

Les locataires des HLM à la première personne
Le récit comme acte scientifique et politique
Public housing tenants speak in the first person
The narrative as a scientific and political act

Jeanne Demoulin et Paul Morin

Volume 48, numéro 2, automne 2016

Sociologie narrative : le pouvoir du récit
Narrative sociology: the power of storytelling

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1037725ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1037725ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Les Presses de l'Université de Montréal

ISSN

0038-030X (imprimé)

1492-1375 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Demoulin, J. & Morin, P. (2016). Les locataires des HLM à la première personne : le récit comme acte scientifique et politique. *Sociologie et sociétés*, 48(2), 285–304. <https://doi.org/10.7202/1037725ar>

Résumé de l'article

Dans le cadre d'une réflexion scientifique globale sur le savoir d'usage fondé sur l'expérience menée au sein d'une infrastructure de recherche insérée dans le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie — Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, une recherche partenariale a été conduite avec le milieu HLM québécois. Elle s'est structurée autour d'une méthodologie originale : la production de récits par des locataires impliqués dans leur milieu de vie. Le pari a été fait que les « présentations de soi » pouvaient être considérées comme autant de pièces qui composent la mosaïque de ce système social et constituaient ainsi un moyen d'enrichir la compréhension du milieu HLM québécois. Tout en donnant à lire des extraits de textes écrits par les locataires, l'article vise à contextualiser leur production et à mettre en évidence les apports et les limites de la démarche engagée. Ce faisant, il montre comment la production de récits peut constituer un acte tant scientifique que politique, qui conduit l'activité de recherche à se situer pleinement dans une dynamique de transformation sociale.



Les locataires des HLM à la première personne

Le récit comme acte scientifique et politique

JEANNE DEMOULIN

Lab'urba
Environnement
École d'urbanisme de Paris
Courriel: jeanne.demoulin@gmail.com

PAUL MORIN

École de travail social, Faculté des lettres et
sciences humaines
Université de Sherbrooke
Courriel: paul.morin@usherbrooke.ca

DANS LE CADRE D'UNE RÉFLEXION SCIENTIFIQUE GLOBALE sur le savoir d'usage fondée sur l'expérience (Lascoumes, 2011) menée au sein d'une infrastructure de recherche¹ insérée dans le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie — Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie—CHUS) et avec le concours de la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), une recherche partenariale a été conduite avec des locataires familles² impliqués dans leur milieu de vie, de juin 2014 à décembre 2015. Cette enquête a été coconstruite avec la FLHLMQ lors de plusieurs réunions de travail auxquelles ont participé jusqu'à 6 locataires. L'ensemble du processus de recherche, comme les thématiques de travail, a été choisi conjointement, locataires et chercheurs étant tous deux sur un même pied d'égalité. Ce processus de recherche partenariale a culminé le 4 juin 2015 avec la présentation par les locataires de leurs textes, rédigés par

1. Il s'agit de l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux (IUPLSSS) du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie — Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie — CHUS).

2. Des 62 882 unités de logement du Programme d'habitation à loyer modique public de la Société d'habitation du Québec, environ la moitié est habitée par des ménages familiaux.

eux-mêmes, lors du colloque « La sagesse de celles et ceux qui s'impliquent », dans le cadre du congrès annuel de la FLHLMQ à Université Laval, à Québec.

Pour la première fois au Québec, le savoir d'usage fondé sur l'expérience des locataires familles en milieu HLM était mis en évidence lors d'un événement public à caractère scientifique afin explicitement de valoriser ce savoir d'usage comme d'autres chercheurs l'avaient fait auparavant (Holman, 1998 ; Petty, 2013). La FLHLMQ est très consciente du déficit de crédibilité de ce milieu de vie ; celui-ci est en effet hautement stigmatisé dans la société québécoise puisque perçu comme un repère de personnes dépendantes des services et prestations de l'État. On est très loin du domaine de la santé où les savoirs expérientiels des patients sont maintenant reconnus dans un cadre d'engagement par les Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC, 2014). Une association de cette nature avec des chercheurs est donc perçue par la FLHLMQ comme une occasion de progresser vers une reconnaissance du savoir d'usage des locataires. Selon Robert Pilon, coordonnateur de la FLHLMQ : « On vise à travailler d'égal à égal avec les offices ; on a un souhait d'être reconnu, d'être assis à la même table de discussion tout en sachant que le regard des autres est positif. »

Cette enquête s'est structurée autour d'une méthodologie originale : la production de récits par des locataires impliqués dans leur milieu de vie. L'objectif principal était d'œuvrer à la valorisation et à la systématisation des savoirs dont sont porteurs ces « experts du quotidien » (Bertheleu et Neveu, 2006). Plus largement, le pari a été fait que les « présentations de soi » (Goffman, 1996) pouvaient être considérées comme autant de pièces qui composent la mosaïque du système social considéré (Becker, 1986) et constituer ainsi un moyen d'enrichir la compréhension du milieu HLM. L'utilisation d'une approche narrative et la publicisation de récits produits par les locataires devaient permettre de donner à entendre une parole souvent rejetée hors de l'espace public, de valoriser les locataires par une mise en visibilité de leurs actions et de concourir à leur reconnaissance par les acteurs institutionnels. La valorisation des savoirs est envisagée comme une dynamique qui permet au sujet de se connaître et d'avoir conscience de soi, de devenir un sujet agissant en lieu et place d'un sujet assujéti (Foucault, 1997). Dans cette perspective, la démarche mise en œuvre s'appuie sur une activité de mise en récit par les locataires et repose sur l'idée selon laquelle la production de récits de soi s'inscrit dans un processus émancipatoire : les histoires personnelles permettant aux individus des groupes dominés de se reconnaître, de trouver « les mots pour le dire », de construire des synthèses réflexives (Young, 2002).

Tout en donnant à lire des extraits de textes écrits par les locataires, l'article vise à contextualiser leur production — tant au regard des caractéristiques du milieu HLM aujourd'hui que de la méthodologie adoptée dans ce projet de recherche — et à mettre en évidence les apports et les limites de la démarche engagée. Ce faisant, il montre comment la production de récits peut constituer un acte tant scientifique que politique, qui conduit l'activité de recherche à se situer pleinement dans une dynamique de transformation sociale. Pour ce faire, nous reviendrons dans un premier temps sur la manière dont la voix des locataires du milieu HLM est aujourd'hui

écoutée et valorisée pour préciser les raisons qui nous ont amenés à choisir une méthodologie appuyée sur la narration. Ensuite, des extraits de textes des locataires seront exposés et leurs apports, notamment en termes de production de connaissance, soulignés. Enfin, nous nous arrêterons sur les apports et limites de l'expérience tant pour la production scientifique que pour le milieu HLM.

1. QUELLE VOIX POUR LES LOCATAIRES EN HLM AUJOURD'HUI ?

1.1 Les HLM au Québec: un milieu social marginalisé, peu visible et peu audible

Le milieu de vie HLM est largement marginalisé dans la société contemporaine québécoise. Y vivent des personnes à faible revenu dont la voix individuelle et collective est peu audible. À la différence de la France où 70 % de la population peut réglementairement accéder à un logement social, les logements HLM du Québec (plus de 60 000 unités) sont accessibles uniquement à des personnes à faible revenu ou à revenu modique³ et le loyer est fixé à 25 % du revenu du ménage. Cela s'explique notamment par l'existence d'un système de pondération favorisant les ménages les plus défavorisés. En outre, trois facteurs ont accentué cette évolution : la suppression du mécanisme des loyers plafonds qui a contribué à l'exode des travailleurs puisque le coût de leur loyer augmentait en fonction de leurs revenus ; la modification des critères d'attribution en 1990 qui a limité l'accès aux unités HLM aux personnes défavorisées matériellement et socialement ; la fin de la construction des HLM en 1994 à la suite du désengagement du gouvernement fédéral. Notons également que les personnes handicapées ou souffrant d'un trouble de santé mentale sont surreprésentées dans ces logements⁴. Enfin, les ensembles d'habitation et leurs habitants font l'objet d'une stigmatisation importante et de nombreux préjugés (Leloup, 2007).

La voix des locataires fait l'objet d'une attention et d'une reconnaissance sociale très limitée bien que des instances et dispositifs officiels offrent aujourd'hui des canaux institutionnels d'expression et de revendication. Ainsi, depuis 2002⁵, les conseils d'administration des offices d'habitation — les entreprises publiques gestionnaires des HLM — doivent compter au moins deux locataires. De plus, les offices sont dans l'obligation de reconnaître toute association de locataires qui se conforme aux directives émises par la Société d'habitation du Québec : une telle association doit découler d'une assemblée regroupant au moins 10 % des ménages d'un immeuble d'habitation ; un exécutif représentant l'association doit être élu par les locataires. La législation contraint également les offices à créer un comité consultatif des résidents (CCR). Les CCR peuvent interpeller l'office sur toute question d'intérêt commun concernant l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, les règlements

3. Loi sur la Société d'habitation du Québec, chapitre S-8.

4. En 2010, 49,2 % des répondants déclaraient vivre avec une limitation physique ou mentale, comparativement à 18 % dans la population en général (SHQ, 2011).

5. Assemblée nationale du Québec, Projet de loi n° 49 : loi modifiant la Loi sur la Société d'habitation du Québec (2002).

d'immeuble, les choix budgétaires de l'office, la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation mais également sur tout sujet relatif au développement social et communautaire. Ils ont en outre pour mission la promotion de la vie associative et de la participation des locataires aux activités à caractère social et communautaire. Les offices de plus de 2000 unités de logement ont à mettre sur pied, en plus des CCR, des comités de secteurs. Ces derniers travaillent pour leur part à l'amélioration des services directs aux résidents, examinent les demandes et les plaintes qui leur sont soumises sur tout sujet relatif à l'entretien des immeubles et à la qualité des services, et soumettent à l'office toute recommandation utile pour remédier à un problème ainsi que tout avis relatif à la planification des travaux majeurs. Enfin, la loi encourage les offices à « mettre en œuvre toutes activités à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle ». L'existence de ces différents dispositifs doit beaucoup à la mobilisation des résidents des HLM et de la FLHLMQ au cours des années 1990. Jusque-là en effet, si de nombreux offices se disaient favorables à la participation des locataires et avaient pour certains mis en place des dispositifs participatifs, la majorité s'opposait à une quelconque législation à ce sujet. Dans le même temps, cette valorisation du savoir d'usage fondé sur l'expérience des locataires s'insère dans un processus plus ample de valorisation du savoir des personnes en situation de pauvreté au Québec: la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7, 2002) reconnaît ainsi implicitement ces savoirs d'usage. Les actions découlant de la mise en œuvre de la loi doivent ainsi « ... favoriser la participation citoyenne, particulièrement celle des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale et des organismes qui les représentent » (L.R.Q., c. L-7, art. 11.1 : 6).

Cette reconnaissance légale a eu des effets intéressants pour l'expression et la publicisation de la parole des locataires. Plusieurs recherches menées sur les HLM au Québec et dans d'autres contextes nationaux⁶ ont montré que les locataires et leurs associations, par leur participation et leur implication, peuvent contribuer à faire de leur milieu de vie un milieu d'opportunités ou de « capacitation ». Il existe de nombreux domaines dans lesquels l'action des associations de locataires permet une amélioration non négligeable des conditions de vie des locataires⁷. Elle peut aussi contribuer à ce que les organismes gestionnaires accomplissent leur mission de la manière la plus satisfaisante qui soit, tant concernant le volet gestion d'un parc immobilier que concernant le volet amélioration du bien-être des personnes logées. Toutefois, cette reconnaissance légale ne signifie pas pour autant que la voix des locataires est systématiquement prise en compte par les institutions. La documentation scientifique traitant des questions de participation citoyenne n'a eu de cesse en effet de montrer les limites de tels dispositifs à cet égard (Arnstein, 1969; Bacqué, Rey et

6. Voir notamment Caincross, Clapham et Goodlad, 1996; Clapham, Franklin et Saugères, 2000; Foroughi et McCollum, 2008; Morin, 2008; Morin, LeBlanc et Vachon, 2014b.

7. Huit domaines ont été identifiés: milieu de vie, développement de la personne, réseau social dans le quartier, conditions de sécurité et de santé, environnement physique, conditions matérielles de vie, environnement socioéconomique, citoyenneté (Morin, 2008).

Sintomer, 2005). Dans le milieu HLM, mais également dans d'autres services publics, la prise en compte de la parole des usagers reste souvent dérisoire, notamment parce que les processus participatifs ne conduisent pas à un véritable partage du pouvoir entre les autorités traditionnellement habilitées à décider et les citoyens « ordinaires » (ou leurs représentants). Il apparaît dans le même temps que malgré la multiplication des discours vantant l'hybridation des savoirs, le déploiement de « sciences citoyennes » ou l'apport des savoirs « profanes », la hiérarchie traditionnelle des savoirs domine encore à de nombreux endroits.

1.2 Contribuer à rendre visible un milieu social par la recherche

Le milieu HLM québécois a par ailleurs fait l'objet d'un intérêt limité de la part de la recherche universitaire. Il souffre également sur ce plan-là de représentations négatives et est perçu comme porteur de processus sociaux considérés comme peu stimulants. Dans le domaine du logement social, ce sont plutôt les coopératives d'habitation ou le logement communautaire qui retiennent l'attention des chercheurs (Bouchard et Hudon, 2008). Les recherches sur les HLM s'inscrivant dans un processus de recherche partenariale sont rares (Morin *et al.*, 2014a) et très peu nombreuses à proposer une collaboration directe avec des locataires (Legault et Gross, 2015).

Au regard de nos recherches antérieures, il y avait toutefois un intérêt non négligeable à faire entendre la voix des locataires, et ce, tant pour le milieu HLM que pour le milieu scientifique. Les chercheurs porteurs du projet travaillent en effet depuis plusieurs années sur le milieu HLM et plus précisément avec le milieu HLM dans la mesure où ils favorisent sur le plan méthodologique la mise en œuvre de recherches partenariales avec les acteurs du milieu. Ils appartiennent à un courant de recherche qui veut mettre en valeur et participer à faire entendre ce que disent les personnes au bas de l'échelle sociale, qui remet en cause la hiérarchie traditionnelle des savoirs afin de valoriser le savoir du peuple. Ils souhaitent ainsi travailler en outre la distinction entre position « haute » du monde des institutions politiques, universitaires, et intervenants professionnels, et position « basse » des personnes du « monde de la pauvreté », « trop souvent pris[es] en compte que sous l'angle de leurs manques et de leurs besoins » et « prié[s] de collaborer aux solutions que d'autres ont imaginées pour eux » (ATD Quart-Monde, 2006: 1). En outre, la reconnaissance des savoirs autres que les savoirs dominants serait pertinente dans la quête de résolution relativement à différentes problématiques sociales (René, Laurin et Dallaire, 2009). Les dynamiques de démocratisation des savoirs pourraient permettre de contribuer à briser le fossé entre ceux qui pensent et ceux qui sont les objets de la pensée (Rancière, 2012), et travailler ainsi la question des inégalités sociales.

La démarche engagée reposait ainsi sur plusieurs hypothèses qui s'articulent autour de la production de connaissances sur un milieu social et de la mise en visibilité de ce milieu social par l'utilisation du récit. Cette méthode conduirait à mettre en évidence ce que les locataires font pour améliorer leurs conditions de vie et celles de leurs voisins, la manière dont ils procèdent, les objectifs qu'ils souhaitent atteindre, les

stratégies qu'ils déploient pour atteindre ces objectifs, mais également ce qui leur manque pour les atteindre. À une autre échelle, l'expérience des locataires racontée par eux-mêmes pouvait conduire à enrichir la compréhension des manières dont le « peuple » peut se mobiliser et faire entendre sa voix, agir pour que son milieu de vie corresponde davantage à ce qu'il en attend. Les locataires peuvent être en effet considérés comme des « acteurs faibles⁸ » (Payet, Giuliani et Laforgue, 2008) et la recherche peut dès lors s'inscrire dans un processus de « renforcement progressif et relatif d'acteurs faibles » (Payet, Giuliani et Laforgue, 2008 : 13) tout en constituant l'une des modalités du « passage de l'indignité à la reconnaissance de la parole des acteurs faibles » (Payet, Giuliani et Laforgue, 2008 : 9). Écouter la « voix » des locataires pouvait également conduire à comprendre la manière dont le savoir des locataires peut servir à l'amélioration de leur milieu de vie et donc conduire à la construction d'un milieu de vie qui soit davantage épanouissant pour eux, qui leur permette d'être davantage satisfaits, et, au-delà, qui permette leur émancipation. Cela amènerait à réfléchir et éventuellement à agir sur les pratiques des gestionnaires en encourageant ces derniers à reconnaître la plus-value que peuvent apporter les locataires par leur implication et, partant, à encourager et à favoriser la mise en œuvre de « structures d'opportunités » (Bricocoli et Centemeri, 2005) adéquates permettant de soutenir cette implication. De manière connexe, cela pourrait montrer aux locataires eux-mêmes ce qu'ils sont capables de faire, en misant sur les conséquences positives d'une telle valorisation⁹, et de les accompagner dans un processus de systématisation de leurs savoirs, des facteurs de réussite et des difficultés rencontrées, dans le déploiement ou la consolidation d'une « expertise citoyenne » (Sintomer, 2008).

1.3 La production des récits

Cinq moyens ont ainsi été mobilisés pour donner corps à ces ambitions et aboutir à la production de récits : des discussions de groupe, des entretiens individuels, l'écriture de textes par les locataires, des communications de locataires lors d'un colloque et la publication des textes écrits par les locataires. Au cours du processus, dix locataires impliqués à différents niveaux dans leur milieu de vie ont été sélectionnés pour écrire des textes. La sélection avait pour objectif d'aboutir à un portrait de la diversité des actions portées par des locataires HLM, de montrer les effets sur le milieu de vie de l'implication dans le milieu de vie et de jouer un rôle mobilisateur tant pour les

8. Selon ces auteurs, les acteurs faibles sont « des individus ou des groupes disqualifiés, privés de reconnaissance, affaiblis par une catégorisation de l'action publique qui les particularise et naturalise leur place dans l'espace social, des individus dominés, mais dont on ne saurait cependant nier toute capacité créatrice, toute autonomie » — cette dernière les rendant capables de faire évoluer les rapports de force entre eux et les institutions.

9. « Promouvoir une image positive des locataires » : « En étant reconnus et valorisés pour leur potentiel et leurs actions, les locataires seront plus enclins à s'impliquer, à respecter l'intégrité physique et sociale de leur milieu de vie et à l'améliorer » ; nécessité de valoriser les locataires qui est mise en avant par nombre de gestionnaires qui ne savent cependant pas toujours comment s'y prendre pour le faire (Morin, Leblanc et Vachon, 2014b : 69).

membres du panel que pour les futurs auditeurs et lecteurs des récits. Les récits à produire ont ainsi été envisagés comme autant d'*exempla*, de modèles d'action et de philosophies d'action, de modèles d'implication et d'engagement au sein de la communauté. Ont dès lors été mis sur le devant de la scène des locataires dont on pensait qu'ils avaient une posture qui pourrait être contributive de l'amélioration du bien-être des locataires. Les récits doivent permettre tant un processus d'identification des locataires non auteurs, au sens de projection de soi dans le récit, qu'une fresque narrative signifiante et productrice d'une identité collective pour les mobilisations en cours et à venir. Du début à la fin du processus, il s'est donc agi de donner la parole aux locataires et de les accompagner dans la formulation de leurs histoires de vie tout en poursuivant un objectif de transformation sociale dont le récit constitue l'outil principal de formalisation et de diffusion des expériences mais aussi de mobilisation des personnes.

In fine, suivant la perspective proposée par H. Becker (1986), les récits des locataires allaient être envisagés comme autant de « morceaux » de la mosaïque du social. Ils inviteraient à documenter plusieurs facettes de la vie en HLM. Bien que cette méthode comporte certains biais propres sur lesquels nous reviendrons, chaque récit constitue en soi un apport à la connaissance « par son ton, par ce qu'il dit ou évoque simplement, mais aussi par ce qu'il ne dit pas et par les représentations sociales dont il rend compte » (Bacqué, 2009).

2. LES RÉCITS DES LOCATAIRES : DE NOUVEAUX « MORCEAUX » DE LA MOSAÏQUE DU SOCIAL

Les récits donnent notamment à voir la manière dont les nombreux préjugés dont sont victimes les locataires sont reçus par ces derniers. Leurs histoires permettent en cela de donner un point de vue de l'intérieur sur la manière dont peuvent être vécus la pauvreté, la relégation mais aussi le déclassement social qui caractérisent le parcours de plusieurs locataires. Les récits peuvent ainsi contribuer à dépasser certains préjugés sur ces communautés mais également à alimenter la production scientifique en encourageant la prise en compte des récits de vie des personnes étudiées dans l'analyse systématique des effets des situations de pauvreté, poursuivant alors une tradition de recherche spécifique¹⁰. Les témoignages contribuent dans le même temps à donner corps à la manière dont la peur de l'étranger et, plus précisément, la peur du pauvre que de nombreux travaux ont documentée, est ressentie par ceux qui sont victimes des préjugés.

Extrait 1 — Marie-Josée

[...] Plusieurs fois, j'ai dû me contraindre à aller demander des paniers alimentaires pour nourrir mes enfants. Beaucoup de choses manquaient. Honte, culpabilité m'habitaient

10. On pense notamment à l'ouvrage d'Oscar Lewis, *Les Enfants de Sanchez* (Lewis, 1967), qui a inspiré bien des auteurs, dont la chercheuse québécoise Marie Letellier dans *On n'est pas des trous-de-cul* (1971).

continuellement. Et en plus, même si ça ne les concernait pas, mes enfants aussi en vivaient. Mon fils m'a dit un jour : « *Maman, dis pas à mes amis ni à leurs parents qu'on habite dans un HLM sinon mes amis ne pourront plus venir jouer chez moi.* » Évidemment, à ce moment-là, l'estime de soi était au plus bas. Ce que j'ai trouvé le plus dur, c'est le regard des autres, leur jugement face à ma situation précaire. Ils ont tous une petite idée de ce qu'on n'a pas fait et ce qu'on aurait dû faire. Certains mentent sur la vocation de ces immeubles afin de ne pas se faire identifier comme vivant en HLM. Les propos de certaines personnes remplis de préjugés à l'égard des gens habitant en HLM me dégoûtaient puisque, vivant maintenant avec ces gens-là, je savais que la réalité était tout autre. [...] Puis, en 2009, j'ai su ce que je voulais faire. Je voulais faire une différence dans la vie des gens. Je me suis dit que ce que j'avais traversé ne serait pas vain. Cette pénible expérience me servirait à comprendre les gens et à les aider à s'en sortir. Effectivement, après plusieurs prises de conscience, je me considérais chanceuse : je n'étais pas malade, je n'avais pas d'handicap majeur et j'avais la capacité de bien m'exprimer. Au cours de ces années, j'ai pu constater que ce n'est pas une légende urbaine : quand tu vis dans un HLM, tu es véritablement la cible de préjugés et tu es souvent victime d'injustices sociales. Je me suis dit que je serais la voix des gens qui ont le plus de difficultés à se faire entendre. [...] Le fait d'être situé dans un quartier favorisé nous amène certaines difficultés. Par exemple, il y a très peu de services pour des familles en contexte de pauvreté. C'est pourquoi [...] [au sein de notre association] nous offrons une panoplie d'activités gratuites telles que :

- Les activités jeunesse [...] dans lesquelles nous abordons plusieurs thèmes tels que l'intimidation, l'estime de soi ou encore la prévention de la délinquance. Nous faisons également de l'aide aux devoirs, des ateliers de bricolage, des activités sportives, des camps de jour l'été...
- Du côté adulte, on trouve les cafés-rencontres au cours desquels on aborde des thèmes comme la gestion de la colère, ainsi que des informations sur les diverses procédures à suivre dans les demandes de services.
- Également, notre tout nouveau-né, [un atelier] destiné aux femmes issues de l'immigration, permet de les intégrer à la communauté et ainsi de les faire sortir de leur isolement.

[...] plusieurs fêtes thématiques [organisées par notre association] dont le but est de rapprocher les gens et faire ainsi tomber les préjugés ont lieu chaque année. Parmi elles, la fête de Noël ou la fête des voisins qui réunit non seulement les locataires des HLM mais également les voisins environnants. Il y a également notre fête des bénévoles qui vise à souligner le travail remarquable d'une centaine de bénévoles [...]. Donc, toutes sortes d'activités et de stratégies nous permettent de travailler à deux niveaux : le collectif (pour le bon vivre ensemble) et l'individuel (afin de répondre aux besoins des personnes vivant en HLM). [...] Bref, tout est mis en œuvre pour outiller les personnes et les aider. Nous renforçons également les divers aspects nécessaires à la consolidation de la vie collective et nous travaillons fort sur la gestion de conflits. On sait que lorsqu'on demeure dans un endroit avec une population au sein de laquelle plusieurs personnes sont aux prises avec des problématiques de santé mentale ou de toxicomanie par exemple, des conflits peuvent vite émerger. Nous tentons donc de gérer ces conflits par la médiation. Nous apprenons également aux habitants des méthodes de communication harmonieuse. [...] Pour ma part, ce dont je suis le plus fière, c'est le sentiment d'appartenance qui s'est développé dans la collectivité. À mon arrivée, les adultes se parlaient à peine. Cet été, les nouvelles familles

arrivées sont venues me voir pour me dire: « *C'est l'fun ici, tout l'monde se parle, on dirait un terrain de camping.* » On sent vraiment une solidarité entre les gens. La communauté est dorénavant tissée serré. On est loin du temps où les livreurs ne voulaient pas venir chez nous! Au fil du temps, j'ai pu observer que l'action collective a des effets à deux niveaux: au niveau de l'individu lui-même, parce qu'elle favorise son épanouissement personnel; au niveau de la communauté, parce qu'elle conduit à développer une solidarité entre les pairs et renforce ainsi le sentiment d'appartenance au groupe. Grâce à cette expérience de vie, je sais que chaque individu est doté de compétences qui ne demandent qu'à être exploitées. La force de notre organisation, c'est la diversité des compétences. Il est vrai que parfois, les gens qui administrent les associations n'ont pas les compétences au niveau de l'intervention (ils n'ont pas de diplôme) mais ils connaissent le milieu dans lequel ils vivent mieux que personne. De ce fait, ils peuvent définir les actions souhaitées pour améliorer leur qualité de vie selon la vision commune et diriger des employés pour travailler en ce sens. Je sais aussi maintenant que derrière chaque individu, il y a une histoire, un vécu, une cause à tel ou tel comportement. Je ne peux pas le juger! [...]

Extrait 2 — Marguerite

Au cours des treize dernières années, [notre] association des locataires a revendiqué une salle communautaire [...] à même nos HLM. Cette salle communautaire représentait pour nous une façon d'offrir aux locataires des activités et services dans l'objectif d'améliorer leur qualité de vie. Pour moi, les locataires de nos HLM ont tout le potentiel et la capacité de changer leur vie. Cette volonté d'amélioration de la qualité de vie des locataires a toujours été ma motivation à poursuivre cette bataille, et ce, malgré toutes les embûches que nous avons rencontrées et croyez-moi, des embûches, il y en a eu. De plus, j'ai toujours considéré que notre demande de salle communautaire était totalement justifiée. Notre projet de travailler à l'amélioration de la qualité de vie des locataires aurait dû à notre avis être partagé par l'Office. Plusieurs Offices au Québec transforment des logements en salle communautaire, alors pourquoi pas chez nous? Nous avons essayé un refus systématique de l'Office de nous aménager une salle communautaire. Selon eux, l'aménagement d'une telle salle aurait privé des citoyens d'un logement social dans une période de pénurie de logements. Plusieurs pistes de solutions ont été envisagées et même si l'association acceptait ces propositions, l'Office revenait toujours sur son engagement même si nous avons obtenu l'appui des ministres, et des hauts dirigeants de la Société d'habitation du Québec, l'Office a toujours refusé. Même les solutions dans lesquelles il n'y avait pas de perte de logements étaient refusées. L'offre de la Société d'habitation du Québec de verser 200 000 \$ pour la construction d'une salle communautaire a été refusée, car selon eux, cela représentait du gaspillage de fonds publics. Malgré toutes ces promesses non tenues, malgré tous ces refus, l'association a toujours poursuivi sa bataille parfois avec plus de vigueur, parfois avec un certain repli. Pour nous, il est clair que l'Office n'a jamais donné les vraies raisons de son refus. Je crois que nous avons été victimes de préjugés: pour les dirigeants de l'Office, nous ne méritions pas une telle salle. Au cours de ces années, le climat était parfois extrêmement tendu. L'Office a fait plusieurs sorties dans les médias pour dénoncer le fait que notre association de locataires voulait priver des citoyens d'avoir accès à un logement social au profit d'une salle communautaire. J'ai même personnellement reçu une mise en demeure de l'Office suite à une conférence de presse tenue par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec conjointement avec nous dénonçant cette situation. Les demandes que notre association

formulait à l'Office étaient presque toutes refusées, comme celle d'avoir du sable pour le carré de sable, celle d'avoir le droit de mettre nos tables de pique-nique où nous le voulions sur le terrain, etc. Au cours de ces treize années, nous avons vécu des hauts et des bas. J'ai souvent pensé à baisser les bras et à tout laisser tomber. Si j'ai poursuivi, c'est parce que je sentais l'appui des autres membres du comité. C'est ensemble que nous avons fait cette bataille et cela nous a beaucoup rapprochés et nous a beaucoup renforcés. Nous avons vu que nous étions capables, que malgré toutes les embûches nous avons la capacité de changer les choses [...].

La documentation a montré combien les HLM et leurs locataires ont pu être considérés comme un « à-côté » de la ville, voir l'« envers de la ville ». Dans les récits rédigés par les locataires, ces derniers ne se penchent pas sur ce qui les sépare des autres. Ils sont peu nombreux à mentionner la différence entre leurs ensembles de logements et ceux du quartier dans lequel ils s'inscrivent ou à évoquer la spécificité des personnes et des problématiques de leur milieu de vie. Si les locataires pâtissent bien d'un certain « stigmate résidentiel » (Gilbert, 2012), on ne trouve pas trace dans leurs discours des effets de « légitimité résidentielle » ou de « démarquage » qui ont pu être repérés dans d'autres études (Villechaise, 1997). Au contraire, le milieu devient source d'une appartenance positive. Par ailleurs, la « captivité » n'est pas envisagée par les locataires-auteurs sur un mode négatif. Elle devient en fait un moteur de l'action. Plusieurs soulignent le cheminement intérieur qui les a conduits à accepter leur situation, à accepter d'être devenus des « locataires HLM » puis à s'impliquer pour « s'approprier leur milieu de vie », aider leurs voisins, et plus encore, travailler à transformer leur environnement. Les récits recueillis conduisent ainsi à nuancer ce qui a pu être montré dans certains travaux qui tendent à établir des dynamiques contraires¹¹.

Extrait 3 — Marie-Benoîte

Qu'est-ce qui m'a motivée à m'impliquer dans l'association des locataires? Je voulais m'approprier mon milieu de vie. En général, dans un HLM, les personnes qui veulent éviter des problèmes (comme ils nous le disent souvent lorsque nous tentons de les convaincre de participer dans les activités) choisissent l'isolement. La personne sort de son immeuble, rentre chez elle et ne s'adresse à personne. Du côté du voisinage, la majorité des locataires et propriétaires privés qui n'ont pas assez de patience vous diront qu'ils sont à bout de souffle; certains propriétaires privés choisissent de vendre, incapables de supporter les bruits des enfants (ou des voisins en chicane), tannés de recevoir des jets de pierres sur leurs têtes en provenance des cours des HLM lorsqu'ils sont assis paisiblement dans leurs jardins. [...] Quand j'ai décidé de m'impliquer [...], mon premier objectif était de changer l'image négative souvent collée aux HLM et à ses locataires. Je voulais que mes enfants vivent dans les mêmes conditions que tout autre enfant de ce pays. [...] Je fus invitée dans plusieurs rencontres, parfois avec différents organismes partenaires. Ces rencontres m'ont ouvert les yeux sur la façon dont fonctionnent certains

11. « Les transformations survenues dans la composition sociale des HLM rendent plus difficile l'affirmation d'une appartenance positive, personne ne désirent être associé aux images dévalorisantes projetées par les voisins, ni celles renvoyées par les conditions de vie à l'intérieur du plan d'ensemble » (Leloup, 2007).

organismes et leur vision par rapport aux HLM. Par moment, j'étais sidérée d'entendre les jugements négatifs portés à l'endroit des locataires en HLM, mais surtout comment certains organismes cherchent à s'installer dans les HLM dans le seul but d'avoir plus de subventions de la part des bailleurs de fonds. Centraide du Grand Montréal¹² par exemple offre des subventions non négligeables aux organismes qui offrent des services à une clientèle vulnérable, comme ceux qui vivent en HLM. J'ai pu comprendre que la grande partie de ces subventions sont utilisées en salaires et en avantages sociaux pour leurs employés. J'ai acquis assez d'informations et des savoirs qui ont déterminé ma décision de m'impliquer à tout prix pour qu'il y ait une association de locataires afin d'avoir un autre lieu pour mieux défendre les intérêts de tout locataire, obtenir un pouvoir d'influence afin que les droits fondamentaux de chaque locataire soient respectés. [...] Saviez-vous que la clé d'une meilleure mobilisation des familles passe par leurs enfants? En tout cas, chez nous, c'est cette manière qui est mise de l'avant et ça fonctionne à merveille. Lorsque ces enfants sont contents des activités organisées, ils rentrent chez eux et racontent tout à leurs parents. Ils en parlent à leurs amis via les réseaux sociaux, à l'école. Ils nous font une publicité à cent pour cent fiable et gratuite. Tranquillement, un premier parent curieux arrive, un deuxième et un troisième. Ces derniers en parlent à leurs voisins, les voisins en parlent à leurs amis, et ainsi de suite. Ce que nous appelons une communication bouche-à-oreille. Notre deuxième façon de mobiliser plus de parents et de pouvoir communiquer avec les différentes communautés existantes est ce que nous appelons une chaîne de communication. Elle fonctionne comme suit : les membres du conseil d'administration se rencontrent, les décisions prises sont communiquées aux ambassadeurs et affichées en même temps sur les babillards (il y en a un dans chaque bloc), les ambassadeurs font le suivi auprès des locataires ; des nouvelles suggestions et commentaires sont rapportés par ces mêmes ambassadeurs à la rencontre suivante du conseil d'administration. Selon les cultures, on n'a pas les mêmes besoins, mais tout le monde doit être représenté. Chez nous, on fait une activité plage au mois d'août qui facilite la participation pour les autres activités par la suite. Pour les femmes, on a créé [une] activité : on se lève le matin, on se rencontre au local communautaire, on cuisine ensemble, on apprend à mieux se nourrir avec une nutritionniste, puis on fait de l'exercice. Ensuite, on s'assoit ensemble et on décide le menu du soir [...].

Extrait 4 — Marzia

J'ai commencé à collaborer au sein de l'association des locataires parce que j'avais envie d'apporter des changements positifs dans mon milieu de vie, connaître mes voisins et créer des liens avec ces gens que je ne connaissais pas, même si nous partagions le même environnement. Dans nos habitations, [...] des enfants de zéro à dix-sept ans, il y en a des centaines! [...] Au fil des années, nous avons trouvé plusieurs moyens satisfaisants d'attirer les locataires à participer de plus en plus aux activités. Ces façons de faire sont multiples. Je vais en nommer quelques-unes. Les affiches dans les babillards sont disponibles à tous et toutes, ces affiches sont simples, colorées et attrayantes. Nous utilisons beaucoup la technique de porte-à-porte. En effet, c'est une manière beaucoup plus personnalisée

12. Centraide du Grand Montréal a pour mission de « promouvoir l'entraide, l'engagement social et la prise en charge [pour] améliorer la qualité de vie de [la] collectivité et de ses membres les plus vulnérables », notamment par le financement d'organismes communautaires (source : www.centraide-mtl.org/fr/a-propos/mission-et-vision/, consulté le 26 juin 2015).

d'inviter les locataires à prendre part aux activités que nous organisons pour eux. En plus de choisir des visages connus par les habitants, nous faisons en sorte de planifier ces visites dans des heures pendant lesquelles la plupart des résidents sont disponibles et joignables. Il y a aussi les accroche-portes qui nous permettent de les interpeller encore une fois, personnellement, mais sans avoir à les déranger. Souvent, cette technique est utilisée lorsque les activités et les invitations ne requièrent pas beaucoup d'explications. Depuis le tout début, nous présentons nos activités antérieures par le biais de photos et d'affiches présentées à l'intérieur de la salle communautaire. Ces murs colorés invitent tout le monde à prendre part aux activités futures et font des envieux. De plus, le bouche-à-oreille reste une vieille technique qui fonctionne à tous les coups, que ce soit entre des voisins ou entre les membres d'une même communauté culturelle. Afin de donner sa place à tout le monde, nous organisons beaucoup de séances de conversations pour faire un retour sur les activités, écouter les critiques et les idées, tout en faisant attention à la nourriture, et aux cultures de chacun. Enfin, un déjeuner est organisé chaque semaine et un souper une fois par mois [...]. Ce sont des moments d'échanges privilégiés entre les participants. Au départ, comme la salle était ouverte, on accrochait les gens quand ils passaient : « Déjeuners gratuits ! Venez nous voir ! » La nourriture, c'est toujours gagnant pour attirer des locataires aux rencontres ! De plus en plus de gens venaient. Aujourd'hui, les déjeuners réunissent huit à dix femmes, et les soupers entre dix et quinze personnes. Mais quand c'est un événement familial, on monte à plus de soixante personnes ! Par ailleurs, quand une nouvelle famille arrive, un comité d'accueil s'occupe de lui souhaiter la bienvenue. Par entente avec l'organisatrice de milieu, nous savons quelle famille aménage dans quel logement. Nous utilisons la stratégie du visage connu pour faire le porte-à-porte. Par exemple, si on cogne chez une famille africaine, l'une des deux personnes qui iront à leur rencontre sera aussi africaine. Ça facilite le lien de confiance. Dans l'association, il y a des personnes de sept nationalités différentes qui sont actives. Pour communiquer entre nous, on parle le français, car c'est la langue commune. Pour celles qui ne parlent pas le français, on apprend un mot à chaque rencontre. Comme ça, elles apprennent de nous, et nous aussi on apprend d'elles. Enfin, quand on rencontre les locataires dans les ascenseurs, on leur dit : « Savez-vous qu'on a fait telle activité ? Portez attention au babillard ! » Toutes ces activités sont destinées à sortir les résidents de leur isolement et briser leur solitude, en plus de créer un sentiment d'appartenance avec leur milieu de vie. Un autre point à considérer est sans doute l'apport de changements positifs qui améliorent les conditions de vie. Être entourés de personnes à l'écoute amène ces gens à discuter de leurs problèmes, ce qui nous permet de pouvoir les aider. D'une autre façon, cela amène aussi les voisins à développer une entraide et se soucier les uns des autres. Cela nous tient aussi à cœur de briser les préjugés envers les HLM. Nous ne posons aucune condition aux locataires qui désirent s'impliquer : peu importe le niveau de scolarité, les aptitudes physiques, cognitives ou la langue parlée, tout le monde peut participer au développement du milieu de vie. En plus des activités régulières, nous avons réalisé plusieurs grands projets, tel le recyclage qui n'existait pas avant, et la participation des locataires est remarquable. Différents pictogrammes ont été affichés afin d'encourager tout le monde à garder les lieux propres. L'utilisation des pictogrammes est un outil rapide et accessible qui permet de transmettre efficacement des messages : le peu de mots employés permet au lecteur de comprendre rapidement et les images donnent une idée claire du message, même aux locataires analphabètes et aux non-francophones. [...] En conclusion, nous arrivons à établir de plus en plus de contacts et de liens entre les locataires, par l'intermédiaire des projets collectifs

de notre immeuble. Les locataires sont de moins en moins hésitants à prendre part à ces activités car tous peuvent s’impliquer : nous respectons et valorisons les idées que chacun apporte. Nous valorisons beaucoup le bénévolat et l’entraide. Par exemple, une locataire allait déménager : elle devait repeindre son appartement, mais toute seule, c’était difficile pour elle. Un groupe de bénévoles s’est vite mobilisé et ensemble, nous avons peint son appartement très rapidement. Autre exemple : nous avons dans la salle communautaire un espace réservé aux objets à donner : vêtements, livres, souliers, tout ce qui est encore en bon état mais dont un locataire n’a plus besoin. Chacun peut s’y servir selon ses besoins. Ceci est devenu une tradition parmi les locataires : personne ne cherche plus à vendre les biens dont il n’a plus besoin. Nous cherchons plutôt à en faire don à nos voisins. De plus, différentes cultures se côtoient dans notre milieu de vie collectif : en apprenant à se connaître, tous ont moins peur des différences. La valorisation des traditions d’ici et d’ailleurs, dans le cadre des soupers thématiques, par exemple, permet à tout le monde de reconnaître les richesses culturelles des voisins que nous côtoyons quotidiennement. Un bon prétexte de rencontres et d’échanges est évidemment les déjeuners du mardi matin auxquels assistent les femmes de l’immeuble ; des jeunes femmes, des mères de foyer et des femmes âgées. Toutes les langues et les cultures ont appris à communiquer ensemble ; c’est un événement très important qui permet aux femmes de s’exprimer. Bref, le but premier de cette association est de briser les préjugés envers les gens habitant dans des HLM, parce que, en effet, des gens très intelligents y vivent [...].

Les récits des locataires contribuent à proposer un point de vue renouvelé sur les relations de voisinage au sein de ces ensembles d’habitation. Alors que plusieurs études scientifiques concluent au faible attachement des locataires à leur communauté et aux difficultés de la « cohabitation interethnique » (Séguin, 1997) dans les HLM, les locataires décrivent un milieu caractérisé par une grande solidarité, la convivialité et l’entraide. Alors que certains travaux ont fait état d’une « ethnicisation [des] problèmes de cohabitation » par les locataires (Séguin, 1997 : 395), les récits que proposent les locataires donnent plutôt à voir une ethnicisation des comportements envisagée sur un mode positif. Ce faisant, les récits documentent les manifestations de la sociabilité populaire déjà étayée par la documentation scientifique : la « sociabilité de l’ancrage » (Retière, 2003), appuyée sur l’interconnaissance locale, devient en soi un moyen de résister et dépasser la captivité dont ils sont l’objet. En somme, les récits des locataires montrent que leurs actions tendent vers la formation ou la consolidation d’une communauté de voisinage. Les textes ne viennent donc pas remettre en question les études antérieures qui soulignent le peu, voire l’absence, de relations de voisinage au sein des ensembles mais ils contribuent à montrer que la mobilisation des locataires peut conduire à enrichir les relations, les pacifier le cas échéant et, surtout, participer au développement de la communauté par la communauté elle-même.

Extrait 5 — Julie

[...] Dans mon quartier, [...] ce sont en majorité des familles haïtiennes. Il y a quelques familles arabes ou latines et environ une dizaine de familles québécoises. Pour nous (surtout les enfants), cette mixité a été une grande richesse. Nos enfants ont grandi ensemble et pour eux, il n’y avait pas d’histoire de couleurs mais plutôt de personnes. Malgré le fait que nos familles ne sont pas riches, elles savent ce qu’est le partage et la

cohabitation puisque nous devons vivre avec des voisins très collés et que nous devons partager nos cours. Les logements familles sont souvent surpeuplés, donc nous apprenons au quotidien à vivre en groupe. Je crois très sincèrement que la clef de la réussite dans une association de locataires est tout d'abord due à l'accueil des gens. Lorsqu'ils se sentent les bienvenus et qu'ils sentent que nous sommes heureux d'être auprès d'eux, cela crée un sentiment d'appartenance. Par exemple, on fait des déjeuners-causeries thématiques avec des femmes. Les thèmes sont choisis par les femmes. Souvent, elles vont chercher des ressources pour s'informer. Si une femme ne parle pas français, on l'intègre au groupe, mais sans rien forcer, le lien se crée tranquillement. Je crois que tout est dans l'attitude des gens lors de l'accueil [...]. Le fait d'avoir une association de locataires fait une vraie différence dans un HLM. Nous obtenons alors une voix, un endroit où nous pouvons revendiquer nos droits auprès des différentes instances. Dans le quartier, nous pouvons également faire des activités, des sorties à moindre coût, de la sensibilisation... [...] Dans les prochaines années, nous espérons rejoindre plus de familles pour créer des associations de locataires et faire en sorte qu'elles aient une voix dans leur milieu de vie. Les locataires comprennent de plus en plus l'importance de leur implication, que ce soit pour les travaux majeurs, les activités que nous allons faire, auprès des jeunes ainsi que lorsqu'il y a une problématique dans l'ensemble du plan. Ce que nous espérons dans les prochaines années, c'est que les associations des locataires ne servent qu'à faire des activités et que nous n'ayons plus à revendiquer quoi que ce soit, surtout pour des droits fondamentaux comme celui d'avoir un logement dans les normes. Mais pour le moment, nous continuons nos revendications et nous continuons à faire nos représentations à l'Office ainsi qu'auprès des autres instances, telles que les centres de santé et de services sociaux. [...]

Extrait 6 — Malherbe

[...] Notre plus grande richesse [...], c'est notre capacité à travailler ensemble avec nos multiples différences culturelles. [...] nous sommes devenus un modèle d'organisation citoyenne et plusieurs organismes et associations viennent nous voir pour apprendre de notre façon de travailler. Il n'est jamais question dans notre groupe de pauvreté ou d'être homogène. Autant les adultes que les familles nous rappellent l'importance de notre diversité et combien elle enrichit notre bon voisinage. Nous prenons toujours le temps d'impliquer le plus possible les résidents dans nos activités justement pour assurer la diversité et les rendre les plus accessibles. Je suis très fier de voir tous les changements que nous avons accomplis depuis les huit dernières années. C'est assez impressionnant de voir l'impact qu'on peut avoir sur un groupe de personnes quand on met tous la main à la pâte. De plus en plus de résidents s'impliquent et je vois qu'il y a une relève qui s'installe. De plus en plus de jeunes sont présents à nos activités, à nos assemblés et ils prennent enfin la parole. Ça me démontre vraiment l'ambiance que nous avons créée et combien les choses ont changé d'il y a huit ans alors que le voisinage parlait négativement des jeunes. Je vois aussi combien certains (autant les parents que les jeunes) se sentent plus en sécurité et partagent amicalement leurs espaces communs. [...]

Les témoignages conduisent à prendre du recul par rapport à la mise en scène d'un « malaise social » dans les HLM, alimenté par l'agitation des « spectres de l'insécurité ou de l'isolement » par différents acteurs publics (Leloup et Germain, 2008). Alors que les écrits, scientifiques ou non, ont souvent insisté sur les manques et les faiblesses du milieu, les textes des locataires mettent en avant les forces et permettent ainsi de chan-

ger d'angle de vue, de manière d'aborder le milieu HLM. S'il a pu être constaté que le milieu HLM peut représenter une « réalité bicéphale », « positive, lorsque les résidents se mobilisent pour y améliorer leurs conditions d'existence, négative parce qu'elle alimente une dynamique sociale particulière à travers laquelle la confiance réciproque et la sécurité ont peu l'occasion de se développer » (Leloup et Germain, 2008), les récits des locataires contribuent à élargir les éléments constitutifs de la « réalité positive » tout en nuancant ceux de la « réalité négative ». La mise en perspective biographique invite à redéfinir les caractéristiques du milieu et contribue à déconstruire certaines représentations en dévoilant la complexité des processus sociaux. Par cette approche, les récits contribuent à « éclairer le côté subjectif de processus institutionnels qui ont fait l'objet de nombreuses études et de beaucoup d'hypothèses non contrôlées, [études qui] supposent un certain nombre de choses à propos de la façon dont les individus subissent ces processus » (Becker, 1986). Toutefois, les récits que livrent les locataires ont été produits alors qu'ils étaient engagés dans un processus de valorisation de leurs histoires et des ressources dont ils sont porteurs, encouragés en ce sens par l'équipe de recherche et la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec. Il convient donc de ne pas effectuer une généralisation abusive des propositions avancées en considérant sans précaution leurs discours comme un miroir fidèle de ce que pensent, vivent et savent les locataires des HLM. La lecture des textes montre néanmoins toute la pertinence du travail de construction de récit pour l'approfondissement des connaissances et l'éventuelle structuration d'interventions au sein de tels environnements.

3. UNE QUESTION MÉTHODOLOGIQUE CENTRALE : LA SÉLECTION DES LOCATAIRES

Une telle méthodologie repose, on l'a vu, sur la production de récits envisagés comme des *exempla*. C'est un parti pris qui a été assumé par l'équipe de recherche mais qui conduit à identifier une série de limites tant en termes de production scientifique que de transformation sociale. Ces limites ont essentiellement trait à la problématique du recrutement des locataires. Le partenariat engagé avec la FLHLMQ a logiquement conduit les chercheurs à s'appuyer sur son expertise pour identifier des locataires susceptibles de participer au projet et « intéressants », au sens où ils seraient porteurs d'histoires de vie diversifiées et signifiantes pour la communauté des locataires. Le lien existant entre la FLHLMQ, ou du moins entre le coordonnateur, et les locataires permettait de garantir une certaine implication des locataires tout au long du processus. Malgré ces avantages, et sans bien sûr oublier la force des *exempla* ainsi constitués, ces choix de recrutement ont eu pour pendant une forte limitation du profil des locataires. Ainsi, on ne peut négliger le fait que la méthode retenue place d'emblée hors scène les locataires plus isolés ou moins impliqués au sein d'une association de locataires, membre de la FLHLMQ. Ici aussi, ce choix de sélection permettait, outre le fait d'obtenir des récits conduisant à examiner le jeu d'acteur dans les instances officielles de participation des locataires, d'assurer un certain engagement dans la démarche des locataires sélectionnés du fait de leur habitude (plus ou moins grande mais jamais

inexistante) des réunions de travail, des prises de parole en public. Dans le même temps, cela a de fait mis de côté des locataires qui seraient impliqués dans leur communauté en dehors des canaux officiels. Si leurs témoignages avaient permis d'éclairer ce pan de l'histoire collective qui reste méconnu, la difficulté à identifier ces locataires, du fait justement qu'ils ne sont pas présents dans les instances officielles, justifie en grande partie leur absence dans cette aventure.

Le recrutement vient nuancer l'étendue des objectifs en termes de transformation sociale qu'une telle démarche aurait pu permettre d'atteindre. En effet, dans la mesure où l'on considère que l'aventure du récit de soi, telle qu'elle a été proposée aux participants, s'inscrit dans une visée d'empowerment ou de conscientisation, on peut regretter d'y avoir inclus d'abord et exclusivement des personnes qui ont déjà parcouru un long chemin dans cette dynamique. Le risque est en outre d'encourager la valorisation de locataires qui sont d'ores et déjà valorisés et reconnus comme leaders dans leurs communautés respectives. Cela peut participer à l'avènement de « supers locataires », à l'instar des « supers citoyens » que l'on rencontre dans certains dispositifs participatifs (Talpin, 2006 ; Nez, 2015) et favoriser certaines dérives bien documentées de la démocratie participative comme l'institutionnalisation, la professionnalisation des représentants et l'éloignement de la base. Les textes présentés ici donnent à lire uniquement la parole de locataires fortement impliqués dans leur milieu de vie, dans un contexte dans lequel ce type de mobilisation semble être de plus en plus rare (Leloup et Germain, 2008). Ils donnent à voir une facette spécifique de la manière dont se vit la sociabilité locale en HLM et ne permettent pas de cerner la manière dont les autres locataires, ceux qui n'appartiennent pas à ces entités associatives, appréhendent leur environnement relativement à cette question. Mais on remarque dans le même temps qu'ils permettent de mettre l'accent sur une vision aujourd'hui trop fréquemment invisibilisée ou mise de côté, tant la thèse de l'affaiblissement des liens sociaux au sein de ces ensembles d'habitation est privilégiée.

In fine, le parti pris initial s'avère justifié et peut être considéré comme légitime dans la mesure où la recherche se voulait exploratoire dans l'élaboration d'une méthodologie permettant d'allier recherche et action dans le milieu HLM familles et que la volonté de créer des alliances et partenariat pouvant être développés et utilisés dans des recherches ou mobilisations citoyennes était annoncée. Le parti pris des *exempla* a en ce sens permis, on l'a vu, de mener la recherche du début à la fin et de créer des liens entre les différents milieux. Mais le pouvoir du récit pourrait certainement être utilisé pour aller plus loin et notamment faire entendre la voix de ceux que l'on n'entend pas ou moins et mener des expériences de coformation entre institutions et locataires.

CONCLUSION

Mettre à l'avant-plan les récits de locataires en milieu HLM, comme geste scientifique et politique, est une affirmation de l'engagement des chercheurs (Castel, 2000) envers des populations marginalisées et stigmatisées. Ceci nécessite par le fait même une remise en question de « l'exercice du pouvoir sur la place publique » (René, Laurin et

Dallaire, 2009 : 59), car la modification des rapports sociaux qui produisent et perpétuent la pauvreté va de pair avec ce questionnement vital.

Cet engagement témoigne d'un refus des normes sociales qui oppriment ce milieu et contribuent à mettre en évidence que « ce n'est pas, dans la vie des hommes et des sociétés, le temps qui décide des normes [...]. Ce qui décide des normes et de leur valeur, c'est le courage d'affronter des situations où l'on soit de nouveau en position d'invention normative » (Canguilhem, 2015 : 109).

Cette invention normative présentée dans ce texte constitue une étape du processus de reconnaissance du savoir d'usage fondée sur l'expérience des locataires en habitation à loyer modique au Québec. Sera-t-elle une étape déterminante? La question, à ce stade-ci, demeure évidemment ouverte, mais la production d'un livre et la volonté des chercheurs que celui-ci circule au sein des locataires et des offices devrait y contribuer. L'importance et la valeur accordées par les chercheurs aux narrations des locataires font contrepoids aux récits négatifs dominants en regard des milieux de vie familiaux en HLM. Les échos de la FLHLMQ sont ainsi largement positifs; les locataires participants ont été valorisés dans ce processus et cela a constitué un moment pour ceux-ci de réflexion et même pour certains de se questionner sur l'implication des locataires. Robert Pilon, coordonnateur depuis une trentaine d'années à la FLHLMQ, y a vu également une évolution de ce qui réunit les locataires: « Avant, on avait tendance à se battre pour des choses formelles comme, être maître chez soi dans son logement, Maintenant, c'est plus large, une question de respect qui va au-delà d'un discours séduisant sur la grande famille où une élite de locataires s'implique. » On commence ainsi à se forger une identité narrative (Jeffery, 2011). Autrement dit, en vertu de la vieille idée issue de l'éducation populaire, l'expérience commence implicitement à se faire savoir car chacun « ... est porteur d'une culture, d'un ensemble de savoir et de savoir-faire » (Lainé, 2005 : 53).

Cette affirmation des savoirs, ressources et histoires des locataires devrait contribuer à moyen et long terme à influencer la culture de travail des offices d'habitation, et ce, dans la perspective que l'intelligence puisse informer l'action (Dewey, 2014). Il importe à ce moment-ci de mentionner que le nombre des offices d'habitation passera de 538, dont plus de 400 ont actuellement moins de 100 unités de logement, à environ 100 en 2017¹³. Les conséquences de ces fusions sur la vie associative des locataires seront majeures et en ce sens, toute initiative valorisant leur savoir d'usage fondé sur l'expérience favorise une meilleure prise en compte par les offices d'habitation des potentialités des locataires. Pour ce faire, le locataire doit être considéré autrement que par sa seule relation contractuelle avec l'office d'habitation qui l'insère dans un système de droits et de devoirs envers le propriétaire et le place dans un état de sujétion. Le locataire n'est pas simplement un administré ni même un usager. Il est également un citoyen qui, en tant que tel, doit pouvoir exercer son droit de participer aux affaires de la cité.

13. Cette nouvelle configuration découle de l'adoption du Projet de loi 83 en juin 2016 à l'Assemblée nationale: Loi modifiant diverses dispositions en matière municipale concernant notamment le financement politique.

RÉSUMÉ

Dans le cadre d'une réflexion scientifique globale sur le savoir d'usage fondé sur l'expérience menée au sein d'une infrastructure de recherche insérée dans le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie — Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, une recherche partenariale a été conduite avec le milieu HLM québécois. Elle s'est structurée autour d'une méthodologie originale: la production de récits par des locataires impliqués dans leur milieu de vie. Le pari a été fait que les «présentations de soi» pouvaient être considérées comme autant de pièces qui composent la mosaïque de ce système social et constituaient ainsi un moyen d'enrichir la compréhension du milieu HLM québécois. Tout en donnant à lire des extraits de textes écrits par les locataires, l'article vise à contextualiser leur production et à mettre en évidence les apports et les limites de la démarche engagée. Ce faisant, il montre comment la production de récits peut constituer un acte tant scientifique que politique, qui conduit l'activité de recherche à se situer pleinement dans une dynamique de transformation sociale.

Mots clés : récit, recherche partenariale, savoirs, logement social, HLM.

ABSTRACT

In a global scientific reflection on knowledge derived from usage based on an experiment carried out within a research infrastructure that is part of the Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie—Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, a partnership research was carried out with the Quebec public housing sector. It was structured around a novel methodology: the production of narratives by tenants who are active in their living environment. The assumption was made that the “self-presentations” could be considered to be pieces that together make up the mosaic of this social system and thus represent a means to enhance the understanding of the Quebec public housing sector. In addition to sharing extracts of works written by tenants, the article seeks to contextualize their production and bring to light the contributions and limits of the initiative that was undertaken. At the same time, it shows how the production of stories can represent a scientific as well as a political act, which makes it possible for the research activity to become an integral part of a social transformation dynamics.

Key words: narrative, partnership research, knowledge, social housing, public housing (HLM)

RESUMEN

En el marco de una reflexión científica global acerca del saber basado en la experiencia, realizada por un grupo de investigadores del Centro universitario integrado de salud y servicios sociales de la Estrie, del Centro hospitalario universitario de Sherbrooke, se llevó a cabo una investigación asociativa en el campo de la vivienda social (HLM) de Quebec. La investigación se estructuró alrededor de una metodología original: la producción de narraciones de los residentes implicados en su medio de vida. La hipótesis consistía en que las “presentaciones de sí” podían ser consideradas como piezas de un mosaico de ese sistema social, constituyendo una manera de enriquecer la comprensión del sector de la vivienda social en Quebec. El artículo permite leer fragmentos de textos escritos por los residentes y, a la vez, busca contextualizar su producción y hacer evidente los aportes y los límites de este proceso comprometido. Con esto se muestra cómo la producción de narraciones puede constituir un acto tanto científico como político, el cual sitúa plenamente la actividad de investigación en una dinámica de transformación social.

Palabras clave: narración, investigación asociativa, saberes, vivienda social, vivienda de alquiler moderado (HLM).

BIBLIOGRAPHIE

- ARNSTEIN, S. (1969), « A Ladder of Citizen Participation », *Journal of the American Institute of Planners*, vol. 4, n° 35, p. 216-224.
- ATD QUART-MONDE (2006), Charte du Croisement des Savoirs et des Pratiques avec des personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale, www.atd-quartmonde.org/wp-content/uploads/2015/07/Charte_du_Croisement_des_Savoirs_et_des_Pratiques.pdf, consulté le 30 juin 2016.
- BACQUÉ, M.-H. (2009), « Voyage dans le monde des bandes », in Bacqué, M.-H. et L. Madzou (dir.), *J'étais un chef de gang*, Paris, La Découverte, p. 169-241.
- BACQUÉ, M.-H., H. REY et Y. SINTOMER, Y. (dir.) (2005), *Gestion de proximité et démocratie participative: une perspective comparative*, Paris, La Découverte.
- BECKER, H. S. (1986), « Biographie et mosaïque scientifique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, vol. 62, n° 1, p. 105-110.
- BERTHELEU, H. et C. NEVEU (2006), « De petits lieux du politique: individus et collectifs dans des instances de "débat public" à Tours », *Espaces et sociétés*, vol. 1, n° 123, p. 37-51.
- BOUCHARD, M.-J. et M. HUDON (2008), *Se loger autrement au Québec*, Anjou (Québec), Fides.
- BRICOCOLI, M. et L. CENTEMERI (2005), « Abitare: tra l'alloggio e la città. Quando le politiche entrano in casa », in Bifulco, L. (dir.), *La politica sociali. Temi e prospettive emergenti*, Roma, Carocci, p. 135-154.
- CAINCROSS, L., D. CLAPHAM et R. GOODLAD (1996), *Housing Management, Consumers and Citizens*, London, Routledge.
- CANGUILHEM, G. (2015), *Œuvres complètes: Tome 4, Résistance, philosophie biologique et histoire des sciences 1940-1965*, Vrin.
- CASTEL, R. (2000), « La sociologie et la réponse à la « demande sociale » », *Sociologie du Travail*, vol. 42, n° 2, p. 281-287.
- CLAPHAM, D., B. FRANKLIN et L. SAUGÈRES (2000), « Housing Management: The social construction of an occupational role », *Housing, Theory and Society*, vol. 17, n° 2, p. 68-82.
- DEWEY, J. (2014), *La quête de certitude: Une étude de la relation entre connaissance et action*, Paris, Gallimard.
- FOROUGH, B. et E. MCCOLLUM (2008), « Apprendre à participer ou participer pour apprendre? La participation des locataires et la gestion du logement social à Toronto », in Morin P. et E. Baillergeau, *L'habitation comme vecteur de lien social*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 237-265.
- FOUCAULT, M. (1997), *Il faut défendre la société: cours au Collège de France, 1975-1976*, Paris, Gallimard/Seuil.
- GILBERT, P. (2012), « L'effet de légitimité résidentielle: un obstacle à l'interprétation des formes de cohabitation dans les cités HLM », *Sociologie*, vol. 3, n° 1, p. 61-74.
- GOFFMAN, E. (1996), *La présentation de soi*, Paris, Éditions de Minuit.
- HOLMAN, B. (1998), *Faith in the poor*, Oxford, Lion Publishing.
- IRSC (2014), *Stratégie de recherche axée sur le patient, Cadre d'engagement des patients*, Ottawa, 14 p.
- JEFFERY, L. (2011), *Understanding agency, social welfare and change*, Bristol, Policy Press.
- LAINÉ, A. (2005), *VAE: quand l'expérience se fait savoir*, Toulouse, Érès.
- LASCOUMES, P. (2011), « Conclusion. Savoirs, expertises et mobilisations », p. 221-227, dans Damay, L., Denis, B. et Duez, D., *Savoirs experts et profanes dans la construction des problèmes publics*, Bruxelles, Facultés universitaires St-Louis.
- LEGAULT, M. et M. GROSS (2015), *Évaluation du projet Habitations Rosemont. Projet de recherche-action pour le Comité d'encadrement du projet Habitations Rosemont*, Fontan, J.-M. et P. Morin (dir.), Montréal, Les Cahiers du CRISES.
- LELOUP, X. (2007), « Les HLM montréalais et le discours sur la sécurité: l'action communautaire ou la société des voisins? », *Lien social et Politiques*, n° 57, p. 91-10.
- LELOUP, X. et A. GERMAIN (2008), « L'action communautaire auprès des jeunes et de leurs familles dans cinq plans d'ensemble montréalais », in Morin, P. et E. Baillergeau, *L'habitation comme vecteur de lien social*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 155-195.

- LETELLIER, M. (1971), *On n'est pas des trous-de-cul*, Montréal, Parti Pris.
- LEWIS, O. (1978), *Les Enfants de Sánchez: autobiographie d'une famille mexicaine*, Paris, Gallimard.
- LOI VISANT À LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE, L.R.Q., chapitre L-7 (2002). À jour le 1^{er} avril 2016, Disponible au : <http://legisquebec.gouv.qc.ca/fr/ShowDoc/cs/L-7>, consulté le 13 juin 2016.
- MORIN, P. (2008), Les associations de locataires en milieu HLM et leurs effets sur celui-ci dans les régions de l'Estrie et de Montréal, rapport de recherche final remis au Fonds de recherche du Québec — Société et cultures, Sherbrooke, Université de Sherbrooke.
- MORIN, P., J. LEBLANC, X. LELOUP et J. HOULE (2014a), *Forum d'orientation sur la recherche en logement social public, Compte-rendu*, Sherbrooke, CAU / CSSS-IUGS [en ligne] www.csss-iugs.ca/c3s/data/files/CSSS-IUGS-CompteRenduForumHLM-10dec14-numerique.pdf
- MORIN, P., J. LEBLANC et J.-F. VACHON (2014b), *Pratiques innovantes de gestion dans les offices d'habitation: de la poignée de porte à la poignée de main*, Québec, Presses de l'Université du Québec.
- NEZ, H. (2015), *Urbanisme: la parole citoyenne*, Lormont, Le Bord de l'eau.
- PAYET, J.-P., F. GIULIANI et D. LAFORGUE (dir.) (2008), *La voix des acteurs faibles. De l'indignité à la reconnaissance*, Rennes, Presses universitaires de Rennes.
- PETTY, A. (dir.) (2013), *High rise stories, Voices from Chigago public housing*, San Francisco, McSweeney's Books.
- RANCIÈRE, J. (2012), *La nuit des prolétaires: Archives du rêve ouvrier*, Paris, Fayard/Pluriel.
- RENÉ, J.-F., I. LAURIN et N. DALLAIRE (2009), « Faire émerger le savoir d'expérience de parents pauvres: forces et limites d'une recherche participative », *Recherches qualitatives*, vol. 28, n° 3, p. 40-63.
- RETIÈRE, J.-N. (2003), « Autour de l'autochtonie. Réflexions sur la notion de capital social populaire », *Politix*, vol. 16, n° 63, p. 121-143.
- SÉGUIN, A.-M. (1997), « La cohabitation interethnique en HLM: vie quotidienne et enjeux territoriaux », *Cahiers de géographie du Québec*, vol. 41, n° 114, p. 393-404.
- SHQ (2011), *Rapport d'évaluation du programme de logement sans but lucratif (HLM public), volet régulier*, Société d'habitation du Québec, Québec.
- SINTOMER, Y. (2008), « Du savoir d'usage au métier de citoyen? », *Raisons politiques*, vol. 31, n° 3, p. 115-133.
- TALPIN, J. (2006), « Jouer les bons citoyens. Les effets contrastés de l'engagement au sein de dispositifs participatifs », *Politix*, vol. 3, n° 75, p. 19-31.
- VILLECHAISE, A. (1997), « La banlieue sans qualités. Absence d'identité collective dans les grands ensembles », *Revue française de sociologie*, vol. 38, n° 2, p. 351-374.
- YOUNG, I. (2002), *Inclusion and Democracy*, Oxford, Oxford University Press.