorsqu'elles cuisinent des plats en grosse quantité, la mobilisation du voisinage pour meubler le logement d'une nouvelle venue ou le partage de l'accès à une balançoire privée installée sur sa terrasse.

Faqué il y en a une qui est arrivée pis elle avait une chaise de jardin dans son salon, c'est tout. Faqué moi, j'ai passé le mot, j'les connais les filles même si je ne les côtoie pas. Ben, j'ai passé le mot, j'ai dit « Regarde, elle vient d'arriver pis elle a une chaise de jardin dans son salon faqué si vous voulez vous débarrasser de bibliothèque ou de divan en cuir, parce que les tissus ils ne veulent pas qu'on s'échange ça, des chaudrons, n'importe quoi. » Faqué, elle a presque fini de se meubler. (Yolande)

Quelques locataires reçoivent du soutien de leur voisinage par l'entremise d'appels de courtoisie informels. On prend de leurs nouvelles, on discute quand le moral est plus bas, on offre du soutien en cas d'harcèlement et on partage son téléphone au besoin.

Ah ben j'ai dû téléphoner chez une voisine je suppose. Ah ben oui y'avait une personne qui était sur le comité en question qui elle m'a accueillie. Elle par exemple ça c'était vraiment correct. Quand elle m'a vue arriver « bienvenue chez vous » tout ça, ça c'était bien. Alors j'ai dû téléphoner, utiliser son téléphone pour demander qu'on envoie quelqu'un de la maintenance, y'avait une porte de garde-robe qui était tombée. (Françoise)

Dans les premiers jours ou les premières semaines suivant l'arrivée, la plupart des locataires ont rapporté que le voisinage ou un ou une membre de l'association de locataires s'était présenté.e en leur souhaitant la bienvenue et en se montrant disponible en cas de besoin. Ce type d'approche contribue au sentiment d'être accueilli. Une locataire se remémore qu'une voisine lui aurait remis un pot de *ketchup maison* pour l'accueillir. Néanmoins, certaines locataires étaient surprises de l'approche adoptée pour leur souhaiter la bienvenue. Elles citent comme exemples : une locataire qui souhaitait visiter son logement, une autre qui s'est présentée en précisant qu'elle n'aimait pas ceux qui font du commérage et encore d'autres locataires qui accueillaient en disant « ah c'est toi le nouveau/nouvelle » sans se présenter.

Deux locataires ont aussi des membres de leur famille qui habitent le même ensemble HLM. Dans l'un des cas, cela se traduit par plus d'entraide, tandis que dans l'autre, la locataire limite les contacts en raison du mauvais caractère de sa mère. Cette locataire précise avoir plus de contacts avec sa famille depuis qu'elle habite le même site HLM que sa mère et sa tante, mais que la qualité de relation avec sa mère est meilleure lorsqu'elles se voient moins souvent.

Ma mère, elle a dit que j'avais tout un caractère faqué le moins qu'on se voit, moins longtemps, moins qu'on se voit la face, mieux que c'est. Moins de conflits qu'on a. (Ginette)

Oui c'est ça parce que lui était dans un HLM familial et puis y'avait 60 ans passé alors y'a demandé d'être transféré puis on l'a transféré ici donc avec lui c'est encore plus, disons que c'est mon frère qui m'aide beaucoup. J'ai un frère décédé, mais lui il fait beaucoup de

commissions pour moi, des courses et puis étant donné qu'on n'est pas loin, quand il va pour lui il va pour moi donc j'ai quasiment pas de grosses courses de choses pesantes à apporter donc c'est ça, la relation est bonne, est même améliorée depuis qu'il est ici. (Caroline)

Le fait de connaitre le milieu ou le voisinage avant le déménagement semble contribuer à l'intégration sociale des locataires en facilitant l'accès aux ressources. Quelques locataires connaissaient déjà les ressources du quartier puisqu'elles ont déjà résidé dans ce dernier avant d'aménager dans leur HLM ou parce qu'elles y avaient travaillé auparavant. D'autres locataires connaissaient déjà l'intervenante de milieu, un proche ou des amis qui habitaient l'immeuble avant de faire leur demande, ce qui a influencé leur choix. Ce faisant, elles connaissent parfois déjà un peu les résidents et les ressources existantes dans l'immeuble (ex. : activités).

Ben, moi je connaissais la résidence ici parce que ma mère l'a habitée pendant neuf ans. Alors, j'la connaissais. Alors, c'est comme ça que je connaissais déjà très bien la résidence puisque je venais souvent pour aider ma mère les dernières années. Ma mère était moins bien alors j'étais très souvent ici pour l'aider. Donc, je connaissais autant, [nom de la ville], j'ai en bas à la buanderie, j'connaissais les résidents, j'la connaissais. (Suzanne)

Moi j'ai travaillé ici dans le quartier à la clinique vétérinaire. Ah ah ! [...] c'est-à-dire je connaissais déjà le quartier. [...] Oui. Mon plan de match était fait, y'a une piscine à deux coins de rue pour aller faire de la natation, mais la pandémie a arrêté ça. Y'a la bibliothèque sur l'autre coin de rue, y'a la maison de la culture, y'a du cinéma tous les lundis soir. (Denis)

Une locataire rapporte connaître peu de personnes dans son immeuble, car la majorité n'a pas la même origine culturelle et ne parle pas la même langue. « Oui, à peu près. Parce que le reste c'est toutes des personnes de d'autres nationalités pis on a de la misère à se comprendre un peu. Ils ne parlent pas français ben ben gros » (Louise).

Certaines locataires demeurent polies dans leurs échanges avec le voisinage, mais sont sélectives par rapport aux personnes avec qui elles développent des relations. Par exemple, une personne considère que le voisinage qu'elle côtoie depuis un an demeure au stade de connaissance, alors que les amitiés nécessitent plusieurs années pour se développer. À ce propos, elle estime qu'après 5-6 ans à côtoyer son voisinage, il la connaît davantage et le statut de la relation serait plus propice au développement d'une relation amicale.

Tsé ça fait juste un an que je suis ici. Je les connais pas vraiment les personnes, c'est juste des connaissances. Je peux même pas appeler ça des amis, des connaissances. Un ami, j'en ai des

amis ça fait 50 ans que j'suis ami avec deux filles, mais j'ai un ami garçon aussi ça fait longtemps, ça fait 45 ans que j'suis ami avec. Ça c'est des amis. Pas une personne que ça fait un an là [rire] c'est juste une connaissance [...] Met que ça fasse mettons cinq six ans que je suis ici ça va être différent le monde vont m'approcher plus ils vont me connaître plus. Là ils me connaissent pas assez. C'est ça la différence. (Claudette)

Lorsque la qualité du voisinage est altérée par certains phénomènes sociaux désagréables, tels que le commérage, la présence de conflits ou l'intimidation, les locataires rapportent éviter de fréquenter certains lieux communs, diminuer leur participation aux activités organisées et adopter des comportements de méfiance envers les autres locataires afin de préserver leur intimité et d'éviter de se retrouver dans des situations conflictuelles. Pour ce faire, elles appliquent plusieurs stratégies permettant de limiter leurs relations interpersonnelles. La plus courante consiste à ne pas inviter un autre locataire chez soi, même pas pour prendre un café.

Quelques locataires mentionnent éviter les lieux de rassemblement afin de ne pas croiser d'autres locataires. Par exemple, une locataire fait donc son lavage très tôt le matin et une autre ne fréquente plus les balançoires. Certains lieux comme la salle communautaire, les balcons communautaires et le hall d'entrée sont propices à la formation d'attroupements de locataires qui peuvent tenir des propos dénigrants au sujet de ceux et celles qui y circulent. Certaines locataires mentionnent entendre des commentaires moqueurs à leur égard lors de leur passage dans ces lieux. Ce type d'interaction favorise l'exclusion plutôt que l'intégration sociale et altère la qualité des relations de voisinage.

Sept, ils sont toujours assis en plus à l'entrée. Quand tu arrives de dehors, t'arrives de faire tes commissions comme le monde qui ont des problèmes avec eux autres y'ont pas le choix de leur faire face. Pis ça te fait des gros yeux ou ça t'envoie une blague mal placée ou ça reste devant la porte, ça se tasse pas. Pis en pesant sur le piton pour ouvrir la porte ben la porte elle ouvre toute seule faque la porte l'accroche faque ça dit « tu m'as accrochée pis tu m'as poussée ». (Murielle)

Y'a des groupes qui se font. Quand on regarde les balcons, [...] pis y'a des gens qui restent en dehors du groupe. Ça c'était quelque chose que j'avais remarqué le premier, quand je suis arrivé ici. Les premières fois que j'allais sur le balcon y'avait un groupe. On arrivait là, on était comme un cheveu sur la soupe pis c'était pas agréable. C'était moins accueillant disons. Des choses comme ça, ça ne devrait pas être, on habite toutes à la même place. (Françoise)

Finalement, l'une d'entre elles ne participe plus aux activités organisées dans son immeuble en raison de la présence de clans dans l'association qui nuit à l'ambiance. Elle préfère donc participer aux activités organisées dans le HLM voisin.

Parce qu'on est tanné, moi je suis tanné dans le HLM qui est juste à côté, [adresse], j't'allée dans une soirée qu'il fait pis on a adoré. On est trois ici qu'on va, quand qu'il y avait des soirées, on aimait mieux aller de l'autre côté. [...] Oui ! Plus plaisant. Y'a pas de cliques, c'est du fun, tout le monde est égal c'est trop le fun de voir le comité là-bas qui se promène pis qu'y'est agréable. Parce que l'autre côté aussi ils peuvent venir ici, mais y'en a pas ben ben. Y'en avait deux, trois qui venaient pis un moment donné y venaient pus. Ils venaient souper pis y partaient tout de suite. (Murielle)

Quelques locataires ont été témoins de situations conflictuelles entre locataires ou de manque de respect. Elles rapportent une tendance à la critique et au manque de respect à travers un langage ponctué de sacres, ce qui peut être source d'inconfort :

Mais, eux autres ça fait partie de leur langage. T'sais, je ne sais pas, ils ont peut-être été élevés dans un milieu comme ça. Moi, c'était le contraire chez nous. Mais, j'hais ça quand que ça sacre à tue-tête, ça se pogne aux cheveux pis ça veut se casser la gueule. [...] Je ne suis pas habituée à ça faque, regarde, mes genoux me cognaien ensemble. (Yolande)

D'autres locataires rapportent qu'il est préférable d'éviter la salle communautaire puisque c'est un lieu où les locataires entrent en conflit. Certaines ne participent plus aux activités de leur immeuble pour cette raison. Une locataire a tenté d'améliorer la situation en prenant l'initiative d'afficher un code de vie dans la salle communautaire.

Des personnes mentionnent éviter de trop se dévoiler aux autres locataires. Pour plusieurs, il s'agit du meilleur conseil à donner aux nouveaux et nouvelles locataires.

Beaucoup de personnes, hommes et femmes qui m'ont dit ça. Y'en a même qui m'ont dit que c'était, je sais pas qui de l'office municipal qui ont dit de pas se mêler aux autres. Moi on m'a dit ça. En tout cas le bonhomme bête il m'a jamais dit ça de pas me mêler aux autres, mais y'a plusieurs personnes qui m'ont dit que l'office municipal avait suggéré de pas parler à personne. De se mêler de nos affaires. (Micheline)

À cet effet, une locataire mentionne ne pas répondre inutilement aux questions des autres locataires tout en demeurant polie dans ces échanges, alors qu'une autre explique avoir une série d'excuses (ex. : « Désolé, je dois quitter, j'ai quelque chose au four ») prêtées à utiliser pour mettre fin à une conversation facilement lorsqu'elle perçoit son interlocuteur comme moins agréable ou moins diplomate.

Faque, moi si quelqu'un me dérangeait, j'étais polie, j'écoutais pis tout ça, là je regardais ma montre pis là « Vous allez m'excusez parce que ma femme m'a dit qu'elle m'appellerait à telle heure. » C'est pas vrai, c'est une défaite pour m'en venir chez nous, les gens ne le savent pas.

Je n'ai pas dit de bêtise à personne, je n'ai pas dit « J't'écoeurée de t'entendre parler, j'm'en viens chez nous. » (Suzanne)

Plusieurs locataires mentionnent être témoins de commérage dans leur immeuble et préférer s'en tenir à l'écart soit en limitant leurs interactions sociales à des salutations ou en étant plutôt solitaires. De plus, elles mentionnent éviter les conflits en ne s'impliquant pas dans les conversations où il y a de la médisance à propos d'autres personnes. Le commérage est considéré par certaines comme un désavantage de la vie en HLM. Pour certaines locataires, l'arrivée en HLM est décrite comme un « choc culturel » en constatant la présence de conflits entre les locataires ou de commérage entre « cliques ».

Oui [rire] la réputation c'est fait attention. Ben je les voyais jaser entre eux, ben quand j'ai vu ça c'est comme, un autre milieu c'est un choc culturel vous savez. Quand vous rentrez ici vous voyez ces dames enragées, mais c'est une infime partie, les gens sont tranquilles chez eux. C'est ça qui faut voir. (Denis)

Une autre locataire adopte toutefois un discours plus nuancé en se disant peu dérangée par l'existence de commérage puisqu'on en retrouverait dans différents milieux de vie.

Des fois, j'veais arrêter juste pour les saluer, mais c'est plus du mémérage. C'est ça que je n'aime pas des HLM, t'sais, Thérèse parle contre Roger, Roger contre Rolande pis après ça quand que Rolande parle avec Thérèse elle parle contre Roger. T'as genre un peu comme dans les Belles-Sœurs, le monde ils papotent parce qu'ils n'ont pas d'autre chose à faire. Ça, ça m'inspire moins le placotage comme ça. Je les laisse faire parce qu'eux autres aiment ça, c'est leur vie, ils ont ben le droit. Mais moi, ça ne fonctionne pas ça. [...] J'aime mieux me parler toute seule pis me répondre toute seule, ça fait moins de trouble de même. (Rose)

Quelques locataires évoquent la crainte d'être sollicitées par d'autres locataires lorsqu'elles commencerait à perdre leur autonomie ou la mémoire. D'ailleurs, une locataire très serviable rapporte être sélective pour éviter que certains voisins ou voisines n'abusent de sa servabilité.

Des situations d'intimidation sont rapportées par les locataires. Une seule participante dans notre échantillon se considère comme étant victime d'intimidation dans son immeuble. Cette dernière aurait offert son aide à l'association de locataires, mais a vécu plusieurs situations de rejet de la part de cette dernière. Elle donne l'exemple d'un débat qu'elle a eu avec la présidente pour avoir accès à deux sacs de terre pour son jardin alors que cette dernière remettrait aisément quatre ou cinq sacs aux autres locataires. Elle explique ce comportement par le fait que la présidente l'aurait jalousee d'avoir obtenu le logement au rez-de-chaussée. Elle relate d'autres situations où les locataires se regroupaient dans l'entrée et

passaient des commentaires ou jetaient des regards lorsqu'il y avait la distribution de nourriture, par exemple.

Manque de savoir-vivre pis en plus de ça ils savent qu'ils font du mal pis qui sont pas bien. Hey pis ça fixe avec des gros yeux pis ça t'intimide là tsé. Surtout avec du monde qui vont chercher de la nourriture, qui vont porter aux gens qui ont de la misère, ben cette gang-là sont en bas pis y fixent les personnes hey ils les font sentir mal [x3]. Incroyable qu'est-ce qui se passe. (Murielle)

Une autre locataire ayant vécu de l'intimidation dans son ancien milieu de vie rapporte avoir appris à couper rapidement les conversations pour éviter qu'elles ne dégénèrent. Ainsi, elle affirme clairement son refus de se mêler aux autres en disant par exemple qu'elle n'aime personne, même si elle demeure respectueuse. C'est, selon elle, le meilleur moyen d'éviter les problèmes.

Ben je ne cours pas après le conflit, non c'est ça, je n'aime pas ça, je n'aime pas ça. Moi, j'ai une vie tellement dure que je ne recherche pas ça du tout. Faque pour éviter ça, quand que t'as vécu l'intimidation avant, avant, avant, tu le sais avant que ça arrive à qui t'as affaire, t'as une lecture assez rapide des individus devant toi, faque quand que tu bloques la porte toute suite ben ça arrête-là, ça ne va pas plus loin. (Rose)

Le manque de respect des lieux semblait également altérer le sentiment de confiance et de sécurité des locataires. Quelques locataires rapportent des situations de vandalisme ou de vols dans leur immeuble. Parmi les exemples rapportés, il y aurait eu des décorations personnelles placées sur les portes arrachées ou détruites ainsi que des vols de légumes dans les jardins communautaires.

Ensuite j'ai mis pour l'été, y'a une madame ici qui m'aime bien pis elle m'a donné un chapeau qu'elle avait avec des fleurs autour, bon ben je l'ai pris pis j'ai mis un petit set de lumières dedans. Je l'ai accroché après ma porte, c'était beau pis tout le monde disait que c'était beau. Ben y'ont coupé les lumières. [...] Hey ça vole les affaires de Noël que le monde on mit sur les portes, ça vole des choses dans les salons, ça brise les décorations de Noël que y'a sur les murs, c'est ben terrible. Je vous le dis c'est ben terrible jamais j'aurais pensé que les personnes âgées étaient de même. Ben moi je me dis c'est comme si on serait, on recommence l'école. (Murielle)

Un autre irritant relevé par une locataire a été de constater qu'un autre locataire était en train de vider la sécheuse de ses effets personnels, alors qu'elle avait mis une minuterie pour arriver à l'heure.

Finalement, la perception du voisinage des locataires est plutôt nuancée, bien qu'elles répondent spontanément trouver leurs voisin.es gentils.les et qu'elles décrivent plusieurs situations altérant la

qualité des relations de voisinage. Une seule participante utilise des qualificatifs péjoratifs pour décrire son voisinage. Cette participante dont les indicateurs d'intégration sociale étaient plus faibles semble avoir internalisé certains préjugés. Celle-ci décrit la présence d'une « attitude de vieux » se traduisant par une ambiance déprimante et empreinte d'amertume, alors que les locataires soigneraient peu leur tenue vestimentaire ou ne feraient que parler de leur maladie ou de celle des autres.

Locataire : Y'a un autre chose aussi que je trouve difficile, c'est une question d'attitude en. Tout le monde a une attitude même ceux qui ont à peu près mon âge y'ont une attitude de vieux.

Étudiante-chercheure : C'est quoi une attitude de vieux ?

Locataire : Ben ça parle de bobos, je sais pas, une attitude de vieux, de pilules pis bobos pis les bobos de sa sœur pis les bobos de son chum pis [rire] des bobos [...] Pis comme je vous dit, les vêtements, l'attitude est déprimante, vraiment déprimante. Tu vas pas à la rencontre pour te monter le moral, non. (Micheline)

3.3.4 Règlementation

Les OC établissent une série de règlements visant à favoriser le bien-vivre ensemble et le respect des lieux. Ces derniers sont inclus dans le règlement d'immeuble remis aux locataires lors de la signature du bail. Quelques locataires rapportent bien connaître les règlements dans leur immeuble, grâce à la documentation remise lors de la signature du bail. D'autres se sont familiarisées avec les règlements à force de se faire reprocher leurs faux pas par d'autres locataires. À l'inverse, certaines étaient plus craintives et n'osaient rien faire par crainte de contrevenir aux règlements. C'est le cas de Murielle qui a été rassurée lorsque le concierge lui a rappelé qu'elle avait le droit d'installer des cadres sur ses murs puisqu'elle était chez elle.

J'ai encore les petites feuilles, c'est marqué les règlements de la place, de ne pas fumer la cigarette, fumer le cannabis aussi j'ai le droit, mais sur mon balcon ou dans ma maison, pas à l'extérieur. Comme le chien, le chien j'allais le promener, j'avais le droit à telle place et non à l'autre place. Les règlements je les suivais par exemple. (Louise)

J'voulais juste mettre mon linge dans la laveuse, la faire partir pis j'veais me promener avec mon chien pis quand c'est fini je reviens pis j'arrête, j'le mets dans la sécheuse pis j'monte chez nous. Il y en a une en rentrant elle dit « Ben là, vous n'avez pas le droit de chien ici. » Ben, t'sais, les règlements moi c'est, j'les lis, mais je ne les retiens pas tous, il y en a trois pages. Yolande

L'application de ces règles, dans une certaine mesure, semble toutefois contribuer à la présence de conflits et à nourrir un sentiment de méfiance. Par exemple, une locataire était sidérée de constater qu'elle doit signaler les intrus dans son immeuble :

C'est marqué si tu vois ton voisin qui a une nouvelle blonde pis un nouveau chum pis il couche là tous les soirs, t'as intérêt à appeler les HLM pour leur dire que ton voisin a une nouvelle blonde. J'ai fait « qu'est-ce que c'est que ça ostie. » (Rose)

Le fait de ne pas respecter certains règlements peut aussi représenter une source de conflits. Par exemple, le respect des consignes sanitaires en vigueur (ex. : port du masque) durant la pandémie était considéré comme une source de conflits entre locataires dans les aires communes, mais qui était atténuée en présence de gardes de sécurité.

D'autres règlements autorisant plus de liberté aux locataires, comme le fait d'avoir droit à un animal de compagnie, semblaient favorables à l'intégration sociale. Quelques locataires ont un chien, ce qui leur donne un prétexte incitant les autres à entamer une conversation avec elles.

Pis vu que j'ai un chien ben tout le monde veut parler à mon chien. C'est la coqueluche du bloc, t'sais, ça lui prend une caresse à tout le monde qu'il rencontre pis... [...] Avec le chien ben ça allait bien parce qu'automatiquement ben « Comment il s'appelle ? » pis « Quel âge qu'il a ? » pis tatati tatata. Là, ça crée des liens, pis si tu redescends pis t'as pas le chien ils disent « Ah, où est ton petit chien ? » Faque ça fait des, tu commences avec des petites affaires. (Yolande)

3.3.5 Proximité des services dans le quartier

Selon les locataires, l'emplacement de leur immeuble HLM dans le quartier semblait exercer une influence sur leurs opportunités de rencontres. Quelques-unes mentionnent que leurs contacts avec le voisinage sont limités par le fait que leur immeuble est situé dans un secteur industriel ou entouré de grands immeubles, tels que des centres d'hébergement de longue durée. La proximité d'espaces propices à la socialisation (ex. : parc, centre d'achat, etc.) favorise l'intégration sociale. Une locataire précise que les services et les commodités doivent être accessibles à 10 min de marche à pied ou à moins de 30 min d'autobus. Plusieurs locataires vont marcher ou se déplacent en triporteur aux alentours de leur immeuble pour se familiariser avec les ressources et les services du quartier. La proximité de parcs près du HLM facilite l'initiation de contacts auprès du voisinage extérieur.

Des ressources, je n'ai pas souvenir qu'il [l'agent de location] m'a verbalement parlé des ressources. Mais, avant d'aménager, je suis venu faire un tour pour visiter le secteur, pour voir qu'est-ce qu'il y avait. (Gaston)

Lorsqu'interrogées sur les changements survenus dans leurs relations avec leur famille ou leurs ami.e.s proches à la suite de leur déménagement, les locataires n'observent généralement pas de différence. Quelques locataires rapportent toutefois que des attractions à proximité de leur milieu de vie contribuent à accroître la fréquence de contacts avec leur famille.

L'accès aux transports est évoqué comme raison influençant la fréquence des visites aux enfants.

C'est ça parce que j'ai de la misère avec l'autobus et le métro, mais quand ce n'est pas une heure de pointe comme samedi matin, ça je suis correcte. Pas le métro, mais l'autobus oui. Ça se fait bien parce que si je prends [nom d'une rue], elle me débarque à un coin de rue de chez ma fille. Je n'ai pas de transfert. Souvent ma famille va me donner des lifts. (Francine)

L'accès à des commerces de proximité afin de socialiser semble plutôt limité. Une locataire rapporte que son quartier a connu beaucoup d'embourgeoisement ayant changé la population dans le quartier et par le fait même augmenté les tarifs des restaurants, limitant les occasions de sorties. La plupart des locataires décrivent le personnel des commerces environnants comme gentil. Quelques locataires affirment que le personnel les reconnaît et les apprécie, certaines rapportant même qu'ils se souviennent de leur prénom. Seulement trois locataires rapportent que les relations avec les commerçants étaient correctes, mais qu'elles se limitaient à un « bonjour » de courtoisie sans plus.

Pis là j'ai connu la pharmacie qui est juste sur le deuxième coin de rue. Bon ben là, écoute la troisième fois que j'ai été là en rentrant « bonjour [nom de la participante] comment ça va ? » hey j'ai dit « comment vous faites avec tout le paquet de monde qui rentre là. » (Marie)

3.3.6 Personnel de soutien

Plusieurs types de personnes peuvent jouer un rôle auprès des nouveaux et nouvelles locataires dans les HLM, dont l'agent de location, l'agent de sécurité, l'intervenant de milieu, le préposé à la sécurité des locataires et les travailleurs sociaux. Le fait de connaître le personnel présent au HLM favorise un sentiment de confiance chez certaines locataires à prendre part aux activités organisées dans leur milieu.

En général dans les OH, un agent de location est responsable de la location des logements, des stationnements, des baux et de communiquer avec les locataires concernant les changements au

logement. Il s'assure du respect des règlements d'immeuble et reçoit en premier les plaintes des locataires. Pour plusieurs locataires, la première personne avec qui elles sont en contact à leur arrivée est l'agent de location. L'expérience de contact avec l'agent est mitigée chez les participantes. Alors que certaines rapportent que ce dernier semblait de mauvaise humeur (autant en personne qu'au téléphone) et peu réactif à l'humour des locataires pour détendre l'atmosphère, d'autres l'ont trouvé gentil et ont noté qu'il offrait de l'information pertinente, bien qu'insuffisante selon une locataire. Une participante précise qu'il pourrait avoir un rôle clé à jouer s'il existait un comité d'accueil des nouveaux et nouvelles locataires en permettant de faire la transmission de l'information.

C'était un contact un peu froid et le monsieur avait l'air de mauvaise humeur parce qu'il me faisait visiter à la place de quelqu'un d'autre. Bien, à la place de la personne qui était supposée de me faire visiter. Parce qu'elle avait trop de travail. Et, il n'avait pas l'air content de ça [rires]. Je ne sais pas trop, mais il n'était pas de bonne humeur. Il avait une face... il avait l'air bête. Je n'ai pas trouvé le contact trop, trop amical. (Lise)

Les perceptions concernant l'attitude du personnel des offices à l'égard des locataires semblent teintées de préjugés dans quelques cas. En effet, quelques locataires se disent insatisfaites des délais de services et rapportent avoir le sentiment d'être traitées comme une « *sous-classe* », en raison des remarques désobligeantes de la part d'employés de la maintenance ou du ton infantilisant de la part d'employés. Ces facteurs semblent diminuer le sentiment d'être accueillies dans le nouveau milieu et accroître le sentiment de méfiance. D'ailleurs, une locataire rapporte que l'agent de location lui aurait suggéré de ne pas trop se mêler aux autres à son arrivée en HLM et de se mêler de ses affaires.

Lors de la signature du bail, la majorité des locataires ont fait une visite guidée rapide avec l'agent de location qui leur a montré les services dans l'immeuble et les ressources accessibles. Cette visite est généralement appréciée des locataires. Cependant, quelques locataires ont éprouvé de la difficulté à se remémorer toute l'information qui leur avait été transmise lors de cette rencontre. Notamment, comme le souligne une locataire, parce qu'elle n'était pas dans un état d'esprit pour assimiler l'information, étant tout « *énervée* » d'être acceptée en HLM. L'important lors de cette visite, selon les locataires, est de pouvoir prendre les mesures et les dimensions de l'appartement pour sélectionner leurs meubles. Dans quelques cas, les locataires ont été insatisfaites de constater durant la visite que des effets personnels de l'ancien ou l'ancienne locataire étaient encore présents, que le ménage n'avait pas été fait ou qu'il y avait des réparations mineures incomplètes.

Oui, mais vite. Vite, il pèse sur plein de boutons, tu tournes à droite, à gauche tu sais comment c'est un labyrinthe un HLM. Bon ben faut tout que tu assimiles, que les vidanges c'est là que tu vas les mettre, ensuite la salle de lavage ça va être là, mais y'a pesé sur tous les pitons, mais il ne te dit pas où est-ce que c'est dans le bloc. (Micheline)

En complément de la visite avec l'agent de location, plusieurs locataires avaient l'occasion de se familiariser avec les lieux grâce à l'aide d'une autre personne dans le milieu (ex. : intervenant de milieu, préposé à la sécurité des locataires, responsable du comité de locataires, etc.). Cette personne faisait une visite guidée de l'immeuble et leur communiquait de l'information, parfois même des dépliants sur les ressources du quartier ainsi que sur les commodités dans l'immeuble. La plupart du temps, ce contact se faisait de manière informelle, sans prise de rendez-vous préalable. Dans quelques cas, le contact a été plutôt établi par la locataire qui a interrogé son voisinage ou l'intervenante de milieu sur les commodités de l'immeuble ou du quartier.

J'ai dû toute refaire ça avec un locataire qui a eu la gentillesse de prendre quelques minutes de son temps pis qui m'a expliqué qui est venu en ascenseur avec moi m'expliquer où c'était les choses pis les sorties de secours pis bon on a pris le temps. Faque là je pouvais me situer dans l'espace. (Micheline)

Quelques locataires rapportent la présence d'un agent de sécurité dans leur immeuble en raison de la pandémie de COVID-19. Certaines ont eu l'impression de se retrouver dans une « *garderie* » lorsque ce dernier intervenait pour faire respecter la distanciation sociale³ dans le hall d'entrée. D'autres sentaient plutôt que sa présence atténuaient les attroupements dans l'entrée et appréciaient le fait de discuter avec lui.

Une intervenante de milieu est présente dans certains immeubles. Ces dernières ne sont pas des employées de l'OH, mais d'un organisme communautaire ou institutionnel. Elles facilitent le lien entre les locataires en HLM et les ressources du milieu et elles accompagnent les locataires dans la réalisation et l'animation socioculturelle pour soutenir leur participation sociale.

Plusieurs locataires rapportent avoir une bonne relation avec l'intervenante de milieu. Elles apprécient sa présence, car elle peut accompagner les locataires à leurs rendez-vous médicaux, leur offrir de l'information sur les ressources du quartier et les aider à trouver des services bénévoles à proximité. La

³ Mesure sanitaire en vigueur durant la pandémie de COVID-19 consistant à se tenir à au moins deux mètres de distance d'autrui.

disponibilité de l'intervenante de milieu dans les HLM varie selon les locataires rencontrées. Dans certains milieux, elle serait présente du lundi au vendredi, alors que dans d'autres, seulement une journée par semaine. Peu de locataires rapportent avoir rencontré l'intervenante de milieu lors de leur arrivée et avoir été accueillies par cette dernière. Elle demeure toutefois identifiée comme une personne-ressource idéale pour accueillir les nouveaux et nouvelles locataires. Une locataire soulignait que l'intervenante de milieu n'est pas informée de l'arrivée des nouveaux et nouvelles locataires, ce qui ne lui permet pas de les accueillir systématiquement.

Le préposé à la sécurité des locataires serait présent dans les tours d'habitation de 40 logements et plus. Il est employé par l'OH et il vit sur place, dans un des logements. Son rôle est d'assurer une présence physique qui contribue à la sécurité du bâtiment et des locataires. Ce faisant, il effectue des tournées quotidiennes des espaces communs. Peu de locataires ont rapporté la présence d'un préposé à la sécurité des locataires dans leur immeuble. Certaines d'entre elles appréciaient son rôle de vigie dans l'immeuble et une locataire se disait déçue de son départ en raison d'une réorganisation des postes à l'OH. Une locataire suggère d'ailleurs que cette personne soit responsable de réaliser des appels de courtoisie occasionnels afin de s'assurer du bien-être des locataires.

Elle m'appelle pour savoir comment que je feel. Elle a même mon numéro de téléphone, c'est elle qui a appelé l'ambulance quand que j'ai tombé malade au mois de juillet, quand que j'ai fait mon [AVC]. (Louise)

L'OH engage quelques travailleuses sociales pour intervenir auprès des locataires présentant des problèmes psychosociaux (ex. : situation d'éviction, situation de vulnérabilité lors d'une intervention sur la salubrité, etc.). Ces dernières évaluent les besoins et réfèrent aux ressources institutionnelles ou communautaires appropriées. Quelques locataires ont rencontré une travailleuse sociale lorsqu'elles allaient moins bien à la suite de leur arrivée, pour des difficultés liées à l'intimidation, par exemple. Une seule locataire mentionne qu'elle aurait apprécié qu'un accompagnement avec une travailleuse sociale lui soit proposé dès le premier appel qui annonce la disponibilité du logement. Elle aurait souhaité un accompagnement allant de la signature du bail jusqu'à son installation pour une durée d'approximativement six mois à raison d'une rencontre par semaine.

3.4. Pratiques proposées par les locataires pour favoriser leur intégration sociale

Les locataires ont formulé plusieurs suggestions de pratiques à mettre en place pour favoriser l'intégration sociale à l'arrivée. Par exemple, il est suggéré d'ajouter rapidement le nom du nouveau ou de la nouvelle locataire dans le répertoire à l'entrée, de laisser un cadeau symbolique au seuil de la porte (ex. : panier de bienvenue) et de mettre en place un comité d'accueil pour faciliter la transmission d'informations. Le fait d'avoir une personne qui souhaite la bienvenue le jour du déménagement et qui s'assure de maintenir les portes ouvertes pour faciliter le transport des effets personnels du locataire était aussi suggéré.

Dans un monde idéal, les locataires aimeraient qu'une personne soit présente pour faire un tour guidé tranquillement des commodités dans l'immeuble et de son fonctionnement (ex. : procédure en cas d'évacuation, accès et fonctionnement de la salle de lavage, etc.).

J'aurais aimé ça que, je ne sais pas, qu'il y ait quelqu'un à la réception qui se présente pis qui me dise « Bienvenue » pis « Tu vas aimer ça » pis, t'sais, t'accueillir ou venir. T'sais, comme moi j'ai été cogné pis « Regarde, si demain après-midi t'es libre ben on va faire le tour de la bâisse tranquillement. Durant la journée, tu vas être prête pis j'veais aller te montrer comment ça marche, pis les jardins pis toute la patente. (Yolande)

La plupart des locataires mentionnent qu'elles aimeraient être informées sur les commodités à proximité dans le quartier à leur arrivée (ex. : épicerie, pharmacie, guichet automatique, quincaillerie, lunetier, librairie/bibliothèque, bureau de poste, services de santé, dépanneur) et qu'on leur remette une carte pour repérer facilement leur emplacement. Quelques locataires soulignaient qu'un feuillet informatif sur les commodités et les services aurait été apprécié puisqu'elles trouvaient difficile d'assimiler toute l'information lors de leur visite avec l'agent de location.

Quand qu'on arrive, ils donnent beaucoup d'informations sur le logement, la bâisse. S'ils en donnent trop, on ne retiendra pas tout. Il ne faut pas en donner trop. Peut-être remettre une feuille qu'on puisse lire à tête reposée. (Lise)

Si elles devaient accueillir un nouveau locataire, elles informeraient ce dernier sur les services communautaires, les services d'entretien et de services à domicile, les horaires du transport en commun et du transport adapté ainsi que les lieux où avoir accès à des repas à prix modiques. Quelques locataires mentionneraient l'existence des activités sociales organisées dans l'immeuble et l'existence d'une travailleuse de milieu. Elles accompagneraient également le ou la locataire dans une visite des lieux

communs dans l'immeuble, des issues de secours et partageraient de l'information sur le fonctionnement de l'immeuble.

Premièrement, les premières choses que je lui dirais, je lui dirais un peu comment fonctionne ici, en étant honnête, sans exagérer. Après ça je lui parlerais des services qu'on a autour, on les a tous, l'autobus à la porte, transport adapté. Les épiceries sont près. Le [nom d'un organisme communautaire à proximité] c'est très important, avec toute la documentation. (Murielle)

Quelques locataires soulignent l'absence d'un comité d'accueil dans leur milieu et souhaiteraient qu'il y en ait un. L'association de locataires est perçue comme la mieux placée pour occuper ce rôle, mais il s'agirait d'une responsabilité supplémentaire à lui confier. Étant donné l'instabilité des postes d'administrateurs de l'association de locataires, une locataire suggère que les activités dans l'immeuble soient plutôt organisées par des intervenants de milieu spécialisés en gériatrie qui inviteraient les locataires à partager leurs talents.

Parce que y'a plein de, j'ai entendu dire, mais on [ne] les voit pas souvent, mais j'ai entendu dire que y'a une coupe d'artistes dans le bloc. Faque ça serait intéressant de voir leur travail ou qu'il y ait des ateliers où ils pourraient nous enseigner les choses. Tsé pourquoi rester chez vous, montre-nous-le ton travail ! Ben moi en tout cas, moi je suis une curieuse, je suis pas morte, j'pas éteinte, je suis vivante. (Micheline)

CHAPITRE 4

DISCUSSION

Cette étude est la première à avoir documenté l'intégration sociale chez les locataires en HLM, les facteurs qui l'influencent et le rôle du personnel de soutien dans ce type d'environnement. Cette section de l'essai doctoral a pour objectif de mettre en relation nos résultats avec la littérature existante sur l'intégration sociale chez les aînés. Ainsi, nous discuterons de l'état de l'intégration sociale chez les locataires en HLM ainsi que des facteurs l'influencant positivement ou négativement. Pour chacune de ces sections, nous formulerons des recommandations d'aménagement des milieux de vie HLM et nous suggèrerons quelques bonnes pratiques à l'intention des intervenants et des membres du personnel œuvrant dans les HLM pour personnes âgées. Nous terminerons notre discussion en exposant les limites et les forces de cette recherche qualitative ainsi que des pistes de réflexion pour des recherches futures.

4.1. Représentations de l'intégration sociale des locataires

Dans le cadre de ce projet, nous avons interrogé les locataires sur leur définition de l'intégration sociale. Ces dernières ont mentionné l'importance d'entretenir des interactions agréables dans les lieux à proximité, de faire preuve d'entraide et de respect, et de bénéficier d'un accès aux ressources permettant de développer leur connaissance des lieux. Elles précisait également qu'il s'agissait d'un processus mutuel entre le milieu et la personne. Ainsi, le milieu accueille la personne, certes, mais celle-ci demeure ouverte à son milieu et s'y implique. Ces éléments convergent à plusieurs égards avec la définition proposée initialement dans le cadre de ce projet, soit :

un état et un processus dynamique au cours duquel les personnes présentes dans un milieu sont accueillies par la communauté et tente de s'y impliquer en occupant de nouveau rôle social. Au cours de ce processus, les personnes développent des contacts sociaux dont la fréquence, la qualité et la diversité sont satisfaisantes pour la personne. (voir p. 6 du présent document)

Bien que les locataires interrogées abordent peu la notion de fréquence des contacts et de diversité du réseau, la qualité des interactions semble être importante, tout comme le soulignait l'étude de Pinquart et Sörensen (2000).

En s'appuyant sur cette conception de l'intégration sociale, nos résultats suggèrent que l'arrivée en milieu HLM semble contribuer au développement de l'intégration sociale des locataires interrogés. En effet, la plupart d'entre elles se disaient satisfaites de leur niveau d'intégration sociale. Les résultats montrent également la présence de contacts fréquents avec le voisinage immédiat en HLM, alors que certaines avaient peu de contacts avec autrui dans leur ancien lieu de résidence. Selon Torres (2019), avec l'émergence de limitations physiques et les changements de routines, les aînés développeraient des relations avec des personnes qu'ils n'auraient pas considérées comme importantes par le passé, telles que leurs voisins. Miser sur le développement de relations de qualité au sein du voisinage dans ces milieux de vie semble donc être essentiel pour soutenir l'intégration sociale des locataires. À ce sujet, des études ont montré que l'augmentation de la fréquence de contacts avec le voisinage serait associée à une augmentation du bien-être (Appau *et al.*, 2019). D'ailleurs, la diversité des relations sociales constitue un meilleur prédicteur du bien-être que le fait d'être marié, selon une étude (Collins *et al.*, 2022) regroupant des banques de données nationales, telles que les données de « l'American Time Use Survey » (n = 19 197) et du « *World Health Organization's Study on Global Aging and Adult Health* » (N=10 447).

Les milieux HLM aînés des grands centres urbains offrent un cadre bâti particulier, caractérisé par le fait qu'il s'agit bien souvent d'immeubles à forte densité, comportant de nombreux espaces communs (hall d'entrée, ascenseur, buanderie, couloirs et salle communautaire) et une obligation de partager certains équipements (comme les laveuses-sécheuses). Or, ces particularités semblent à la fois favoriser l'entraide et l'intégration sociale et lui nuire, par la présence de conflits, de commérage et d'intimidation. Dans l'étude de Goodridge et ses collaborateurs (2017), menée auprès de 251 locataires d'habitation de type HLM au Canada, près du quart rapportait avoir été victime d'intimidation. Les comportements les plus fréquents prenaient la forme d'exclusion sociale et de commentaires blessants. Selon cette étude, les comportements d'intimidation survenaient principalement dans les espaces communs des immeubles, tels que le hall d'entrée. Dans notre étude, quelques participants ont rapporté la présence de commentaires négatifs ou empreints de jugement lorsqu'ils circulaient dans le hall d'entrée. Dans une étude récente menée auprès de résidents (n=27) et d'acteurs clés (n=65) dans des habitations collectives pour aînés autonomes et semi-autonomes au Québec, diverses manifestations d'interactions négatives entre aînés survenaient « dans les espaces de vie collectifs intérieurs (ex. : salle à manger, aires de loisirs, aires de circulation) et extérieurs (ex. : jardins, balcons) » (Beaulieu *et al.*, 2016, p. 56). Selon ces auteurs (Beaulieu *et al.*, 2016), les interactions négatives entre aînés pouvaient être décrites comme un phénomène d'intolérance. Ce terme était employé tant par les aînés eux-mêmes que par les différents

acteurs clés. Ces mêmes auteurs ont interrogé 13 résidents et six employés d'habitations collectives sur les situations pouvant déclencher de l'intolérance entre les résidents dans le cadre d'une étude de besoin (Beaulieu *et al.*, 2021). Les résultats indiquent que le manque d'accessibilité à un service soit par manque d'espace ou de place, le fait d'avoir des espaces communs limités, la volonté d'obtenir le contrôle sur un espace précis, la perte d'autonomie qui modifie le comportement d'un résident, le refus de participer aux activités collectives et l'arrivée d'une nouvelle personne dans la résidence constituaient des déclencheurs de situations d'intolérance. Davantage de recherches sur les types d'interactions entre les locataires d'habitation collective s'avéreraient nécessaires pour mieux définir ces phénomènes (ex. : intimidation, maltraitance, intolérance, méfiance, etc.) et les prévenir.

La présence d'une intervenante de milieu dans les situations d'intimidation rapportées par nos participants semblait faciliter l'accès à des ressources et le soutien social entre les victimes d'intimidation. Cette présence nous apparaît avoir le potentiel d'être bénéfique dans l'ensemble des milieux HLM. Notons également la présence d'organisateurs communautaires dans les HLM québécois pouvant servir d'intermédiaire dans la gestion de ces situations. Toutefois, aucun des locataires rencontrés dans notre étude n'en a fait mention. Outre la présence d'intervenants, le fait d'améliorer l'environnement social en HLM pourrait influencer l'incidence de ces situations et leurs conséquences. À ce titre, soulignons que l'OH de Montréal planifiait, en 2021, « déployer une campagne de sensibilisation et d'information sur l'intimidation dans les milieux de vie, le bon voisinage et la bienveillance » (Office municipal d'habitation de Montréal, 2021). Ce type d'initiatives nous semble pertinente afin de promouvoir un voisinage bienveillant et accueillant auprès des nouveaux locataires. En effet, selon le dernier plan d'action concerté en 2020-2025 pour prévenir l'intimidation et la cyberintimidation, favoriser l'égalité et la solidarité dans les relations interpersonnelles représente des attitudes qui contribuent à créer un climat de bienveillance (Ministère de la Famille, 2021).

Au Québec, la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées est actuellement en train d'évaluer l'implantation du programme « Bien en résidence » destiné aux aînés et acteurs clés dans les habitations collectives (Beaulieu *et al.*, 2019, 2021, 2022). Développé et implanté en contexte de pandémie, ce programme comporte diverses activités visant à favoriser la bienveillance et à encourager l'entraide entre les locataires, telles qu'un programme de pairage entre les anciens et nouveaux résidents, des affiches de sensibilisation, le développement en co-construction avec les résidents d'une charte de bienveillance dans chaque milieu de vie et la création d'un comité de bienveillance (Beaulieu *et al.*, 2022).

Le rapport de mise à l'essai de ce programme indique que les aînés avaient particulièrement apprécié le programme de pairage et que plusieurs anciens résidents auraient aimé bénéficier de ce service. Dans notre étude, lorsque nous invitons les locataires à s'imaginer accueillir un autre locataire, plusieurs d'entre elles nous disaient qu'elles aimeraient bien faire ce type d'engagement et se sentirait à l'aise. Elles nous répondaient spontanément souhaiter faire une visite avec le nouveau locataire ou prendraient le temps de l'informer des ressources à proximité. Formaliser le pairage entre les aînés dans les ensembles HLM pourrait faciliter l'intégration des locataires et souligner leur rôle bienveillant.

L'étude de besoins menée par Beaulieu *et al.* (2019) pour élaborer le programme « Bien en résidence » a aussi permis de mettre en évidence les facteurs favorisant le bien vivre ensemble, dont l'entraide entre les résidents, le partage de compétences, l'engagement bénévole, avoir un intérêt envers les autres résidents et manifester des gestes de politesse. En effet, la participation dans des rôles sociaux, comme des clubs ou des organisations communautaires, est associée à l'intégration sociale et à une meilleure espérance de vie (Moen *et al.*, 2000 ; Pillemer *et al.*, 2000). Nos résultats ont mis en lumière certains de ces facteurs dans les comportements rapportés par les locataires. Cela suggère que les milieux HLM étudiés possèdent déjà des conditions propices pour soutenir un climat de bienveillance qui mériteraient d'être soulignées et encouragées. Des gestes d'entraide étaient rapportés par nos locataires participants et plusieurs ont déjà été bénévoles par le passé dans un organisme à proximité de leur domicile. D'autres locataires considéraient qu'elles faisaient du bénévolat même si leur engagement consistait à offrir de l'aide de façon informelle auprès des autres locataires. La majorité des locataires interrogées rapportaient avoir eu l'occasion de s'impliquer dans leur nouveau milieu ou souhaitaient le faire. Cependant, la pandémie a limité les possibilités d'implications dans plusieurs cas. Celles qui ont eu l'occasion de le faire ne semblaient toutefois pas maintenir leur engagement en raison du manque de respect constant entre les locataires et des critiques. À cet effet, en s'appuyant sur les données d'une enquête nationale longitudinale réalisée auprès de bénévoles aux États-Unis ($n= 2677$), Tse (2020) observait un plus grand niveau de maintien de l'engagement bénévole sur un horizon de 10 à 20 ans chez les participants qui percevaient plus de respect de la part des autres envers leur engagement bénévole.

On remarque que, pour maintenir un niveau d'intégration sociale satisfaisant, plusieurs locataires interrogées demeurent sélectives en ce qui concerne leurs implications interpersonnelles et leurs engagements sociaux. En effet, ces dernières utilisent différentes stratégies de mise à distance relationnelle (ex. : ne pas inviter son voisinage chez soi, limiter le dévoilement de soi, éviter les lieux de

rassemblements, etc.), afin d'éviter de développer trop de proximité avec leur voisinage immédiat en raison d'un risque de conflits futurs. Ces résultats concordent avec les conclusions d'une étude transversale quantitative portant sur les attitudes sociales auprès de 4270 locataires en HLM en Australie (Donoghue et Tranter, 2012). En effet, dans cette étude, les locataires entretenaient un plus grand sentiment de méfiance à l'égard d'autrui que les locataires des autres marchés locatifs, même en contrôlant pour des variables telles que l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, le revenu et l'emplacement (ville vs autre). Les auteurs de cette étude suggèrent que ce sentiment de méfiance pourrait s'expliquer par plusieurs facteurs limitant la possibilité de créer un sentiment de communauté et de confiance envers le voisinage tels que la fermeture ou l'éloignement des commerces de quartier à proximité des HLM, les lacunes dans les services d'entretiens des immeubles et le manque de services à proximité.

Dans une autre étude ethnographique comprenant des observations, deux entretiens de groupe et 64 entrevues semi-structurées auprès de locataires en HLM aux États-Unis, les participants avaient tendance à dire en entrevue qu'ils ne comptaient que sur eux-mêmes (Raudenbush, 2016). Toutefois, lorsque la chercheuse observait attentivement leurs interactions quotidiennes, ces derniers avaient des comportements d'entraide auprès d'autres locataires. En interrogeant plus en profondeur les participants, ceux-ci précisaienr être sélectifs envers les locataires à qui ils offraient leur aide. Selon Raudenbush (2016), cela s'expliquerait par le fait qu'ils habitent dans un environnement où ils craignent d'être impliqués dans des relations nuisibles pouvant mener à la perte de leur logement, notamment en raison de règlements les incitant à dénoncer leurs voisins contrevenants.

Cette tendance à se montrer sélectif dans les relations qu'ils investissent et la réticence à considérer ces personnes comme des relations amicales que nous avons observées dans nos résultats s'apparentent aux types de relations développées chez les personnes âgées dans une étude ethnographique d'un voisinage de la ville de New York (Torres, 2019). En effet, selon cette étude, les aînés développeraient des « relations élastiques » leur permettant de maintenir un contact régulier avec les personnes à proximité dans leur environnement, sans toutefois développer de nouvelles amitiés. Ces relations leur permettraient de combler un besoin de connexions sociales et d'avoir accès à du soutien social tout en ayant la possibilité de se désengager de la relation sans pression ou conflit en raison du peu d'intimité partagée, particulièrement lorsque la demande de soutien de la part d'autrui devient trop importante (Torres, 2019). Selon Torres (2019), ce type de relation se développerait davantage lorsque le réseau familial et amical s'effriterait avec les pertes liées au vieillissement.

Certaines locataires ont mentionné avoir besoin de temps pour faire confiance et choisir les personnes avec lesquelles elles souhaitent développer une relation. De la même manière, certaines se montraient enclines à offrir de l'aide à d'autres locataires de leur immeuble, tout en sélectionnant les personnes qu'elles soutenaient de crainte que d'autres profitent de leurs services. Selon Lewicki (2006, p. 98-99), le développement de la confiance dans les relations nécessite du temps et se crée à partir de l'accumulation d'expériences permettant de connaître l'autre en plus d'être influencée par différents facteurs, tels que les prédispositions personnelles des individus à faire confiance à autrui ainsi que la réputation et les stéréotypes sur la confiance ou la méfiance véhiculés à propos d'autrui.

Le processus d'intégration en HLM chez les aînés nous semble caractérisé par une certaine méfiance et l'usage de différentes stratégies pour limiter le développement d'intimité avec le voisinage. Les aînés de notre étude semblent développer des relations d'entraide sélectives plutôt que des amitiés ou des affinités. Ce phénomène pourrait s'expliquer par le fait que nous recrutions des aînés récemment relocalisés. Dans une étude menée auprès de la population générale dans des HLM québécois, Radziszewski *et al.* (2023) suggéraient que les locataires développaient des relations amicales avec leur voisinage. Comme mentionné par certain de nos participants, le développement d'amitiés se fait à long terme et requiert du temps. À ce sujet, Huxhold et ses collaborateurs (2022) suggèrent que le temps et l'énergie représentent deux ressources fondamentales pour le développement de relations sociales. Ainsi, l'énergie disponible pour développer des relations sociales peut différer chez nos participantes ayant des limitations physiques.

4.2. Facteurs influençant l'intégration sociale

Plusieurs facteurs influençant positivement ou négativement l'intégration sociale des locataires aînés en HLM ont été relevés dans les propos des participants. Ils seront discutés en lien avec la littérature scientifique dans le domaine.

La participation sociale des aînés est un facteur de bien-être souvent promu dans les modèles de vieillissement actif (McNeil-Gauthier, 2023). Les opportunités de bénévolat et d'activités présentes dans plusieurs HLM semblent faciliter la participation sociale et l'implication des locataires interrogés dans leur milieu. Ces résultats sont cohérents avec l'étude de Bélanger (1981), qui indiquait que les locataires récemment relocalisés en HLM avaient un taux de participation aux activités associatives plus élevé que ceux qui demeuraient sur la liste d'attente. En ce qui concerne l'engagement social, on remarque que la plupart des locataires souhaitent s'impliquer bénévolement dans leur milieu dans le respect de leurs

limites (ex. : état de santé). Selon l'étude menée par Radziszewski et ses collaborateurs (2023) dans six HLM québécois, les principales opportunités d'implication en HLM sont offertes par l'entremise de l'association de locataires. Certains des locataires de la présente étude étaient toutefois ambivalents quant à la poursuite de leur engagement au sein de l'association en raison de l'attitude des autres locataires, du commérage et des responsabilités liées à la gestion des conflits. À cet égard, Machielse et van der Vaart (2020), qui se sont intéressés à l'engagement social d'aînés dans des habitations à loyer modique aux Pays-Bas, suggéraient que l'absence d'implication de la part de plusieurs aînés ne s'expliquait pas par un manque de motivation, mais plutôt par l'incapacité à s'impliquer en raison de limitations physiques ou de contraintes de santé. D'ailleurs, les aînés qui s'impliquaient dans cette étude rapportaient avoir eu recours au soutien professionnel, notamment avec la gestion des conflits. Le soutien des associations de locataires par des intervenants spécialisés en gériatrie nous semble constituer une avenue intéressante pour soutenir leur implication. Actuellement, les initiatives existantes de soutien communautaire sont offertes à travers des partenariats avec des organismes communautaires ou des ententes avec le milieu institutionnel provenant du réseau de la santé ou des services sociaux (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021). Cependant, les règles d'attributions budgétaires en matière de soutien communautaire semblent favoriser l'accès à du financement pour soutenir les initiatives d'actions communautaires auprès des OH dont les projets d'habitation comportent un nombre élevé de logements au détriment des plus petits offices municipaux ou plus petits ensembles HLM (Bergeron-Gaudin et Jetté, 2021). Parmi les organismes communautaires offrant actuellement du soutien aux comités de locataires, soulignons le rôle de la Fédération des locataires d'habitation à loyer modique du Québec. Un financement adéquat et le maintien de la collaboration avec de tels organismes semblent représenter une avenue prometteuse pour accompagner les administrateurs des associations de locataires. Des formations adaptées pourraient être offertes aux locataires qui s'impliquent sur ces comités afin de soutenir le développement de leurs compétences et assurer une saine gestion. Des thèmes comme le leadership positif, la gouvernance partagée et la prévention de l'intimidation pourraient être abordés. À cet effet, très peu de connaissances existent sur la manière dont les associations de locataires dans les habitations collectives favorisent la participation sociale (Nguyen et Levasseur, 2023).

En s'installant en HLM, les locataires doivent se familiariser avec la réglementation en vigueur. L'application de certains règlements semble toutefois représenter une barrière à l'intégration sociale en créant un climat d'exclusion ou de méfiance. Par exemple, lors de la signature du bail, certains locataires ont rapporté s'être fait dire de ne pas trop se dévoiler auprès de leurs voisins pour éviter les conflits. Une

autre a rapporté qu'on lui aurait lu dans la documentation qu'elle devait signaler à l'office les locataires qui contreviennent aux règlements (ex. : héberger une autre personne). Une étude réalisée dans des habitations à loyer modiques aux États-Unis (Raudenbush, 2016) dénotait également un climat de méfiance entre locataires en raison de la règlementation en vigueur. En effet, selon leur contrat de location, les locataires étaient tenus de signaler tout locataire qui contrevenait aux règlements, car tout contrevenant était susceptible d'être évincé. Ce faisant, les locataires de cette étude étaient méfiants de leur voisinage et limitaient leurs interactions auprès de leurs voisins, craignant d'être dénoncés au moindre faux pas ou d'être tenus de le faire lorsqu'ils étaient témoins d'activités criminelles. Un constat semblable était observé dans l'étude photovoix auprès de locataires dans des HLM au Québec (Radziszewski *et al.*, 2023). La présence de règlementations strictes contribuait à diminuer le sentiment de contrôle sur son environnement et à accroître le sentiment d'injustice. Afin d'augmenter le sentiment de confiance envers le voisinage, il serait intéressant de s'interroger sur la pertinence de demander aux locataires de signaler le non-respect de la règlementation des autres locataires.

Certains espaces communs dans le HLM tels que le hall d'entrée, les balançoires à l'extérieur et les espaces aménagés avec des chaises près des ascenseurs dans certains HLM semblent accroître les opportunités de socialisation, mais aussi la possibilité de conflits et de jugements entre les locataires selon nos résultats. L'aménagement de ces différents espaces devrait donc être conçu pour respecter autant le besoin de solitude et d'intimité des aînés que celui de socialisation. À cet égard, une étude menée en Nouvelle-Écosse montre que, même dans les projets d'habitations où l'accent est mis sur l'augmentation des espaces communs afin d'accroître l'intégration sociale, il semble que les aînés préfèrent passer plus de temps dans des espaces intimes leur permettant d'être seuls que dans les lieux communs (Roberts, 2015). La configuration des résidences dans cette étude avait été faite de manière à augmenter la présence d'espaces communs. Par exemple, les chambres privées menaient à un espace de cuisine partagé. De la même manière, une étude (Matsumoto *et al.*, 2020) portant sur les types de fréquentations des tiers-lieux⁴ par les aînés d'une habitation à loyer modique à Tokyo suggère que pour être inclusifs, ces lieux devraient inclure des équipements permettant d'être seul (ex. : poste d'ordinateur, bibliothèque) tout comme des équipements facilitant la socialisation (ex. : tables et chaises). Dans une étude photovoix réalisée dans six sites HLM au Québec (Radziszewski *et al.*, 2023), les locataires rapportaient plusieurs aspects pouvant influencer la présence de conflits, tels que le partage des laveuses-sécheuses, la gestion

⁴ Un tiers-lieu est conceptualisé comme un espace où les personnes peuvent se réunir et socialiser sans avoir de programme ou de rendez-vous spécifiques (Matsumoto *et al.*, 2020).

des poubelles et l'entretien des chutes à ordures, le niveau d'insonorisation et le manque d'intimité qui en découle ainsi que le manque de respect envers les locataires de la part d'employés d'entretien.

Parmi les locataires interrogées dans la présente étude, celles qui semblaient moins participer aux activités organisées dans le HLM entretenaient de brefs échanges auprès des autres locataires dans des espaces communs utilitaires tels que la salle de lavage. D'autres locataires portaient attention aux heures d'affluence pour fréquenter ce lieu en évitant d'entrer en contact avec d'autres locataires. L'aménagement de ce type d'espace avec des configurations d'ameublement favorisant l'intégration sociale nous semble constituer une avenue intéressante pour soutenir la création de liens sociaux auprès des locataires qui ne sont pas encore prêtes à fréquenter les activités sociales du milieu. Par exemple, installer des fauteuils comme ceux que l'on trouve près des ascenseurs pourrait faciliter les échanges. De plus, la salle de lavage nous semble être stratégique pour l'installation de babilards affichant les activités et les ressources du milieu en raison de sa fréquentation par tous les locataires.

L'emplacement du HLM dans l'environnement urbain paraissait également influencer l'intégration sociale des locataires interrogés. Ainsi, dans les HLM entourés de zone industrielle, les locataires rapportaient n'entretenir presque aucun contact avec le voisinage du quartier. En revanche, la présence de parcs à proximité semblait permettre aux locataires d'amorcer des contacts avec les personnes résidant dans le quartier, particulièrement lorsqu'elles le fréquentaient avec un animal de compagnie. Une étude s'intéressant à l'influence de la fréquentation des parcs sur le bien-être menée auprès de 449 usagers de parc au Québec, dont 153 participants étaient âgés de plus de 50 ans, suggère qu'en plus de contribuer au bien-être des usagers, la fréquentation d'un parc permet à plusieurs de rejoindre des amis et d'y rencontrer des connaissances de manière sporadique (Saint-Onge *et al.*, 2022). Une autre étude avec plus de 500 participants âgés de plus de 50 ans dans la ville de Berlin a également observé que les aînés rapportant plus d'intégration sociale ou une meilleure santé sont plus susceptibles de fréquenter régulièrement les parcs à proximité contrairement à ceux qui se sentent plus isolés ou ayant des limitations physiques (Enssle et Kabisch, 2020). Comme souligné dans la thèse de Saint-Onge (2022), la pratique d'activités physiques telle que la marche favoriserait l'intégration sociale chez les aînés en HLM, en permettant à ces derniers d'augmenter les opportunités de rencontres avec le voisinage et d'observer leur environnement social. L'aménagement urbain stimulant la pratique de telles activités semblerait donc avoir des retombées positives autant sur l'activité physique que l'intégration sociale. Par ailleurs, les locataires de notre étude vivant près d'attractions touristiques rapportaient voir plus souvent leur famille

puisque cela créait des occasions de sorties. L'accès aux transports en commun et à du stationnement à proximité était également considéré comme un facteur permettant d'accroître les contacts avec les membres de la famille. En effet, selon une étude de portée réalisée à partir de 50 études canadiennes et américaines, le fait d'habiter à proximité des services facilite les déplacements des personnes âgées et le maintien de leur engagement dans la communauté (Levasseur *et al.*, 2015). Les municipalités qui développent des plans HLM ou qui ont déjà des ensembles HLM sur leur territoire auraient donc avantage à réfléchir à l'aménagement des terrains à proximité de ces logements pour maximiser les espaces de rencontres (ex. : parcs, centres d'achat, attractions touristiques, présence d'abris d'autobus) en s'inspirant des initiatives issues du modèle des municipalités amies des aînées. Certains règlements tels que ceux dictant l'accès aux stationnements sur les terrains des HLM pourraient aussi être revisités en considérant la présence de visiteurs.

4.3. Forces et limites de l'essai

Ce travail de recherche nous semble pertinent pour les gestionnaires et les intervenants dans les milieux de vie HLM pour aînés. Il s'agit d'une première étude qualitative avec des entrevues en profondeur auprès de locataires nouvellement arrivés en HLM au Québec. Il nous permet de relever plusieurs facteurs influençant l'intégration sociale des nouveaux locataires sur lesquels il est possible d'agir pour améliorer la situation. Ces facteurs concernent autant le cadre bâti que ses structures fonctionnelles et le rôle de différents acteurs dans le milieu.

Certains biais propres à l'usage d'entrevues autorapportées auraient pu être évités dans le présent essai en ayant recours à l'observation des dynamiques relationnelles dans les milieux de vie durant la période de recrutement. En effet, les individus peuvent avoir tendance à ne pas toujours faire ce qu'ils disent, comme l'observait Raudenbush (2016) dans son étude ethnographique. Toutefois, l'accès au milieu de vie était très limité, puisque le recrutement avait lieu en même temps qu'une pandémie mondiale d'un virus respiratoire (SRAS-COVID-19). En effet, le fait d'avoir mené cette étude dans un contexte de pandémie a possiblement influencé la fréquence, la diversité, la quantité et la durée des contacts rapportés par nos participantes. Les mesures de distanciation sociale en vigueur durant cette pandémie limitaient la possibilité de fréquenter d'autres personnes. D'ailleurs, nos participantes ont même rapporté la présence de préposés à la sécurité responsables de faire respecter une distance d'au moins deux mètres entre les aînés dans les milieux de vie. De plus, la fermeture des lieux de rassemblements, tels que la salle communautaire et les jardins communautaires, diminuait la possibilité de participer à des activités sociales.

Il importe toutefois de rappeler que notre recrutement a eu lieu au tout début de la pandémie et que les participantes devaient habiter leur logement depuis au moins neuf mois. Conséquemment, la majorité d'entre elles avaient connu leur milieu de vie dans un contexte prépandémie. Ces dernières pouvaient donc rapporter rétrospectivement dans quelle mesure elles participaient aux activités organisées dans la salle communautaire. Une autre limite importante de l'essai concerne la composition de l'échantillon qui est très peu diversifié sur le plan du genre et de l'appartenance culturelle. Sa taille limitée doit également être mentionnée, ainsi que le fait qu'elle est limitée à un contexte urbain. La prudence s'impose dans la transférabilité des résultats observés aux hommes, aux personnes appartenant à des minorités culturelles et aux personnes vivant dans des milieux semi-urbains ou ruraux. Par ailleurs, l'analyse des résultats dans une approche de recherche descriptive ne permet pas de mettre en évidence le processus d'intégration sociale afin de formuler une théorie sur la manière dont les locataires s'intègrent en HLM.

4.4. Pistes de recherches futures

Les résultats de la présente recherche ont permis de mettre de l'avant le rôle du voisinage dans l'intégration des locataires et la notion de temps dans le développement d'amitiés. Il serait intéressant dans une recherche future de s'intéresser davantage au rôle du voisinage dans l'intégration des nouveaux locataires en sollicitant par exemple le point de vue des voisins concernant l'arrivée de nouveaux locataires. Une meilleure compréhension de leur rôle et perception permettrait de mieux soutenir leur implication dans l'accueil de nouveaux locataires. Par ailleurs, comme mentionné par quelques locataires, le voisinage pouvait aussi être source d'intimidation à leur égard, donc le fait de mieux documenter la complexité des situations d'intimidation et les facteurs favorisant un voisinage bienveillant dans les environnements HLM pourrait représenter une piste de recherche intéressante. Cela permettrait d'émettre des recommandations adaptées au contexte des aînés en HLM pour favoriser un mieux vivre ensemble.

Par ailleurs, le rôle des organisateurs communautaires dans les HLM a été peu documenté dans la présente recherche. Il serait pertinent, dans une recherche future, de mieux distinguer le rôle des organisateurs communautaires de celui des intervenants de milieux en ce qui concerne le processus d'intégration sociale.

Donner la parole à des locataires issues de communautés culturelles variées permettrait d'avoir une compréhension plus nuancée des dynamiques relationnelles en HLM. Des efforts pourraient être faits pour traduire le matériel dans diverses langues et embaucher un interprète, en cas de besoin.

Finalement, il nous apparaît pertinent de poursuivre la recherche sur l'intégration sociale en considérant à la fois les mesures subjectives et objectives de ce concept, afin de mieux saisir les nuances et la globalité de ce concept. Dans le même ordre d'idées, les recherches permettant de mieux documenter les types d'interactions tant positives que négatives entre les locataires et de mieux comprendre les phénomènes d'intimidation, de maltraitance, d'intolérance et de méfiance pourraient faciliter l'adoption d'un langage commun pour décrire les relations observées entre locataires.

CONCLUSION

Cet essai avait pour objectifs de mieux comprendre les facteurs qui influencent l'intégration sociale des aînés nouvellement arrivés dans un HLM et de documenter le rôle de divers acteurs clés dans le milieu.

L'étude a permis de constater que la plupart des locataires rencontrés étaient généralement satisfaits de leur niveau d'intégration actuel. Soulevons toutefois que les relations décrites avec le voisinage sont teintées par un sentiment de méfiance sélective de la part des nouveaux locataires. Cette méfiance peut être influencée par une réglementation stricte en HLM jumelée à la crainte de perdre son logement de même qu'à des problèmes de salubrité tels que la présence d'insectes indésirables (ex. : punaises de lit, coquerelles). Cependant, plusieurs exemples d'entraide entre le voisinage et de soutien pour guider les nouveaux locataires lors de la visite des lieux ont été partagés, ce qui suggère qu'avec le soutien des différents intervenants en milieu HLM, il est possible d'encourager ces gestes d'entraide naturelle et de créer des dispositifs permettant de les formaliser (ex. : créer un comité d'accueil, un programme de parrainage, etc.).

Les HLM représentent la majorité des logements sociaux disponibles au Québec. En ce sens, il s'agit d'un milieu de vie important pour loger les personnes âgées en situation de pauvreté encore autonomes. Ils contribuent à la prévention de la situation d'itinérance chez les aînés ainsi qu'au maintien de leur intégration sociale. Ces milieux ont le potentiel d'être des environnements favorables au bien-vieillir en stimulant la participation sociale, à condition de bénéficier du soutien nécessaire à travers un financement adéquat pour répondre aux besoins des OH, des associations de locataires et des organismes communautaires partenaires dans ces milieux. Le fait de s'intéresser davantage aux structures formelles et informelles participatives en HLM et dans les habitations collectives en documentant leurs besoins et enjeux pourrait offrir des pistes de développement dans le maintien d'un climat social favorisant l'intégration sociale.

ANNEXE A
Grille d'entrevue

Tout d'abord j'aimerais vous remercier d'avoir accepté de participer à ce projet de recherche. Votre témoignage nous aidera à mieux comprendre l'expérience d'arrivée en HLM et l'intégration sociale des nouveaux locataires. Pendant l'entrevue, je vous poserai des questions sur votre arrivée en HLM, je vous amènerai à comparer la situation actuelle à votre ancien lieu de résidence et je vous poserai des questions sur vos relations avec les autres.

Avant d'arriver au HLM, où viviez-vous ?

Q.1 Depuis combien de temps ?

Q.2 Qu'est-ce qui vous a amené à faire une demande pour obtenir un HLM ?

Q.3 Pourquoi avez-vous décidé de déménager ici, aux Habitations [nom] ?

Q3.1. Était-ce votre premier choix ?

Q. 4 Comment s'est déroulée votre arrivée dans le HLM ?

Relances :

Q.4.1 Qu'elle a été votre réaction lorsque vous êtes arrivé ici ? (Qu'avez-vous fait ? Comment vous sentiez-vous ?)

Q.4.2 Parlez-moi de vos relations avec l'OMHM, en lien avec la préparation à votre déménagement ?

Relance : 4.2.1 Comment s'est déroulée votre première visite dans le HLM ?

Q 4.3 Comparativement au domicile où vous viviez auparavant, quels sont les désavantages ou les points négatifs à vivre ici, aux Habitations [nom] ? Quels sont les avantages ou les points positifs ?

Q.4.4 Comparativement au quartier où vous viviez auparavant, quels sont les désavantages ou les points négatifs à vivre ici, dans le quartier [nom] ? Quels sont les avantages et les points positifs ?

Q.4.5 Si vous pensez à vos relations avec vos proches et votre entourage, est-ce qu'elles se sont améliorées ou détériorées depuis votre déménagement en HLM ? De quelle manière ?

Relances pour les questions de relations :

Q.4.5.1 À quel endroit avez-vous des contacts stimulants et agréables avec vos voisins ?

Q.4.5.3. À quel endroit avez-vous les contacts les plus fréquents avec vos voisins ?

Q.4.5.5 À quel endroit préférez-vous éviter d'entrer en contact avec les autres parce que vos relations sont plus difficiles ?

Q.6 Décrivez-moi vos relations avec vos voisins dans le HLM. Comment se sont passés les premiers contacts ? Quelle est la situation actuelle ?

Q.7 Décrivez-moi vos relations avec vos voisins dans le quartier. Comment se sont passés les premiers contacts ? Quelle est la situation actuelle ? Dans quels endroits croisez-vous vos voisins ?

Q.8 Décrivez-moi vos relations avec les commerçants du coin ?

Q.9 Décrivez-moi vos relations avec l'intervenante communautaire (ou comité de locataires si absence d'intervenante dans le HLM) de l'OMHM [donner son nom] ?

Q.10 Si vous êtes croyants, vous arrive-t-il de participer à des activités organisées par votre communauté de pratique ? Comment sont vos relations avec les gens de cette communauté, depuis votre déménagement ?

Q.11 Une fois arrivé dans le HLM, comment avez-vous pris connaissance des services et des ressources du milieu ?

Q.12 Depuis votre arrivée dans le HLM, avez-vous eu l'occasion de participer à des activités de groupe ?

Q.12.1 Si oui, comment cela s'est-il déroulé ? Comment avez-vous su que cette activité avait lieu ?

Q.12.2 Pourriez-vous me décrire ces activités ?

Q.12.3 Quelles sont les possibilités d'implication dans votre milieu ?

Q.12.4 Sinon, qu'auriez-vous eu envie de faire ?

Q.13 Depuis votre arrivée dans le HLM, avez-vous été amené à occuper de nouvelles responsabilités importantes pour vous (ex. : devenir grands-parents, responsables de la salle communautaire, bénévole dans un organisme à proximité) ? Lesquelles ? Qu'est-ce que cela vous apporte ?

(Relance) Q.13.1 Depuis votre arrivée dans le HLM, avez-vous eu l'occasion de participer aux décisions de votre milieu (ex. : comité de locataires, conseil d'arrondissement, conseil d'administration d'un organisme) ?

Q.13.2 Si oui, comment cela s'est-il déroulé ?

Q.13.3 Sinon, auriez-vous aimé que quelqu'un vous en parle ?

Q.14 Si vous étiez mandaté pour accueillir un nouveau résident dans l'immeuble, quelles ressources essentielles partageriez-vous avec lui ?

Q.14.1 Quels trucs lui donneriez-vous pour faciliter ses interactions avec les autres locataires de l'immeuble ? ... et du quartier ?

Q.15 Avez-vous le sentiment que vous faites partie d'un groupe ? Donnez-moi un exemple.

Q.16 Si vous pouviez revenir en arrière, j'aimerais que vous me racontiez comment vous auriez souhaité que votre arrivée dans le HLM se déroule de manière idéale.

Questions de relances :

Q.16.1 Quelles sont les informations concernant votre milieu et les possibilités d'implication auxquelles vous auriez aimé avoir accès ?

Q.16.2 Qui sont les personnes qui auraient pu vous en informer ?

Q.16.3 Qui sont les personnes que vous auriez aimé rencontrer ? (voisin, membre de l'office, intervenant de milieu, membre du comité de locataires, etc.)

Q.16.4 Comment les échanges avec les premières personnes rencontrées dans le milieu HLM se seraient-ils déroulés ?

Q.16.4.1 À quelle fréquence auriez-vous voulu que ces échanges aient lieu ?

Q.16.4.2 Comment ces échanges auraient-ils contribué à votre bien-être ?

Q.17 Comment les lieux dans l'immeuble auraient-ils pu être configurés pour favoriser des échanges agréables avec les autres acteurs du milieu ?

Q.18 Comment les lieux dans le quartier auraient-ils pu être configurés pour favoriser des échanges agréables avec les autres acteurs du milieu ?

Pour terminer, j'aimerais vous poser quelques questions plus précises concernant vos relations sociales.

ANNEXE B

Questionnaires à la fin de l'entrevue

Section questionnaire sociodémographique

SD Q.1 Quel âge avez-vous ?

SD Q.2 À quelle date avez-vous su (approx) que vous déménageriez en HLM ?

SD Q.3 Quelle était la date de votre déménagement ?

SD Q.4 Incrire la date de l'entrevue ici (intervieweur)

SD. Q.5 Environ combien de temps avez-vous attendu sur la liste d'attente de l'OMHM ?

SD. Q.6 Quelle est votre situation matrimoniale ?

(Célibataire, conjoint de fait, mariés, veuf/veuve, séparé)

SD Q.7 Quel est le plus haut niveau d'étude que vous avez atteint ?

SD Q.8 À quelle communauté culturelle appartenez-vous ?

SD Q.9 Quelle est votre langue maternelle ?

SD Q.10 Si vous parlez d'autres langues, quelles sont-elles ?

SD Q.11 Depuis combien d'années (de temps) habitez-vous dans un HLM ?

SD Q.12 En ce moment, êtes-vous retraité ou occupez-vous un emploi ?

SD Q.13 Environ combien de temps consacrez-vous à des activités bénévoles mensuellement ?

SD Q.14 Quelle est votre principale source de revenus ?

Section santé mentale et stress :

SM_Q1 : Sur une échelle de 1 (je gère très facilement le stress) à 6 (je gère très difficilement le stress), comment évaluez-vous votre capacité à gérer le stress ?

SM_Q2 : Au cours de la dernière année, comment évalueriez-vous le niveau de stress dans votre vie ? (de 1 = pas de stress à 6 = stress extrême).

SM_Q3 : Nous souhaiterions savoir si vous vivez ou non avec les problèmes de santé que je vais vous nommer. Il faut répondre par oui ou non. Si vous n'êtes pas certain(e), vous pouvez aussi m'en faire part.

Dépression, anxiété, trouble bipolaire, toxicomanie, ou autre difficulté de santé mentale ?

Section sur le réseau social inspiré de l'enquête sur la santé des aînées

Maintenant, je vais vous poser quelques questions sur les personnes qui vivent dans votre logement et leur lien avec vous. De plus, je vous poserai des questions sur vos enfants, qu'ils habitent avec vous ou non.

RS_1 Combien de personnes, autres que vous, vivent dans votre logement ?

- a) Quel lien la personne no x a-t-elle avec vous (c'est-à-dire époux(se), parents, enfant, grands-parents, petit-enfant, etc.) ?
- b) Quel est le sexe de la personne no x ?
- c) Quel âge a la personne no x ?

Membre du ménage (HM)	Lien	Sexe	Âge
HM n°1	Participant		
HM n°2			
HM n°3			
HM n°4			
HM n°5			
HM n°6			
HM n°7			
HM n°8			
HM n°9			
HM n°10			

(Répéter séquence de questions pour chaque membre du ménage)

Puisque les prochaines questions porteront sur la fréquence de contact, voici l'échelle de réponse utilisée.



Intervieweur : Incrire un choix entre 1 et 6 :

Où

7 = Sans objet, tous les enfants vivent dans le domicile...

98 = NE SAIT PAS/PAS DE RÉPONSE

99 REFUS

RS_2 Combien d'**enfants** avez-vous ?

RS_3 Quand vous êtes-vous réuni pour la dernière fois avec un ou plusieurs de vos enfants vivant à l'extérieur de votre domicile ?

RS_4 S'il y a lieu, combien avez-vous de **frères et sœurs** ?

RS_5 Quand vous êtes-vous réuni pour la dernière fois avec un ou plusieurs de vos frères et sœurs vivant à l'extérieur de votre domicile ?

RS_6 Environ combien d'autres membres **votre famille** compte-t-elle (parents, grands-parents, petits-enfants, nièces, neveux, cousins, tantes, oncles, etc.) ?

RS_7 Quand vous êtes-vous réuni pour la dernière fois avec un ou plusieurs des autres membres de votre famille vivant à l'extérieur de votre domicile ?

RS_8 À l'exception des membres de votre famille, combien de personnes comptez-vous parmi **vos amis proches**, c'est-à-dire des personnes à qui vous pouvez vous confier et avec qui vous pouvez parler de sujets personnels ?

RS_9 Quand vous êtes-vous réuni avec un ou plusieurs de vos amis proches vivant à l'extérieur de votre domicile ?

RS-10 Combien de **vos voisins** connaissez-vous ?

RS_11 Quand vous êtes-vous réuni pour la dernière fois avec un ou plusieurs de vos voisins ?

RS_12 À l'exception des membres de votre famille, de vos amis proches et de vos voisins, combien **d'autres personnes** connaissez-vous personnellement (c'est-à-dire par leur nom) ?

RS_12a Lors de vos activités communautaires ou de bénévolats au sein d'organismes ?

RS_12b Lors d'autres activités ?

ANNEXE C
Fiche descriptive du milieu

Fiche descriptive du site HLM où le participant a été recruté.

Ces informations pourront être recueillies auprès du participant ou des acteurs du milieu (ex. : intervenant de milieu, organisateur communautaire en HLM, etc.)

Q 1 : Nom du site HLM où se trouve l'immeuble.

Q2 : Nombre de logements sur le site et dans l'immeuble.

Q3 : Nom du quartier où se situe l'immeuble.

Q4 : Emplacement géographique où se situe l'immeuble.

Q5 : Présence d'une intervenante de milieu ?

Q6 : Présence d'une association de locataires dans l'immeuble ?

Q.7 : Année de construction du site ?

Q.8 : Présence d'un OBNL à l'intérieur du site ?

Q.9 : Présence d'une salle communautaire ?

Q 10 : Bref historique des évènements marquants ou des particularités du site rapportés par les intervenants ou les gens du milieu. (En quoi cet ensemble résidentiel se distingue des autres HLM et en quoi il leur ressemble ?)

ANNEXE D
Lettre d'invitation

Adresse de l'office participant + Logo

Date]

Objet : Invitation à participer à l'étude « J'arrive en HLM »

Bonjour M./Mme,

L'Office municipal d'habitation (OMH) collabore actuellement à une étude menée par l'Université du Québec à Montréal sur **l'expérience d'emménager dans un HLM pour aînés**. L'étude s'intitule « **J'arrive en HLM** ». Elle permettra de mieux comprendre cette expérience et de nous aider à améliorer l'accueil offert aux nouveaux locataires.

L'étude est menée par Madame Marie-Eve Rioux, étudiante au doctorat, sous la direction du Dre Janie Houle, psychologue communautaire. Si vous souhaitez y participer, il suffit de donner une **entrevue téléphonique** ou par zoom afin de raconter votre histoire. Une **compensation financière** vous sera offerte pour votre temps.

Cette recherche est **indépendante** de l'OMH, la participation demeure **confidentielle et anonyme**. Les données sont analysées à l'université et **l'OMH n'aura accès qu'aux conclusions de l'étude afin d'améliorer ses services.**

Pour participer à l'étude, vous pouvez laisser un message à Madame Rioux au **514-987-3000 poste 1994** ou lui écrire à rioux.marie-eve.3@courrier.uqam.ca

En vous remerciant de votre collaboration, nous vous souhaitons une belle journée !

Nom
Poste
[Nom de l'OMH participant]

ANNEXE E
Formulaire de consentement



Titre du projet de recherche

J'arrive en HLM ! Étude sur l'intégration sociale d'aînées récemment relocalisées en HLM.

Étudiant-chercheur

Marie-Eve Rioux,
Étudiante au doctorat en psychologie communautaire (Psy.D/Ph.D),
rioux.marie-eve.3@courrier.uqam.ca 514-987-3000 poste 1994

Direction de recherche

Janie Houle (Ph.D),
Professeur au département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM),
houle.janie@uqam.ca 514-987-3000 poste 4751
Sébastien Grenier (Ph.D),
Professeur associé au département de psychologie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM),
sebastien.grenier@umontreal.ca 514-340-3540 poste 4782

Préambule

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique une entrevue individuelle au cours de laquelle l'étudiante-chercheure vous posera des questions sur votre arrivée dans votre logement en habitation à loyer modique (HLM). Ce projet de recherche s'inscrit dans le cadre des études doctorales de l'étudiante-chercheure.

Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, les procédures, les avantages, les risques et inconvénients, de même que les personnes avec qui communiquer au besoin.

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous avez.

Description du projet et de ses objectifs

Ce projet de recherche s'inscrit dans des études doctorales de l'étudiante-chercheure. Il a pour objectif de 1) mieux comprendre comment se déroule l'intégration sociale des locataires âgés récemment arrivés en HLM. Nous cherchons aussi à comprendre 2) comment les caractéristiques de leur milieu influencent leurs relations et leur participation aux activités.

Nature et durée de votre participation



- La participation au projet de recherche implique de prendre part à une **entrevue téléphonique enregistrée d'environ 1- 1h30**. Elle sera enregistrée sur support numérique.



- Pour mener l'entrevue, vous devez être **installé dans un endroit calme permettant d'assurer la confidentialité**.



- Des questions sur vos relations avec les autres, vos opportunités d'implications et sur votre milieu vous seront posées.



- À la toute fin de l'entrevue, vous serez invité à répondre à un questionnaire sociodémographique.

Pour participer à l'entrevue, vous devez :

- Habiter dans un HLM depuis près d'un an (entre 9 mois et 24 mois) où il existe des structures sociales telles qu'une association de locataires ou un intervenant de milieu ;
- Être âgé de 60 ans ou plus
- Parler et comprendre couramment le français
- Être en mesure de raconter votre expérience d'arrivée
- Ne pas avoir vécu une transition significative lors de la dernière année (ex. : deuil, diagnostic de maladie grave, etc.)

Avantages liés à la participation

Vous ne retirerez probablement pas d'avantage personnel à participer à cette étude. Toutefois, vous contribuerez à l'avancement des connaissances scientifiques sur l'intégration sociale des nouveaux locataires âgés en HLM. Ces connaissances peuvent permettre d'informer l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) lorsqu'il élabore ses stratégies d'accueil auprès des nouveaux locataires.

Risques liés à la participation

Votre participation à ce projet comporte peu de risques. Il se peut que vous ressentiez de la fatigue en raison de la durée de l'entrevue ; si c'est le cas, nous pourrons vous accorder un moment de pause. En vous remémorant les événements et vos relations sociales lors de votre déménagement, certains souvenirs désagréables pourraient revenir et susciter un certain inconfort. Au besoin, vous pourrez en discuter avec l'étudiante-chercheure. Dépendant de l'intensité de cet inconfort, elle pourrait vous suggérer de passer à d'autres questions ou de mettre fin à l'entrevue. À la fin de l'entrevue, un pamphlet comprenant des ressources montréalaises et des numéros de ligne d'écoutes vous sera également remis par envoi postal.

Confidentialité

Vos informations personnelles seront accessibles seulement aux chercheurs de l'étude et ne seront pas dévoilées lors de la diffusion des résultats. Afin de protéger votre identité, votre nom sera remplacé par un numéro sur tous les documents liés à l'étude (ex. : Questionnaire). Les extraits sélectionnés issus des entrevues citées dans les articles scientifiques seront anonymisés et seront associés à un nom fictif.

Les données permettant de vous identifier seront conservées de manières séparées dans un classeur barré de la direction de recherche. Ces dernières serviront à retracer vos données au cas où vous décidiez de mettre fin à votre participation.

Les enregistrements audios seront protégés par mot de passe et conservés sur un disque dur sous clé dans les locaux du laboratoire Vitalité à l'UQAM. Temporairement, en contexte de pandémie et de télétravail, ils seront conservés sur un nuage sécurisé de l'UQAM soit le One Drive jusqu'à ce que les locaux du laboratoire Vitalité soient accessibles. Seulement l'étudiante-chercheure et le responsable de la transcription y auront accès. Les transcriptions et le contenu des analyses y seront également conservés. Ces documents seront protégés par mot de passe.

Les données recueillies seront analysées par l'étudiante-chercheure. Les membres ou étudiants du laboratoire Vitalité et du laboratoire LEADER auront accès à des extraits du corpus de données pour s'assurer du bon déroulement des analyses et offrir une analyse secondaire en vue d'augmenter la fiabilité des résultats.

Les données seront conservées durant toute la durée des études poursuivies par l'étudiante-chercheure afin d'assurer la publication de ses résultats. Les enregistrements ainsi que les formulaires de consentement seront détruits 5 ans après les dernières publications des résultats de recherche. Si vos données doivent être détruites, tous les documents électroniques seront supprimés et les documents papier seront déchiquetés.

Utilisation secondaire des données

Les données recueillies dans le cadre de ce projet pourraient être utiles à l'avancement des connaissances d'autres projets de recherche et à des fins de formations en milieu universitaire. Dans ce cas, ces données seront conservées jusqu'à cinq ans après leur dernière utilisation à des fins secondaires.

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées à des fins de formation en recherche qualitative dans un cadre d'enseignement à l'université (par exemple, par des étudiants au baccalauréat dans le cadre d'un cours) ?

Oui Non

Il existe peu de données et de connaissances scientifiques sur le profil des locataires âgés en HLM, les données recueillies dans le cadre de ce projet pourraient être utiles dans d'autres travaux de recherche sur les locataires âgés.

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine ?

Ces projets de recherche seront évalués et approuvés par un Comité d'éthique de la recherche de l'UQAM avant leur réalisation. Les données de recherche seront conservées de façon sécuritaire. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des données de recherche, vous ne serez identifié que par un numéro de code.

Acceptez-vous que les données de recherche soient utilisées dans le futur par d'autres chercheurs à ces conditions ?

Oui Non

Participation volontaire et retrait

Votre participation est entièrement libre et volontaire. Vous pouvez refuser d'y participer ou vous retirer en tout temps sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de l'étude, vous n'avez qu'à aviser l'étudiante-chercheure verbalement durant l'entrevue ; toutes les données vous concernant seront détruites.

Indemnité compensatoire

Une indemnité compensatoire de **20 \$** à votre participation au projet vous sera remise à la fin de l'entrevue par envoi postal. Vous êtes libre d'accepter ou de refuser cette compensation.

Des questions sur le projet ?

Pour toutes questions additionnelles sur le projet et sur votre participation, vous pouvez communiquer avec les responsables du projet: Janie Houle, directrice de recherche (514-987-3000, poste 4751 ; houle.janie@uqam.ca) ; Sébastien Grenier, co-directeur de recherche (514-340-3540, poste 4782 ; sebastien.grenier@umontreal.ca) ; Marie-Eve Rioux, étudiante-chercheure (514-987-3000, poste 1994 ; rioux.marie-eve.3@courrier.uqam.ca)

Des questions sur vos droits? Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE) a approuvé le projet de recherche auquel vous allez participer. Pour des informations concernant les responsabilités de l'équipe de recherche sur le plan de l'éthique de la recherche avec des êtres humains ou pour formuler une plainte, vous pouvez contacter la coordonnatrice du CERPE4: cerpe4@uqam.ca ou 514-987-3000, poste 3642.

Remerciements

Votre collaboration est essentielle à la réalisation de notre projet et l'équipe de recherche tient à vous en remercier.

Consentement

<p>Nous allons procéder au consentement enregistré, répondez par oui ou non après chaque énoncé que je vais vous lire.</p> <p>Moi, _____ (dites votre prénom et nom). Je déclare avoir compris le présent projet, la nature et l'ampleur de ma participation, ainsi que les risques et les inconvénients auxquels je m'expose tels que présentés dans le présent formulaire.</p> <p>Répondez par oui ou non</p> <p>J'ai eu l'occasion de poser toutes les questions concernant les différents aspects de l'étude et de recevoir des réponses à ma satisfaction.</p> <p>Répondez par oui ou non</p> <p>Moi, _____ (dites votre prénom et nom). J'accepte volontairement de participer à cette étude. Je peux me retirer en tout temps sans préjudice tant que les données n'auront pas été analysées. Je certifie qu'on m'a laissé le temps voulu pour prendre ma décision.</p> <p>Répondez par oui ou non</p> <p>Moi, _____ (dites votre prénom et nom). J'accepte que mes données soient utilisées à des fins de formation en recherche qualitative dans un cadre d'enseignement à l'université.</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Moi, _____ (dites votre prénom et nom). J'accepte que les données de recherche soient utilisées pour réaliser d'autres projets de recherche dans le même domaine ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Une copie de ce formulaire d'information et de consentement me sera transmise par la poste si l'entrevue a lieu au téléphone. Autrement, une copie signée me sera remise.</p> <p>_____ Prénom et Nom</p> <p>_____ Signature</p> <p>_____ Date</p>	<p>Engagement du chercheur</p> <p>Je, soussigné(e) certifie</p> <p>(a) avoir expliqué au signataire les termes du présent formulaire ; (b) avoir répondu aux questions qu'il m'a posées à cet égard ;</p> <p>(c) lui avoir clairement indiqué qu'il reste, à tout moment, libre de mettre un terme à sa participation au projet de recherche décrit ci-dessus ;</p> <p>(d) que je lui remettrai une copie signée et datée du présent formulaire.</p> <p>_____ Prénom et Nom</p> <p>_____ Signature</p> <p>_____ Date</p>
--	--

* À noter qu'à la fin de l'entrevue, une copie du formulaire de consentement était transmise par la poste au participant avec son indemnité compensatoire.

ANNEXE F Certificat d'approbation éthique

UQÀM | Comités d'éthique de la recherche
avec des êtres humains

No. de certificat : 2020-2480
Date : 2023-05-18

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE RENOUVELLEMENT

Le Comité d'éthique de la recherche pour les projets étudiants impliquant des êtres humains (CERPE FSH) a examiné le projet de recherche suivant et le juge conforme aux pratiques habituelles ainsi qu'aux normes établies par la *Politique No 54 sur l'éthique de la recherche avec des êtres humains* (avril 2020) de l'UQAM.

Titre du projet : J'arrive en HLM : Étude sur l'intégration sociale d'aînés récemment relocalisés en HLM

Nom de l'étudiant : Marie-Eve Rioux

Programme d'études : Doctorat en psychologie

Direction(s) de recherche : Janie HOULE

Modalités d'application

Toute modification au protocole de recherche en cours de même que tout événement ou renseignement pouvant affecter l'intégrité de la recherche doivent être communiqués rapidement au comité.

La suspension ou la cessation du protocole, temporaire ou définitive, doit être communiquée au comité dans les meilleurs délais.

Le présent certificat est valide pour une durée d'un an à partir de la date d'émission. Au terme de ce délai, un rapport d'avancement de projet doit être soumis au comité, en guise de rapport final si le projet est réalisé en moins d'un an, et en guise de rapport annuel pour le projet se poursuivant sur plus d'une année au plus tard un mois avant la date d'échéance (2024-05-18) de votre certificat. Dans ce dernier cas, le rapport annuel permettra au comité de se prononcer sur le renouvellement du certificat d'approbation éthique.



Sylvie Lévesque
Professeure, Département de sexologie
Présidente du CERPE FSH

RÉFÉRENCES

- Ando, H., Cousins, R. et Young, C. (2014). Achieving saturation in thematic analysis: Development and refinement of a codebook. *Comprehensive Psychology*, 3, Article 4
<https://doi.org/10.2466/03.CP.3.4>
- Antonucci, T. C., Ajrouch, K. J., Birditt, K. S. et Pruchno, R. (2013). The convoy model: explaining social relations from a multidisciplinary perspective. *The Gerontologist* 54(1), 82-92.
<https://doi.org/10.1093/geront/gnt118>
- Apparicio, P. et Séguin, A. M. (2006). L'insertion des HLM montréalaises dans le milieu social environnant. *Espace Géographique*, 36(1), 63-85. <https://doi.org/10.3917/eg.351.85>
- Appau, S., Awaworyi Churchill, S. et Farrell, L. (2019). Social integration and subjective wellbeing. *Applied Economics*, 51(16), 1748-1761. <https://doi.org/10.1080/00036846.2018.1528340>
- Armer, J. M. (1993). Elderly Relocation to a congregate setting: factors influencing adjustment. *Issues in Mental Health Nursing*, 14(2), 157-172.
<http://dx.doi.org/10.3109/01612849309031614>
- Aubin, J. (2011). *Rapport d'évaluation du programme de logement sans but lucratif public (HLM public) - Volet régulier*. Société d'habitation du Québec.
<http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000021450.pdf>
- Beaulieu, M., Bédard, M.-E. et Leboeuf, R. (2016). L'intimidation envers les personnes aînées : un problème social connexe à la maltraitance ? *Service social*, 62(1), 38-56.
<https://doi.org/10.7202/1036334ar>
- Beaulieu, M., Carboneau, H., Levasseur, M. et Falardeau, M.-C. (2021). Promotion de la bienveillance et lutte contre l'intolérance entre résidents en résidences privées pour aînés. Étude des besoins en vue de l'élaboration d'un programme [Rapport de recherche synthèse]. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et Chartwell résidences pour retraités. <https://maltraitancedesaines.com/projets/programme-de-promotion-du-%e2%80%89bien-vivre-ensemble%e2%80%89-et-de-lutte-contre-la-maltraitance-entre-residents-ameliorer-la-vie-collective-en-residence-privee-pour-aines/>
- Beaulieu, M., Carboneau, H., Levasseur, M. et Falardeau, M.-C. (2022). *Élaboration et mise à l'essai du Programme BIEN en résidence* [Rapport de recherche synthèse]. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et Chartwell résidences pour retraités. <https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2022/10/Rapport-synthese-2-Elaboration-et-mise-a-essai-du-Programme-Bien.pdf>

- Beaulieu, M. et Leboeuf, R. en collaboration avec les Résidences Chartwell. (2019). Améliorer la vie collective en résidence privée pour aînés : Établir les besoins en matière de lutte contre la maltraitance entre résidents et de promotion du « bien vivre ensemble » [Rapport de recherche synthèse]. Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et Chartwell résidences pour retraités. https://maltraitancedesaines.com/wp-content/uploads/2019/11/2019_Rapport-Synthese_FR_V4.pdf
- Bélanger, L. (1981). Effets psychologiques et sociaux de l'admission ou du refus de personnes âgées dans des HLM. *Santé mentale au Québec*, 6(1), 127-143. <https://doi.org/10.7202/030094ar>
- Bergeron-Gaudin, J.-V. et Jetté, C. (2021, février). Le transfert de l'innovation sociale : le cas du soutien communautaire en logement social au Québec. *Cahiers du CRISES, ET2101*. https://crises.uqam.ca/wp-content/uploads/2021/02/CRISES_ET2101.pdf
- Berkman, L. F. (2008). Social support, social networks, social cohesion and health. *Social Work in Health Care*, 32(2), 37-41. <https://doi.org/10.1300/J010v31n02>
- Berkman, L. F., Glass, T., Brissette, I. et Seeman, T. E. (2000). From social integration to health: Durkheim in the new millennium. *Social science & medicine*, 51(6), 843-857. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00065-4](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00065-4)
- Brand, F. N. et Smith, R. T. (1974). Life adjustment and relocation of the elderly. *Journal of gerontology*, 29(3), 336-340. <https://doi.org/10.1093/geronj/29.3.336>
- Brunson, L., Lauzier-Jobin, F., Olson, B. et Côté, L.-P. (2023). Seven key insights from critical realism and their implications for ecological thinking and action in community psychology [numéro spécial]. *Journal of Community Psychology*, 1-21. <https://doi.org/10.1002/jcop.23054>
- Buhr, F. (2018). Using the city: migrant spatial integration as urban practice. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(2), 307-320. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2017.1341715>
- Cacioppo, J. T. et Cacioppo, S. (2014). Social relationships and health: The toxic effects of perceived social isolation. *Social and Personality Psychology Compass*, 8(2), 58-72. <https://doi.org/10.1111/spc3.12087>
- Castle, N. G. (2001). Relocation of the elderly. *Medical Care Research and Review*, 58(3), 291-333. <https://doi.org/10.1177/107755870105800302>
- Chen, P.-C. (2005). *The effects of residential relocation on health among very old community-dwellers* [Thèse de doctorat, Purdue University Graduate School]. Purdue e-Pubs. <https://docs.lib.psu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5836&context=dissertations>
- Choi, N. G. (1996). Older persons who move: Reasons and health consequences. *Journal of Applied Gerontology*, 15(3), 325-344. <https://doi.org/10.1177/073346489601500304>
- Cohen, S. (2004). Social relationships and health. *American Psychologist*, 59(8), 676-684. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.8.676>

- Cohen, S., Brissette, I., Skoner, D. et Doyle, W. (2000). Social integration and health: The case of the common cold. *Journal of Social Structure*, 1(3), 1-12.
<http://www.cmu.edu/joss/content/articles/volume1/cohen.html>
- Collins, H. K., Hagerty, S. F., Quoidbach, J., Norton, M. I., Brooks, A. W., Designed, A. W. B. et Performed, A. W. B. (2022). Relational diversity in social portfolios predicts well-being. *PNAS*, 119(43), e2120668119. <https://doi.org/10.1073/pnas>
- Conseil national des aînés. (2014, octobre). *Rapport sur isolement social des aînés 2013-2014*. Gouvernement du Canada. https://www.canada.ca/content/dam/nsc-cna/documents/pdf/policy-and-program-development/publications-reports/2014/Rapport_sur_isolement_social_des_aînés.pdf
- Coulombe, S., Radziszewski, S., Morin, P., Leloup, X., Bohémier, H. et Houle, J. (2017). Using neighborhood observation to support public housing tenants' empowerment. *Action Research*, 376-395. <https://doi.org/10.1177/1476750317695411>
- Courtin, E. et Knapp, M. (2017). Social isolation, loneliness and health in old age: a scoping review. *Health and Social Care in the Community*, 25(3), 799-812.
<https://doi.org/10.1111/hsc.12311>
- Donoghue, J. et Tranter, B. (2012). Social capital, interpersonal trust, and public housing. *Australian Social Work*, 65(3), 413-430. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2011.635306>
- Ducharme, M.-N. (2006). Les habitations à loyer modique publiques destinées aux ainé-e-s : Portrait sectoriel. *Cahiers du LAREPPS*, (06-05).
- Due, T. D., Sandholdt, H. et Waldorff, F. B. (2017). Social relations and loneliness among older patients consulting their general practitioner. *Danish medical journal*, 64(3), 4-9.
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28260597>
- Dupuis-Blanchard, S. M. (2007a). Building a new nest: The experience of women relocating to a seniors-designated apartment building. *Canadian Journal of Nursing Research*, 39(4), 136-153. <https://cjnr.archive.mcgill.ca/article/view/2096/2090>
- Dupuis-Blanchard, S. M. (2007b). *Social engagement in relocated older adults* [Thèse doctorale, University of Alberta].
- Dupuis-Blanchard, S., Neufeld, A. et Strang, V. R. (2009). The significance of social engagement in relocated older adults. *Qualitative Health Research*, 19(9), 1186-1195.
<https://doi.org/10.1177/1049732309343956>
- Enssle, F. et Kabisch, N. (2020). Urban green spaces for the social interaction, health and well-being of older people. An integrated view of urban ecosystem services and socio-environmental justice. *Environmental Science and Policy*, 109, 36-44.
<https://doi.org/10.1016/j.envsci.2020.04.008>

- Fiori, K. L., Antonucci, T. C. et Cortina, K. S. (2006). Social network typologies and mental health among older adults. *The Journals of Gerontology: Series B*, 61(1), P25-32. <https://doi.org/10.1093/geronb/61.1.P25>
- Fuller-Iglesias, H. R. et Rajbhandari, S. (2016). Development of a multidimensional scale of social integration in later life. *Research on Aging*, 38(1), 3-25. <https://doi.org/10.1177/0164027514568324>
- Gallagher, F. (2014). La recherche descriptive interprétative. Dans N. Corbière, M. et Larivière (dir.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes* (chap. 1, p. 5-25). Presses de l'Université de Montréal.
- George, L. K. (2011). Social factors, depression, and aging. Dans L. L. Carstensen, T. A. Rando, R. H. Binstock et L. K. George (dir.), *The Handbooks of Aging and Social Science* (7^e éd., chap. 11, p. 149-159). Academic Press.
- Gilmour, H. (2012). Social participation and the health and well-being of Canadian seniors (Catalogue No 82-003-x). *Health Reports*, 23(4). <http://www.statcan.gc.ca/pub/82-003-x/2012004/article/11720-eng.htm>
- Glaser, K., Evandrou, M. et Tomassini, C. (2005). The health consequences of multiple roles at older ages in the UK. *Health and Social Care in the Community*, 13(5), 470-477. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2524.2005.00574.x>
- Goodridge, D., Heal-Salahub, J., PausJenssen, E., James, G. et Lidington, J. (2017). Peer bullying in seniors' subsidised apartment communities in Saskatoon, Canada: Participatory research. *Health and Social Care in the community*, 25(4), 1439-1447. <https://doi.org/10.1111/hsc.12444>
- Gravel, M.-A. (2016). Les réseaux sociaux informels et le capital social. *Données sociodémographique en bref*, 20(2), 1-10. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/les-reseaux-sociaux-informels-et-le-capital-social.pdf>
- Groll, D. L., To, T., Bomardier, C. et Wright, J. G. (2005). The development of a comorbidity index with physical function as the outcome. *Journal of Clinical Epidemiology*, 58(6), 595-602. <https://doi.org/10.1016/j.jclinepi.2004.10.018>
- Grzymala-Kazlowska, A. et Phillimore, J. (2018). Introduction: rethinking integration. New perspectives on adaptation and settlement in the era of super-diversity. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(2), 179-196. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2017.1341706>
- Guest, G., Bunce, A. et Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? *Field Methods*, 18(1), 59-82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Hammell, K. R. W. (2014). Belonging, occupation, and human well-being: An exploration. *Canadian Journal of Occupational Therapy*, 81(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/0008417413520489>

- Harasemiw, O., Newall, N., Shooshtari, S., Mackenzie, C. et Menec, V. (2018). From social integration to social isolation: The relationship between social network types and perceived availability of social support in a national sample of older Canadians. *Research on Aging*, 40(8), 715-739. <https://doi.org/10.1177/0164027517734587>
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B. et Layton, J. B. (2010). Social Relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLoS Medicine*, 7(7), e1000316. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000316>
- Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., Baker, M., Harris, T. et Stephenson, D. (2015). Loneliness and social isolation as risk factors for mortality: A meta-analytic review. *Perspectives on Psychological Science*, 10(2), 227-237. <https://doi.org/10.1177/1745691614568352>
- Houle, J., Coulombe, S., Radziszewski, S., Leloup, X., Saïas, T., Torres, J. et Morin, P. (2017). An intervention strategy for improving residential environment and positive mental health among public housing tenants: Rationale, design and methods of Flash on my neighborhood! *BMC Public Health*, 17(1), Article 737. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4730-9>
- Huxhold, O., Fiori, K. L. et Windsor, T. (2022). Rethinking social relationships in adulthood: The differential investment of resources model. *Personality and Social Psychology Review*, 26(1), 57-82. <https://doi.org/10.1177/10888683211067035>
- Institut de la statistique du Québec. (2023a, mai). *Le bilan démographique du Québec, édition 2023*. Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/bilan-demographique-quebec-edition-2023.pdf>
- Institut de la statistique du Québec. (2023b, mai). *Portrait des personnes aînées au Québec*. Gouvernement du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-ainees-quebec.pdf>
- International Federation on Ageing. (2012, mars). *Current and emerging issues facing older Canadians*. <https://ifa.ngo/wp-content/uploads/2012/12/current-and-emerging-issues-facing-older-canadians-final-report-30-march-2012.pdf>
- Joffe, H. (2012). Thematic Analysis. Dans D. Harper et A. R. Thompson (dir.), *Qualitative Research Methods in Mental Health and Psychotherapy: A Guide for Students and Practitioners* (p. 209-223). John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781119973249.ch15>
- Kadowaki, L. et Wister, A. (2023). Older adults and social isolation and loneliness during the COVID-19 pandemic: An integrated review of patterns, effects, and interventions. *Canadian Journal on Aging*, 42(2), 199–216. <https://doi.org/10.1017/S0714980822000459>
- Keyes, C. L. M. (1998). Social well-being. *Social Psychology Quarterly*, 61(2), 121-140. <http://www.jstor.org/stable/2787065>
- Larivière, N. (2008). Analyse du concept de la participation sociale : définitions, cas d'illustration, dimensions de l'activité et indicateurs. *The Canadian Journal of Occupational Therapy*, 75(2), 114-127. <https://doi.org/10.1177/000841740807500207>

- Lauzier-Jobin, F., Brunson, L. et Olson, B. (2022). Introduction to the special issue on critical realism [numéro spécial]. *Journal of Community Psychology*, 1-11. <https://doi.org/10.1002/jcop.22981>
- Lawrence, R. (2002). Healthy residential environments. Dans R. B. Bechtel et A. Churchman (dir.), *Handbook of environmental psychology* (p. 394-412). Wiley.
- Leduc, S. (2010). *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social*. Société d'habitation du Québec. <http://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000021251.pdf>
- Leedahl, S. N., Chapin, R. K. et Little, T. D. (2015). Multilevel examination of facility characteristics, social integration, and health for older adults living in nursing homes, *The Journals of Gerontology: Series B*, 70(1), 111-122. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbu112>.
- Leigh-Hunt, N., Bagguley, D., Bash, K., Turner, V., Turnbull, S., Valtorta, N. et Caan, W. (2017). An overview of systematic reviews on the public health consequences of social isolation and loneliness. *Public Health*, 152, 157-171. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2017.07.035>
- Levasseur, M., Desrosiers, J. et St-Cyr Tribble, D. (2008). Subjective quality-of-life predictors for older adults with physical disabilities. *American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation*, 87(10), 830-841. https://journals.lww.com/ajpmr/fulltext/2008/10000/subjective_quality_of_life_predictors_for_older.7.aspx
- Levasseur, M., Généreux, M., Bruneau, J.-F., Vanasse, A., Chabot, É., Beaulac, C. et Bédard, M.-M. (2015). Importance of proximity to resources, social support, transportation and neighborhood security for mobility and social participation in older adults: Results from a scoping study. *BMC Public Health*, 15(1), Article 503. <https://doi.org/10.1186/s12889-015-1824-0>
- Lewicki, R. J. (2006). Trust, trust development, and trust repair. Dans M. Deutsch, P. T. Coleman et E. C. Marcus (dir.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (2^e éd., p. 92-119). Jossey-Bass.
- Littman, A. J., White, E., Satia, J. A., Bowen, D. J. et Kristal, A. R. (2006). Reliability and validity of 2 single-item measures of psychosocial stress. *Epidemiology*, 17(4), 398-403. <https://doi.org/10.1097/01.ede.0000219721.89552.51>
- Luo, M., Edelsbrunner, P. A., Siebert, J. S., Martin, M. et Aschwanden, D. (2021). Longitudinal within-person associations between quality of social relations, structure of social relations, and cognitive functioning in older age. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(10), 1960-1971. <https://doi.org/10.1093/geronb/gbab001>
- Machielse, J. E. M. et van der Vaart, W. (2020). Improving social quality in housing complexes for older adults: Professional support as a necessary condition. *Journal of Aging and Environment*, 34(4), 375-388. <https://doi.org/10.1080/02763893.2019.1684414>

- Makowsky, P., Cook, A., Berger, P. et Powell, J. (1988). Women's perceived stress and well-being following voluntary and involuntary relocation. *Journal of Family and Economic*, 9, 111-122. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/BF00986934>
- Matsumoto, H., Kageyama, M., Yamamoto-Mitani, N. et Nagata, S. (2020). The use of a public space in a public housing complex by senior citizens: A qualitative study. *Journal of Aging and Environment*, 35(2), 107-124. <https://doi.org/10.1080/26892618.2020.1802803>
- McNeil-Gauthier, A.-L. (2023). Comment les environnements influencent-ils la santé positive, la participation sociale et l'équité en santé des aînés : résultats d'une étude de cas auprès de deux municipalités en Montérégie [Mémoire de maîtrise, Université de Sherbrooke]. Savoirs UdeS. https://savoirs.usherbrooke.ca/bitstream/handle/11143/20055/mcneil-gauthier_anne-lou_MSc_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Ministère de la Famille. (2021). *Plan d'action concerté pour prévenir et contrer l'intimidation et la cyberintimidation 2020-2025. S'engager collectivement pour une société sans intimidation*. Gouvernement du Québec. <https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/famille/publications-adm/intimidation/plan-action-intimidation-2020-2025.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux et Société d'habitation du Québec. (2022). *Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social et communautaire*. Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003376/>
- Moen, P., Dempster-McClain, D. et Williams, R. (1989). Social integration and longevity: An even history analysis of women's roles and resilience. *American Sociological Review*, 54(4), 635-647.
- Moen, P., Dempster-McClain, D. et Williams, R. M. (1992). Successful aging: A life-course perspective on women's multiple roles and health. *American Journal of Sociology*, 97(6), 1612-1638. <https://doi.org/10.1086/229941>
- Moen, P., Erickson, M. A. et Dempster-McClain, D. (2000). Social role identities among older adults in a continuing care retirement community. *Research on Aging*, 22(5), 559-579. <https://doi.org/10.1177/0164027500225005>
- Moorman, S. M., Stokes, J. E. et Morelock, J. C. (2017). Mechanisms linking neighborhood age composition to health. *Gerontologist*, 57(4), 667-678. <https://doi.org/10.1093/geront/gnv687>
- Morin, P., Aubry, F. et Vaillancourt, Y. (2007, mai). *Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM : inventaire analytique*. Société d'habitation du Québec. <https://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000021247.pdf>
- Nelson, G., Kloos, B. et Onelas, J. (dir.) (2014). Community psychology history and theory as resources for transformative change in community mental health. Dans *Community Psychology and Community Mental Health* (p. 23-50). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199362424.003.0002>

- Nguyen, T. H. T. et Levasseur, M. (2023). How does community-based housing foster social participation in older adults: Importance of well-designed common space, proximity to resources, flexible rules and policies, and benevolent communities. *Journal of Gerontological Social Work*, 66(1), 103-133.
<https://doi.org/10.1080/01634372.2022.2133199>
- O'Reilly, M. et Parker, N. (2013). « Unsatisfactory Saturation »: A critical exploration of the notion of saturated sample sizes in qualitative research. *Qualitative Research*, 13(2), 190-197.
<https://doi.org/10.1177/1468794112446106>
- Office municipal d'habitation de Montréal. (2021, septembre). *Plan d'action intégré en sécurité et en prévention 2021-2025*. <https://www.omhm.qc.ca/fr/publications/plan-daction-integre-en-securite-et-en-prevention-2021-2025>
- Paillé, P. et Mucchieilli, A. (2016). Chapitre 11 - Analyse thématique. Dans *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (4^e éd., chap. 11, p. 231-314). Armand Colin.
- Parminder, É., Wolfson, R. C., Kirkland, S. et Griffi, L. (dir.) (2018). Rapport de l'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement (ÉLCV) sur la santé et le vieillissement au Canada : résultats de la collecte de données (2010-2015). Instituts de recherche en santé du Canada.
<https://savoir-sante.ca/en/themes/elderly-persons/download/310/484/21?method=view>
- Phithakkitnukoon, S., Leong, T. W., Smoreda, Z. et Olivier, P. (2012). Weather effects on mobile social interactions: A case study of mobile phone users in Lisbon, Portugal. *PLoS ONE*, 7(10), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0045745>
- Pillemer, K., Moen, P., Wethington, E. et Glasgow, N. (2000). *Social integration in the second half of life*. Johns Hopkins University Press.
- Pinquart, M. et Sörensen, S. (2000). Influences of socioeconomic status, social network, and competence on subjective well-being in later life: A meta-analysis. *Psychology and Aging*, 15(2), 187-224. <https://doi.org/10.1037/0882-7974.15.2.187>
- Plamondon, L. et Nahmias, E. T. D. (2006). Portrait de la vulnérabilité et des risques dans la population âgée vivant en HLM. *Vie et Vieillissement*, 5(1), 27-36.
- Radziszewski, S., Houle, J., Torres, J., Leloup, X. et Coulombe, S. (2023). « How does your residential environment positively or negatively influence your well-being? »: A multicase photovoice study with public housing tenants. *American Journal of Community Psychology*, 71(3-4), 287-302. <https://doi.org/10.1002/ajcp.12634>
- Raudenbush, D. (2016). « I stay by myself »: social support, distrust, and selective solidarity among the urban poor. *Sociological Forum*, 31(4), 1018-1039. <https://doi.org/10.1111/socf.12294>
- Rivest, F. et Beauvais, B. (dir.) (2015). *La santé des résidents de HLM : analyse comparative de la santé de la population à faible revenu selon le mode d'occupation*. Société d'habitation du Québec et Institut de la statistique du Québec.
<https://www.habitation.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/publications/0000023943.pdf>

- Roberts, E. (2015). Choosing privacy over interaction: Restructuring expectations and interpretations of community integration in Canadian small-house long-term care settings. *Journal of Housing for the Elderly*, 29(3), 209-232. <https://doi.org/10.1080/02763893.2015.1055023>
- Rossen, E. K. et Knafl, K. A. (2003). Older women's response to residential relocation: Description of transition styles. *Qualitative Health Research*, 13(1), 20-36. <https://doi.org/10.1177/1049732302239409>
- Rossen, E. K. et Knafl, K. A. (2007). Women's well-being after relocation to independent living communities. *Western Journal of Nursing Research*, 29(2), 183-199. <https://doi.org/10.1177/0193945906292539>
- Ruiz-Tagle, J. (2013). A theory of socio-spatial integration: Problems, policies and concepts from a US perspective. *International Journal of Urban and Regional Research*, 37(2), 388-408. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2427.2012.01180.x>
- Saint-Onge, K. (2022). *Perceptions de l'activité physique et capacités des aînés vivant en habitation à loyer modique* [Thèse de doctorat, Université du Québec à Montréal]. Archipel. <http://archipel.uqam.ca/16208/1/D4296.pdf>
- Saint-Onge, K., Coulombe, S., Philibert, M., Wiesztort, L. et Houle, J. (2022). How urban parks nurture eudaimonic and hedonic wellbeing: An explorative large scale qualitative study in Québec, Canada. *Wellbeing, Space and Society*, 3, Article 100095. <https://doi.org/10.1016/j.wss.2022.100095>
- Smetcoren, A.-S., De Donder, L., Dury, S., De Witte, N., Kardol, T. et Verté, D. (2017). Refining the push and pull framework: Identifying inequalities in residential relocation among older adults. *Ageing and Society*, 37(1), 90-112. <https://doi.org/10.1017/S0144686X15001026>
- Société canadienne d'hypothèques et de logement. (2012). *Le logement des aînés au Canada : le guide du marché des plus de 55 ans - Comprendre le marché*. https://publications.gc.ca/collections/collection_2020/schl-cmhc/NH15-295-1-2020-fra.pdf
- Statistique Canada. (2023). *Profil du recensement, Recensement de la population de 2021*. Récupéré le 27 septembre 2023 de <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>
- Steppe, J., Ramos, M. D. et Falvai, R. (2022). The role of social engagement in older adults' health. *Research in Gerontological Nursing*, 15(3), 152-160. <https://doi.org/10.3928/19404921-20220324-01>
- Stokes, J. E. (2019). Trajectories of perceived neighborhood quality across the life course: Sociodemographic determinants and implications for well-being. *Social Science Research*, 79, 181-193. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2018.11.001>
- Stokes, J. E. (2020). Implications of perceived neighborhood quality, daily discrimination, and depression for social integration across mid- And later life: A case of person-environment fit? *Gerontologist*, 60(4), 661-671. <https://doi.org/10.1093/geront/gnz103>

- Taylor, H. O., Taylor, R. J., Nguyen, A. W. et Chatters, L. (2018). Social isolation, depression, and psychological distress among older adults. *Journal of Aging and Health*, 30(2), 229-246. <https://doi.org/10.1177/0898264316673511>
- Thoits, P. A. (2011). Mechanisms linking social ties and support to physical and mental health. *Journal of Health and Social Behavior*, 52(2), 145-161. <https://doi.org/10.1177/0022146510395592>
- Thomas, P. A. (2012). Trajectories of social engagement and mortality in late life. *Journal of Aging and Health*, 24(4), 547-568. <https://doi.org/10.1177/0898264311432310>
- Thurmond, V. A. (2001). The point of triangulation. *Journal of Nursing Scholarship*, 33(3), 253-258. <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2001.00253.x>
- Torres, S. (2019). On elastic ties: Distance and intimacy in social relationships. *Sociological Science*, 6, 235-263. <https://doi.org/10.15195/v6.a10>
- Toyama, M. et Fuller, H. R. (2020). Longitudinal stress-buffering effects of social integration for late-life functional health. *The International Journal of Aging and Human Development*, 91(4), 501-519. <https://doi.org/10.1177/0091415019871196>
- Tse, D. C. K. (2020). Volunteers' Felt respect and its associations with volunteering retention, daily affect, well-being, and mortality. *The Journals of Gerontology: Series B*, 75(8), 1625-1636. <https://doi.org/10.1093/geronb/gby117>
- Vachon, J.-F. (2017). *L'habitation à cœur depuis 50 ans / 1967-2017*. Société d'habitation du Québec. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/3512120>
- Waldinger, R. J. et Schulz, M. S. (2010). What's love got to do with it? social functioning, perceived health, and daily happiness in married octogenarians. *Psychology and Aging*, 25(2), 422-431. <https://doi.org/10.1037/a0019087>
- Walker, E. et McNamara, B. (2013). Relocating to retirement living: An occupational perspective on successful transitions. *Australian Occupational Therapy Journal*, 60(6), 445-453. <https://doi.org/10.1111/1440-1630.12038>
- Weeks, L. E., Keefe, J. et Macdonald, D. J. (2012). Factors predicting relocation among older adults. *Journal of Housing For the Elderly*, 26(4), 355-371. <https://doi.org/10.1080/02763893.2011.653099>
- Wenger, G. C., Davies, R., Shahtahmasebi, S. et Scott, A. (1996). Social isolation and loneliness in old age: Review and model refinement. *Ageing and Society*, 16(3), 333-358. <https://doi.org/10.1017/S0144686X00003457>
- Wieviorka, M. (2008). L'intégration : un concept en difficulté. *Cahiers internationaux de sociologie*, 125(2), 221-240. <https://doi.org/10.3917/cis.125.0221>
- Young, H. M. (1998). Moving to congregate housing: The last chosen home. *Journal of Aging Studies*, 12(2), 149-165. [https://doi.org/10.1016/S0890-4065\(98\)90012-3](https://doi.org/10.1016/S0890-4065(98)90012-3)