

Université de Montréal

**Pauvreté, criminalité et problèmes de santé mentale :
une évaluation qualitative et quantitative
des interventions communautaires et policières dans un taudis mal famé**

Par
Céline Lamige

Département des sciences sociales, École de criminologie
Faculté des arts et des sciences

Mémoire présenté à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de M.Sc. en Criminologie

Mai 2010

© Céline Lamige 2010

Université de Montréal
Faculté des études supérieures

Ce mémoire intitulé :
**Pauvreté, criminalité et problèmes de santé mentale :
une évaluation qualitative et quantitative
des interventions communautaires et policières dans un taudis malfamé**

présenté par

Céline Lamige

a été évalué par un jury composé des personnes suivantes :

Marie-Marthe Cousineau
présidente-rapporteur

Pierre Tremblay
directeur de recherche

Étienne Blais
membre du jury

Résumé

Les modèles de police de résolution de problèmes et de police communautaire sont souvent présentés en opposition l'un de l'autre. Ce mémoire présente l'évaluation d'une intervention policière réunissant des éléments des modèles mentionnés précédemment et ayant pour objectif de mettre fin au foyer de désordre causé par la présence d'un immeuble de location de chambres. Les analyses reposent à la fois sur une évaluation qualitative et quantitative des interventions communautaires et policières réalisées dans cet édifice surnommé le « Motel ».

Les résultats des entretiens réalisés auprès d'organismes communautaires, de policiers et de citoyens du quartier ont permis de mieux comprendre les étapes de cette opération policière et communautaire. Ils ont également permis de connaître le mode de fonctionnement relatif au rachat d'un immeuble par une administration municipale de même que d'en mesurer l'impact d'un point de vue préventif. Les résultats obtenus ont également permis de saisir l'importance des maisons de chambres pour certains locataires « démunis » de ce quartier, mais aussi la réputation qui en découle. La méthode de gestion de ce genre d'immeubles possède une étroite corrélation avec le type de locataires présents. Une analyse de terrain effectuée trois ans après l'opération a rendu possible l'identification du type de problèmes dont souffrent la majorité des locataires de maisons de chambres à gestion privée. Dans ce cas-ci, il s'agit de problèmes reliés à la santé mentale.

Les résultats de l'évaluation quantitative ont quant à eux révélé qu'un régime de patrouille intensive favorise la stimulation de la fréquence des appels logés au 9-1-1 par les citoyens et que la stratégie de profiler un taudis de mauvaise réputation pour faire diminuer les désordres dans l'ensemble du quartier n'a pas été, dans le site observé, particulièrement concluante.

Mots clés : éviction, analyse d'impact, appels 9-1-1, déplacement, frappe policière, santé mentale, rachat d'immeubles.

Abstract

Models of problem-oriented policing and community policing are often shown in opposition to each other. This thesis presents an evaluation of a police crackdown, combining elements of the above mentioned models and aimed at ending disorder outbreaks caused by tenants of a troublesome flophouse. Analyses are based on both qualitative and quantitative evaluations of community and police interventions conducted in a building known as the "Motel".

Results obtained through discussions with community organizations, police and neighbourhood residents have lead to better understanding the phases of this police and community operation. They also provided the operation mode on property buyback by a municipal administration and assessed its impact by means of a preventive perspective. The results also helped to acknowledge the importance of flophouses for a number of helpless tenants in this district, but also the reputation that follows. The management process for this category of building is in close correlation with the type of tenants who live there. A field analysis, conducted three years after the operation, has made it possible to identify the type of problems afflicting the majority of tenants living in flophouses that are privately managed. In this case, the problems are linked to mental health.

Results of the quantitative evaluation have demonstrated that intensive patrol surveillance increases residents' propensity to place 9-1-1 calls and the strategy to reduce disorder in the general neighbourhood by targeting notorious slums has not been particularly conclusive on the site observed.

Keywords: eviction, evaluation, 9-1-1 calls, displacement, police raid, mental health, property buyback.

Table des matières

RÉSUMÉ	2
ABSTRACT	5
TABLE DES MATIÈRES	6
LISTE DES TABLEAUX	8
LISTE DES FIGURES	9
LISTE DES SIGLES ET DES ABRÉVIATIONS	10
DÉDICACE	11
REMERCIEMENTS	12
AVANT-PROPOS	13
INTRODUCTION	15
CHAPITRE 1 : LE PROBLÈME	21
1.1. SA RÉOLUTION?	24
1.2. COMMENT INTERVENIR POUR DIMINUER LA CRIMINALITÉ ET AUGMENTER LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ?	25
1.2.1. POLICE DE PROXIMITÉ ET DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES	25
1.2.2. LES STRATÉGIES POLICIÈRES CIBLANT DES « POINTS CHAUDS »	26
1.2.3. AGIR SUR LES IMMEUBLES PROBLÉMATIQUES	29
1.2.4. AGIR SUR LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ	32
CHAPITRE 2 : UN PREMIER REGARD QUALITATIF	37
2.1. DONNÉES ET MÉTHODOLOGIE	38
2.2. « QUE CONNAISSEZ-VOUS DE L'IMMEUBLE DU 9270, RUE BARCLAY? »	41
2.3. UN PORTE-À-PORTE ET DES KIOSQUES D'INFORMATION AFIN DE CIBLER LES PROBLÉMATIQUES	44
2.4. ENRAYER LES PROBLÈMES EN ÉLIMINANT LA SOURCE	51
2.5. UN RACHAT, UNE FERMETURE ET DES RÉNOVATIONS : CAS PARTICULIER	53
2.6. LA RÉOUVERTURE DE L'IMMEUBLE ET LA SÉLECTION DES LOCATAIRES	57
2.7. QUELLES SONT LES CONSÉQUENCES DE LA FERMETURE DU « MOTEL »?	60
2.7.1. UNE OPÉRATION PERMETTANT D'ENRAYER UN PROBLÈME DE CRIMINALITÉ MAJEURE	60
2.7.2. UNE OPÉRATION DANS LE BUT DE DÉVELOPPER UNE COHÉSION SOCIALE	61
2.7.3. PROJET NORD-EST : NAISSANCE D'UN REGROUPEMENT APRÈS « L'OPÉRATION MOTEL »	62
2.8. PORTE-À-PORTE EN 2006 ET 2008 : DES RÉSULTATS PEU CONCLUANTS POUR LE PROJET NORD-EST	65

CHAPITRE 3 : UN REGARD QUANTITATIF	70
3.1. DONNÉES ET MÉTHODOLOGIE	71
3.2. MISE EN CONTEXTE.....	73
3.3. POLICE DE PROXIMITÉ ET APPELS 9-1-1	76
3.4. LES AMBITIONS D'UNE POLICE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES.....	79
3.5. CONCLUSION DE L'ANALYSE QUANTITATIVE	83
CHAPITRE 4 : TROIS ANS APRÈS? L'ANALYSE D'UN SUIVI	85
4.1. AUJOURD'HUI, QUELLE EST LA DYNAMIQUE DU 9270, RUE BARCLAY?	88
4.2. D'AUTRES IMMEUBLES ONT PRIS LA RELÈVE DU « MOTEL ».....	92
4.3. LE DERNIER RECOURS AVANT LA RUE : UN COMMERCE LUCRATIF	96
4.4. LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ET/OU DE CRIMINALITÉ.....	97
4.5. LE « MOTEL », UN CAS QUI A DÉGÉNÉRÉ?	98
CONCLUSION.....	102
RÉFÉRENCES.....	107
ANNEXE.....	112

Liste des tableaux

Tableau 1 : Impact des interventions policières sur la fréquence hebdomadaire des appels des résidants du quartier, par type et adresse d'origine : d'avril 2004 à avril 2007

Tableau 2 : Analyse de variance de la fréquence hebdomadaire de désordres signalés par les locataires dans le périmètre d'étude avant (avril 2004 à novembre 2005) et après (août 2006 à avril 2007) l'opération policière excluant l'immeuble ciblé par cette opération

Liste des figures

Figure 1 : Topographie des segments de rue et des immeubles les plus turbulents du périmètre de l'étude

Figure 2 : Série chronologique (par semaine) des appels de localisation provenant du 9270

Figure A (annexe) : Série chronologique (par semaine) des délits signalés à la police par les citoyens pour les secteurs de recensement englobant les segments de rue 1 à 3

Liste des sigles et des abréviations

BGB :	rues Barclay, Goyer, Bedford
CLSC :	Centre local de service communautaire
CSSS :	Centre de santé et de services sociaux
ŒIL :	Organisation d'éducation et d'information logement de Côte-des-Neiges
OSBL :	Organisme sans but lucratif
PDQ :	Poste de quartier
ROMEL :	Regroupement des organismes du Montréal éthique pour le logement
SPVM :	Service de police de la Ville de Montréal

Dédicace

À ma mère...

Tu as toujours été à mes côtés, et ce, tout au long de mon cheminement personnel et professionnel. Ta présence toujours rassurante, tes encouragements précieux m'ont permis de persévérer jusqu'à la fin. Sans toi je ne serais pas arrivée où j'en suis!

À Julien...

Toi, mon partenaire de vie, compagnon fidèle et complice de tous les moments, je remercie la vie de t'avoir mis sur ma route. Tu es toujours positif quoi qu'il arrive et ton soutien quotidien me pousse constamment à me dépasser.

Merci aux deux êtres les plus chers de ma vie!

Remerciements

Je tiens à remercier **Pierre Tremblay** professeur à l'École de criminologie, lequel a été mon directeur de recherche pendant ces années d'études à la maîtrise. Merci Pierre de m'avoir permis d'aller au-delà de mes limites et aussi de m'avoir ouvert plusieurs portes tout au long de ma jeune carrière.

Je remercie **Rémi Boivin** pour son importante participation dans l'étude de cette opération policière qui a d'ailleurs permis une publication dans la Revue de Criminologie.

Je remercie **Éric La Penna** qui m'a permis de réaliser mon stage au Service de police de Montréal et surtout de participer à cette opération policière et d'en faire mon mémoire. Le commandant La Penna est l'instigateur de cette étude, un modèle et une source d'inspiration pour les criminologues qui souhaitent contribuer au développement d'une police « intelligente ».

Je tiens à remercier **Giacomo D'Amico, Francis Bernier, Victor Berna et Amélie Gagnon** du Service de police de la Ville de Montréal, ainsi qu'**Isabelle Beaudoin et Mathieu Charest** pour leur assistance dans la codification des appels 9-1-1.

Enfin, je tiens à remercier **l'ensemble des organismes communautaires, les policiers et les citoyens** rencontrés lors des entretiens qualitatifs. Leur précieuse implication dans le cadre de cette étude fut des plus appréciées.

Avant-propos

Notes d'observation : « Il est peu probable que vous n'ayez jamais habité le 92701, rue Barclay. À la hauteur de l'Université de Montréal, descendez le chemin de la Côte-des-Neiges. Un peu après le parc situé au bas de la Côte, tournez à droite puis à gauche. Longez les mornes immeubles d'habitation qui se ressemblent tous et repérez celui qui loue des chambres à 300 \$ par mois. Dans le quartier, on appelle le 9270 le « Motel ». Nous sommes le 15 avril 2006 et cette année-là, il fait beau et très chaud. Aux fenêtres du premier étage, vous voyez deux femmes et un homme penchés qui vous regardent alors que vous hésitez à entrer dans l'immeuble. La poignée de la porte est arrachée. Vous vous décidez à la pousser et vous aspirez alors une bouffée d'air qui sent l'urine, le chlore, et l'humidité. Vous remarquez à votre droite des dépliantes jaunies éparpillés un peu partout sur le dallage. Parmi la vingtaine de cases postales, seulement deux ou trois d'entre elles présentent des noms griffonnés à la hâte sur un bout de papier. Vous prenez l'escalier et parcourez le premier étage. Vous remarquez quatre toilettes communes; une pour chaque grappe de quatre locataires. Plusieurs chambres sont ouvertes laissant voir un triste décor : un matelas à terre, un sofa éventré, quelques chaises, un réchaud, une vieille télé qui fait du boucan et un évier qui déborde de vaisselle sale. Il est deux heures de l'après-midi et pour un jour de semaine, vous êtes frappé par le va-et-vient et le brouhaha. Vous ne verrez ici aucun enfant. Aucun adolescent non plus. On vous toise et vous pressez alors le pas. Des visiteurs, arrivés après vous, vous dépassent et croisent votre regard. Vous en suivez un qui se rend au deuxième étage. Il tourne à droite et se dirige vers une chambre dont la porte est entrouverte. Vous apercevez autour d'une table cinq personnes confortablement assises. Les têtes sont penchées. Vous vous rendez au troisième étage, c'est beaucoup plus calme. Une porte est entrouverte et la chambre vous semble plus spacieuse et moins délabrée. Un homme est assis en train de coudre ce qui semble être un pantalon. Vous arrivez enfin à l'appartement du concierge de l'immeuble. Vous sonnez à sa porte. Une femme, d'origine slave, fort sympathique et

¹ Il s'agit d'un numéro fictif. La localisation de l'immeuble est également fictive. Le quartier de Montréal où se déroulent les actions relatées dans cette étude est bien celui de Côte-des-Neiges. Mais il s'agit d'un quartier très vaste où toutes les classes sociales cohabitent. Le microcosme que nous décrivons se limite à quelques segments de rue dans un quartier très diversifié qui en compte des centaines.

d'environ 55 ans, vous accueille. Elle vous attendait. C'est la cousine du propriétaire qui est âgé de 80 ans. Il n'habite plus Montréal depuis longtemps et il songe à vendre pour renflouer ses épargnes. Elle est contente de vous voir. Un torrent de paroles et de confidences sort de sa bouche. »

« Quelle misère mes amis, si vous saviez! Pas moyen de connaître le nom de mes locataires, ils passent leur temps à se prêter entre eux leur chambre. Quand vient le temps de percevoir le loyer, c'est bonjour les problèmes. Toujours en train de se chamailler. Lorsque je parviens à collecter la moitié des loyers, je suis chanceuse. Et puis ils me gueulent après. Et ils me font peur aussi. Heureusement qu'il y a les locataires du troisième. Des compatriotes, on se comprend. Ils sont malheureux, ils n'ont pas eu la vie facile, mais ils sont tranquilles. Ils ne sont pas comme les autres. Que voulez-vous qu'une pauvre veuve comme moi, les jambes ravagées par l'arthrite, fasse? Voulez-vous bien me le dire? »

Introduction

Voici l'histoire de l'immeuble du 9270, rue Barclay, maison de chambres située dans le quartier nord-est de Côte-des-Neiges, à Montréal. Cet immeuble est reconnu pour ses problèmes reliés au trafic de drogue et à la prostitution. Sa réputation était si bien établie qu'on lui avait attribué l'appellation suivante : le « Motel ». Ses activités criminelles en faisaient une importante source de nuisance pour les citoyens ainsi que pour les policiers du secteur. Le « Motel » a connu une carrière turbulente durant plusieurs années et constituait un foyer majeur d'insécurité pour les citoyens du quartier. Au début de 2006, le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM) a décidé de faire appel à des chercheurs de l'Université de Montréal dans le but d'évaluer l'impact d'une opération annoncée de type « crackdown² ». Ainsi, ces chercheurs ont pu assister à la préparation de même qu'au déroulement de cette intervention policière qui s'est déroulée le 13 juin 2006. À la suite de cette intervention, l'immeuble fut fermé aux fins de rénovation et de nettoyage, et ce, jusqu'à sa réouverture en 2007.

Six à huit mois plus tard, une première étude a été consacrée à l'analyse des appels logés au 9-1-1, avant et pendant l'opération policière. Les premiers résultats indiquent que celle-ci ne correspondait pas à une opération de type « crackdown » telle que définie par Cusson et LaPenna (2007) et qu'elle n'avait exercé qu'un faible impact sur la criminalité dans le quartier. Les résultats de cette étude, présentés dans le chapitre 3 du présent mémoire, ont été publiés par Boivin, Lamige, Tremblay (2009). Au printemps 2009, il a été décidé d'observer l'évolution de l'immeuble après sa réouverture. L'objectif était de vérifier si le « Motel » avait repris ses vieilles habitudes ou si de nouveaux immeubles du même genre étaient apparus dans le quartier. Les conclusions du suivi qualitatif suggèrent que l'enjeu sécuritaire était en réalité moins important sur le terrain que celui connexe, mais ignoré par l'étude quantitative de santé mentale des résidents. De plus, l'opération policière menée en 2006 n'était que la composante la plus visible des initiatives exercées par l'ensemble des organismes communautaires du secteur.

² « Consiste en l'intensification brusque et marquée de l'action répressive sur un problème de sécurité sérieux, spécifique et circonscrit. Par une telle action, on veut communiquer un message clair à une catégorie de délinquants : vos risques d'être puni sont dorénavant plus élevés » (Cusson, 2007 : 570) « De tels sursauts ont reçu plusieurs noms : opération coup de poing, descente de police, coup de filet, opération éclair, frappe, opération spéciale, raid, rafle, blitz. En anglais, le terme *crackdown* est le plus fréquemment utilisé. » (Cusson, 2007 : 569)

Le premier chapitre présente un bref historique de la « carrière » d'un immeuble d'habitation turbulent de même qu'un repérage des solutions proposées dans la littérature pour remédier à cette situation. Cette recension d'écrits permet de répondre à certaines questions, à savoir : quel est le rôle de la police communautaire *versus* la résolution de problèmes? Quelles sont les stratégies policières ciblant des « points chauds »? Comment agir sur des immeubles jugés problématiques? Comment agir sur le sentiment de sécurité des citoyens?

Le deuxième chapitre (analyse qualitative) consiste à entreprendre l'étude selon un champ de vision « élargie » sur la problématique du 9270, rue Barclay, mais surtout sur la naissance de cette problématique et sur l'exécution de cette opération policière. Tout d'abord, il ne s'agit pas seulement de parler d'un problème ciblé dans un immeuble, mais plutôt d'une dynamique présente dans l'ensemble du quartier Barclay-Goyer-Bedford, appelé communément BGB. Dans ce chapitre, on s'intéresse non seulement aux résidents du « Motel », mais aussi à l'ensemble des citoyens de ce quartier. Enfin, les acteurs ne sont pas seulement des policiers du SPVM, mais l'ensemble des organismes communautaires qui ont travaillé en concertation dans ce quartier et qui ont été impliqués dans cette opération. C'est par l'intermédiaire des organismes communautaires qu'une problématique majeure liée à la santé mentale a pu être ciblée dans ce quartier.

C'est pourquoi, dans cette deuxième partie d'étude, des entretiens ont été réalisés auprès de cinq organismes communautaires très impliqués dans le quartier, de policiers du SPVM, de résidents et du concierge du 9270, rue Barclay et de résidents des immeubles voisins. Ces entretiens se sont déroulés durant l'été 2009, combinés à un porte-à-porte réalisé dans le voisinage. Une observation de terrain dans d'autres immeubles jugés problématiques a aussi permis de compléter cette analyse qualitative.

Grâce à ce deuxième chapitre, il sera possible de répondre à plusieurs questions de recherche : quelle était l'image du 9270, rue Barclay avant l'intervention policière de 2006? Comment est née cette opération policière? Comment se sont déroulés l'opération

policière et le rachat de l'immeuble? Quel fut l'impact de cette opération policière d'un point de vue qualitatif sur l'immeuble? Quelles ont été les retombées sur le quartier?

Pour sa part, le troisième chapitre est consacré à l'histoire particulière et à la problématique du « Motel », en se basant entre autres sur les appels livrés au 9-1-1 et l'implication du SPVM. On pourra voir ainsi dans ce chapitre, la méthode à la fois communautaire et répressive mise en place par les policiers dans le but d'enrayer cette source de problèmes. Mais de quels problèmes étaient-ils question? Du sentiment d'insécurité des citoyens résidant autour du « Motel » et les appels logés au 9-1-1 relativement au vacarme causé dans et devant l'immeuble. Voilà une image très peu flatteuse pour un quartier, mais surtout pour les immeubles aux alentours. Qui souhaiterait donc vivre à proximité d'un tel immeuble et qui voudrait y passer devant chaque jour? Nous voici devant une situation nécessitant en premier lieu, une intervention policière dans le but d'enrayer les problèmes irritants de ce quartier.

Dans ce troisième chapitre, la période d'analyse s'étale sur trois ans, soit entre le mois d'avril 2004 et le mois de mai 2007 et contient un aspect très précis de la problématique du « Motel » : la criminalité et les appels engendrés au 9-1-1. Aussi, à l'intérieur de ce chapitre, le champ d'études est restreint aux résidents du 9270, rue Barclay et au SPVM. Il est d'ailleurs important de souligner que cette analyse a fait l'objet d'un article (Boivin, Lamige, Tremblay, 2009) et qu'elle est intégralement présentée dans ce chapitre.

Cette partie présente donc l'impact de cette opération policière d'un point de vue quantitatif et permet d'évaluer s'il y a eu un déplacement et/ou une diffusion des effets. Les résultats ont ainsi établi que la patrouille intensive stimule la fréquence des appels 9-1-1 logés par les citoyens et que la stratégie de profiler un tel immeuble pour faire diminuer les désordres dans l'ensemble du quartier ne s'est pas avérée très concluante. Cependant, il est important de prendre en considération que même si les résultats du troisième chapitre indiquent que cette opération n'a eu aucun effet d'un point de vue quantitatif; elle pourrait cependant avoir un impact sur le sentiment de sécurité des

citoyens et des organismes communautaires. Ainsi, ce que nous révèlent les chiffres peut être en concordance ou en opposition avec les perceptions et les sentiments reçus. D'où la nécessité de réaliser une analyse qualitative auprès des citoyens et des organismes communautaires dans le but d'évaluer l'impact de cette opération.

Dans ce troisième chapitre, il sera donc possible de répondre à plusieurs questions de recherche : comment le rapprochement entre les policiers et les résidents s'est-elle soldée par une diminution du chiffre noir des désordres que les citoyens « enduraient », mais hésitaient à signaler aux policiers? Est-ce que les actions policières ont fait en sorte de diminuer les désordres ou ont-elles simplement déplacé le problème vers d'autres immeubles locatifs avoisinants du quartier? Afin de répondre à ces questions de recherche, les niveaux de désordre avant et pendant l'opération policière seront comparés.

Finalement, le dernier chapitre permettra de terminer l'étude sur la question de la pertinence de conserver des maisons de chambres, et ce, d'un point de vue social. Ce quatrième chapitre sera donc un suivi par rapport aux trois précédents, d'un point de vue temporel, car à la suite de l'opération policière effectuée il y a trois ans, nous pouvons évaluer l'impact de cette frappe et l'évolution du quartier selon un regard qualitatif. Dans cette partie, nous ne parlerons pas seulement d'une criminalité précise, soit la : prostitution et la drogue, mais de problèmes sociaux spécifiques, notamment de santé mentale et de conditions de logement. Dans cette dernière analyse, il sera possible de répondre à de nouvelles questions de recherche, à savoir : aujourd'hui, quelle est la dynamique du 9270, rue Barclay? Est-ce que d'autres immeubles ont pris la relève du « Motel »? Quel est le rôle des maisons de chambres dans ce quartier? Quelles sont les problématiques des maisons de chambres? Est-ce que « l'opération Motel » était pertinente?

Il faudra comprendre que la présentation de ce mémoire ne suit pas la « forme traditionnelle » dictée par l'École de criminologie. En effet, la revue littéraire est

présentée lors de la présentation de la problématique (chapitre 1) et la méthodologie est exposée avant chacune des deux analyses (qualitative et quantitative).

Chapitre 1 : le problème

Le 9270³, rue Barclay est un taudis, mais un taudis « familial » et désorganisé qui se démarque des grands taudis observés par Katia Gagnon dans un reportage publié dans *La Presse* (21 mars 2006). Vous n’avez probablement jamais entendu parler de Robert Sebag. Pourtant, cet homme est une célébrité dans le petit monde du logement montréalais. La liste imposante de ses propriétés, au bas mot 26 immeubles et un total de 1200 logements, est composée en large majorité d’appartements qui sont, pour formuler les choses poliment, en assez piteux état. Pour lui, comme pour une poignée de gros propriétaires, le taudis à Montréal c’est un « business » : que ce soit à Saint-Léonard, Côte-des-Neiges, Ahuntsic, Bordeaux-Cartierville, Robert Sebag est partout. À tel point que dans les comités logement, on le surnomme « le roi du taudis ». Les pratiques d’affaires des gros propriétaires dénoncées par la journaliste et les comités de défense des locataires ont pour but :

- a) de tirer avantage d’un bassin de locataires « captifs » qui ne portent pas plainte en raison du marché du logement à faible prix qui est en train de disparaître, ce qui limite leur capacité de boycotter les « mauvais propriétaires »;
- b) d’attendre que les plaintes s’accumulent, que les poursuites soient entamées par les inspecteurs de la Régie du logement et par la suite, transférer les titres de propriété à un autre nom (proches parents ou paravents);
- c) d’intenter des recours systématiques en contestant devant les tribunaux les avis d’infraction que leur impose la Ville et ainsi tirer avantage des délais judiciaires avant que la cause portée en appel soit entendue;
- d) d’augmenter les loyers en facturant des rénovations mineures comme des rénovations majeures et multiplier les intermédiaires (comme la compagnie de gestion *Immomarketing*), et ce, lorsque les pressions des comités de logement et de la Régie se font plus insistantes.

³ Il s’agit d’un numéro d’immeuble fictif. Sa localisation est également fictive. Le quartier de Montréal où se déroulent les actions relatées dans cette étude est bien celui de Côte-des-Neiges. Mais il s’agit d’un quartier très vaste où toutes les classes sociales cohabitent. Le microcosme que nous décrivons se limite à quelques segments de rue dans un quartier très diversifié qui en compte des centaines.

Cependant, il faut souligner que le commerce des logements à bas prix peut prendre de multiples facettes. Le reportage paru dans *La Presse* n'aborde que de façon latérale les immeubles malfamés dont la réputation fait peur et désignés par plusieurs comme « des agences de recrutement pour gangs de rue », comme c'est le cas des 183 logements situés en bordure de la 25^e Avenue, à Montréal-Nord, entre le boulevard Robert et la rue Jean Rivard (ibid., *La Presse*, 23 mars).

Dans cette étude nous nous intéressons à un immeuble malfamé, le 9270, rue Barclay situé dans quartier nord-est de Côte-des-Neiges. En 2006, une opération du SPVM surnommée « l'opération Motel » fut réalisée afin de résoudre un problème local de criminalité attribué à ce taudis de mauvaise réputation. Son propriétaire ne fait pas partie de la « clique » qui contrôle ce type de marché locatif. À cette époque, les plaintes des locataires sont rares, voire inexistantes. Il s'agit en outre d'un immeuble de location de studios (chambres) et non pas d'appartements. Une salle de bain pour quatre locataires en titre, 12 chambres par palier. Les loyers sont passablement dispendieux (300 \$ par mois). Le taux d'inoccupation n'est pas élevé. La clientèle n'est pas particulièrement docile (une majorité de locataires sont fichés par la police) et les mauvais payeurs ne sont pas inhabituels. On est assez peu renseigné sur les « techniques » de perception des loyers, notamment en raison du fait que le concierge précédent avait été congédié et remplacé au pied levé par une parente éloignée du propriétaire, âgée de 55 ans, et assez « novice » dans ce domaine particulier d'affaires. On ne trouve aucun des indicateurs de mécontentement des grands taudis. C'est que le commerce des petits taudis malfamés est caractérisé par une suite logique de particularités : dans plusieurs cas, il s'agit d'un immeuble dominé par des délinquants qui, en échange de loyers assez chers payés régulièrement, obtiennent la complaisance du propriétaire et de ses concierges. Il y a également absence de contrats formels de location, absence de comptabilité, absence de contrôle des entrées et des sorties de l'immeuble, etc. Bref, nous sommes en présence d'un sanctuaire où ces individus louches peuvent en toute quiétude et en toute intimité utiliser l'immeuble pour organiser leurs activités illicites.

1.1. Sa résolution?

Le 9270, rue Barclay préoccupe le voisinage. Il est bien connu des résidents qui lors de visites systématiques (porte-à-porte des policiers et des organismes dans le quartier en 2006) le désignent explicitement comme un repaire de drogués, de prostituées et de « soucoupes ». Il est connu aussi des groupes communautaires relativement à son insalubrité et à cet effet, la Ville de Montréal s'apprête à le racheter à son propriétaire. Conséquemment, il fermera ses portes aux fins de rénovation le 31 juillet 2006. Il est connu des policiers du poste de quartier parce qu'il s'approprie à lui seul 10 % des appels logés pour bagarres, vols et autres incidents. Les policiers pressent le propriétaire de loger des demandes d'éviction à l'endroit de cinq de ses locataires et lui offrent d'agir à titre de témoins devant la Régie du logement. Ils sollicitent également la coopération « musclée » des services (provinciaux) de probation et des services (fédéraux) de libération conditionnelle pour bris flagrant de conditions. Ils parviennent, non sans mal, à persuader les services spécialisés d'enquête (celle des stupéfiants) de leur prêter pendant quelques jours des agents d'infiltration pour des achats « contrôlés » de crack en vue d'organiser une descente. Le plan est élaboré dès le mois de décembre 2005 comportant les éléments suivants : une patrouille intensive des environs pour établir des liens de confiance avec les résidents des secteurs et les inciter à signaler les désordres dont ils sont les témoins; une collecte locale d'informations sur chacun des locataires de l'immeuble - « l'album familial » - et une surveillance discrète pratiquée par des patrouilleurs en civil chargés de préparer le terrain pour les agents d'infiltration des unités spécialisées d'enquête; une mobilisation simultanée des huissiers (évictions), des services de probation (bris de conditions) et des policiers (arrestations) le jour de la descente (fixée début juin). Ceci représentait un échéancier de six mois et des tractations logistiques compliquées qui devaient être minutées jusqu'à la veille de la frappe.

1.2 Comment intervenir pour diminuer la criminalité et augmenter le sentiment de sécurité?

Après avoir présenté un bref historique de cet immeuble, il s'agira d'identifier les pistes de solution mises en place par certaines recherches pour ce même type de situation. Cette recension d'écrits permettra d'ailleurs de répondre à certaines questions : quel est le rôle de la police communautaire *versus* police de résolution de problèmes? Quelles sont les stratégies policières ciblant des « points chauds »? Comment agir sur des immeubles problématiques? Comment agir sur le sentiment de sécurité?

1.2.1. Police de proximité et de résolution de problèmes

On retrouve dans « l'opération Motel » les ingrédients d'une police bien informée, soit une police de proximité soucieuse des besoins du quartier et une police dite intelligente qui s'attaque aux causes prochaines des désordres. La police communautaire et la police de résolution de problèmes sont souvent présentées en opposition l'une de l'autre. La police communautaire se préoccupe de la qualité des échanges entre les patrouilleurs et les citoyens et sa « sécurité subjective ». Elle pratique le porte-à-porte et les visites de courtoisie et la visibilité du policier en tenue est jugée essentielle (Eck & Spelman, 1987). Quant à la police de résolution de problèmes, elle se préoccupe de sa « sécurité objective ». Elle identifie les adresses, segments de rue ou immeubles où se concentrent les désordres, pratique la collecte d'informations sur les causes prochaines des désordres et des délits, planifie soigneusement ses cibles et mise sur l'obtention de résultats apparents et mesurables (Goldstein, 1987, 1990; Brodeur, 2003). Elle mobilise la force de frappe de sanctions civiles comme les mesures d'expulsion sanctionnées par la Régie du logement (Mazerolle & Roehl, 1998; Mazerolle, Roehl & Kadleck, 1998). Plusieurs en ont conclu que la police communautaire ne parvenait pas à améliorer la sécurité objective des citoyens et qu'elle devait céder la place à une police de résolution de problèmes (Eck & Spelman, 1987; Braga et coll., 1999). Cependant, les métaanalyses proposées par Bennett, Holloway & Farrington (2006) et par Mazerolle, Soole & Rombouts (2006) suggèrent que cette police communautaire, souvent décriée, n'est pas sans mérites, d'autant plus que le sentiment d'insécurité des citoyens est souvent stimulé par des indicateurs d'incivilités et de désordres (malpropreté, éclairage, chahut,

vagabondage et attroupements) qui sont mal mesurés par les statistiques criminelles (Tremblay, Cordeau & Kazcorowski, 1993). En outre, les deux styles de police comme l'illustre « l'opération Motel » décrite dans ce mémoire, ne sont pas incompatibles. Après tout, Goldstein, le « père » de la police de résolution de problèmes, s'est longtemps rangé lui-même sous la bannière de la police de communauté (Brodeur, 2003). Quelle que soit l'approche privilégiée, la possibilité d'un déplacement des désordres demeure l'une des principales préoccupations des préventionnistes du crime (Cornish & Clarke, 1987; Weisburd & coll., 2006), et ce, même si ledit déplacement n'est généralement pas total et s'accompagne, au demeurant, d'une diffusion des « bénéfiques » (Hesseling, 1994; Clarke & Weisburd, 1994).

« L'opération Motel » a nécessité un travail d'étroite collaboration entre la police de proximité et la police de résolution de problèmes. L'étude nous permettra ainsi de confirmer que c'est grâce aux interventions communautaires (porte-à-porte, kiosque) que la police de proximité a permis de cibler le « point chaud » du quartier nord-est de Côte-des-Neiges : le 9270, rue Barclay.

1.2.2. Les stratégies policières ciblant des « points chauds »

Selon Cusson (2007), un « point chaud » ou « hot spot » est un secteur restreint d'une ville où le nombre d'infractions atteint un niveau anormalement élevé. Ce degré de concentration peut se retrouver dans un immeuble et peut être ciblé grâce à la cartographie (Cusson, 2007). Selon le SPVM, le 9270, rue Barclay a été identifié comme étant un « point chaud » dans le quartier nord-est de Côte-des-Neiges puisqu'à lui seul il engendrait 10 % de l'ensemble des appels logés au 9-1-1 pour l'ensemble du secteur. Lorsqu'un grand nombre d'infractions se retrouve regroupé dans un secteur restreint tel qu'un « point chaud », il devient essentiel pour les services de police d'agir en priorité sur ce secteur cible, en réalisant des opérations policières spécifiques.

Sherman et Eck (2002) ont réalisé une étude portant sur 109 évaluations policières (Blais et Cusson, 2007). Parmi celles-ci, les neuf évaluations portant sur des patrouilles

concentrées sur des points chauds se sont avérées des succès. Sur les sept opérations policières portant sur des problèmes spécifiques, notamment le trafic de drogue dans des immeubles, six d'entre elles se sont révélées aussi efficaces. Selon eux, les interventions policières conjuguées à une participation de la population dans des zones prioritaires se soldent plus souvent par un succès. À l'opposé, ils ont identifié six interventions policières qui ont démontré un échec dans leur lutte contre la criminalité. Parmi celles-ci, deux interventions sur trois impliquant une augmentation du nombre de policiers sur un territoire n'ont pas démontré d'impact sur la criminalité. L'étude de Braga (2005) s'est intéressée à cinq opérations policières ciblant des « points chauds » de la criminalité impliquant une police de résolution de problèmes, de la patrouille intensive, des opérations « coup de poing » entre 1989 et 1999 à Minneapolis, Kansas City et Jersey City (Blais et Cusson, 2007; Braga, 2005; Braga 2001). Ces lieux ont été définis comme étant des « points chauds », et ce, basés sur le nombre d'appels de service logés pour incivilité, sur le nombre d'incidents violents et des problématiques reliées à la drogue. Parmi celles-ci, quatre interventions ont révélé une baisse significative des appels de services, avec absence de déplacement et diffusion des bénéfices dans les secteurs périphériques aux « points chauds » (Blais et Cusson, 2007).

On peut constater à travers ces différentes études que les interventions ciblant des « points chauds » sont une source de succès, mais surtout que la patrouille concentrée sur des secteurs ciblés jumelée à l'implication de la population se traduisent également par des réussites. Cependant, l'augmentation du nombre de policiers sur un territoire donné peut être une source d'échec.

Le « Motel » était assez connu pour ses multiples transactions reliées à la drogue, mais aussi pour certains de ses locataires à la fois consommateurs et vendeurs. Pour les policiers, cet immeuble à chambres était de toute évidence un « point chaud » en lien avec ce type de délits. Le manque de contrôle des locataires et surtout le manque de gestion de l'immeuble facilitaient grandement ce type de transaction.

L'étude de Sampson (2001) a démontré que des appartements servaient de marché résidentiel dans lesquels les consommateurs et les revendeurs de drogue achètent et vendent tous types de drogues illicites, principalement de la cocaïne, du crack, de l'héroïne et de la méthamphétamine. Une firme de sécurité privée surveillant un complexe d'appartements qui faisait le trafic de drogue a constaté qu'il y avait 26 transactions par heure (durant les périodes d'affluence et de repas), ce qui correspond à 15 dollars par transaction, soit 2 millions de dollars pour l'année (Sampson, 2001). Le trafic de drogue dans les appartements peut causer d'autres nuisances, notamment une diminution de la qualité de vie des résidents causée par la prostitution, des problèmes au niveau des activités sexuelles, des problèmes d'alcool, la formation de gangs, de graffitis, de vols dans les commerces et les résidences, l'utilisation d'armes illégales (Sampson, 2001).

Il y a eu sept opérations qui ont ciblé des marchés de drogue « fermés » (Blais et Cusson, 2007; Mason et Bucke 2002). Parmi celles-ci, trois programmes ont donné des résultats efficaces et quatre partiellement efficaces. Pour cela, différentes stratégies ont été utilisées, notamment une demande spécifique aux propriétaires à l'effet d'expulser les revendeurs de drogue, et ce, par l'application de règlements municipaux, du Code du bâtiment et du Code civil. Les programmes qui se sont avérés efficaces présentaient les caractéristiques suivantes (Blais et Cusson, 2007) :

- 1) une amélioration de l'environnement;
- 2) une collaboration entre les intervenants, notamment la police, le propriétaire et le concierge;
- 3) une opération « coup de poing » réalisée en collaboration avec d'autres activités;
- 4) l'utilisation de lois civiles et d'entente au lieu de lois criminelles. Ce type d'étude démontre une collaboration entre une police de résolution de problème ciblant un point chaud, les citoyens et des lois civiles ; mais la police communautaire ainsi que les organismes communautaires ne semblent pas intervenir dans la réussite ou l'échec de l'intervention.

Le projet SMART à Oakland est l'exemple d'une équipe qui s'est attaquée au commerce de la drogue en réalisant de nombreuses arrestations, en réaménageant l'environnement physique et en rénovant les immeubles. Cette opération s'est réalisée grâce à un recours auprès de la Régie du bâtiment du Québec pour une rénovation des logements insalubres et une éviction des revendeurs des logements délabrés. Cette opération a aussi demandé la coopération de la communauté à dénoncer les infractions aux autorités. Le programme a montré une réduction significative des arrestations pour revente de drogue (Blais et Cusson, 2007; Green, Mazerolle et coll., 1988). Dans le cadre de cette intervention, on peut constater que l'éviction de vendeurs de drogue et le recours auprès de la Régie du bâtiment ont eu un effet significatif. Ceci prouve qu'il existe plusieurs solutions pour faire face au trafic de drogue et aux différents délits commis dans les complexes d'appartements, notamment l'éviction des revendeurs de drogue et le réaménagement des logements (Sampson, 2001).

Selon les policiers, les immeubles dans lesquels se déroulent d'importantes transactions de drogue deviennent des « points chauds » de criminalité et les conséquences sont majeures pour les citoyens et l'ensemble d'un quartier. On peut aussi noter que les opérations policières ciblant des « points chauds » peuvent être une source de succès lorsqu'elles comportent certaines caractéristiques essentielles à sa réussite.

1.2.3. Agir sur les immeubles problématiques

L'une des solutions pour améliorer le sentiment de sécurité des résidents d'un immeuble problématique et d'un quartier consiste à procéder à une éviction et/ou une rénovation du bâtiment. Le milieu d'habitation est d'une grande importance, car :

la prise en compte du logement vu comme se situant au cœur même de l'amélioration du sentiment de sécurité, laquelle peut s'étendre ensuite à la rue et au quartier (Ville de Montréal, 1997 :1);

la considération du délabrement résidentiel d'un nombre croissant de quartiers comme une contrainte d'importance à l'amélioration des conditions de vie des habitants et à la prévention sociale de la criminalité (Ville de Montréal, 1994 :5).

Le rachat d'immeubles par une municipalité peut être considéré comme une mesure préventive. En effet, en 1989, la Ville de Montréal a adopté un programme d'acquisition de logements locatifs qui a permis de constituer un regroupement de 3000 logements gérés par des coopératives ou des associations sans but lucratif (La Penna et coll. 2003). Ces rachats ont ainsi touché plusieurs quartiers de Montréal : 17 % pour Cartierville, 34 % pour Côte-des-Neiges et Notre-Dame-de-Grâce (Ville de Montréal, 1997). Plusieurs études ont démontré que ces projets de rachats de logements locatifs problématiques ont une utilité préventive (Hope, 1994; Eck et Wartell, 1996). Une étude a été réalisée dans trois quartiers de Montréal (Ville de Montréal, 1997), soit Côte-des-Neiges, la Petite Patrie et Saint-Michel et impliquait trois groupes de citoyens (1006 répondants au total) vivant dans des immeubles faisant l'objet d'une intervention publique en habitation (résidents des zones d'intervention), leurs voisins et les résidents d'immeubles situés dans des secteurs sans intervention (répondants des zones témoins ou zones contrôles). Cette recherche fut produite à la suite d'une étude concernant les impacts du Programme d'acquisition de logements locatifs (PALL) sur la revitalisation des quartiers montréalais (Bernèche et Serge, 1994). L'objectif de cette étude était de recueillir les perceptions des citoyens par rapport aux différentes interventions publiques réalisées dans leur quartier. Elle ne servait pas à vérifier son impact au niveau de la criminalité, mais plutôt à vérifier comment elle participe à la prévention du crime et à la promotion de la sécurité dans les quartiers de Montréal. Les principaux résultats ont montré que les locataires de zones d'intervention ont une vision plus positive et tendent à exploiter plus souvent de dispositifs de sécurité que les autres locataires. Les immeubles d'intervention appartenant à des propriétaires privés font moins l'objet d'installation de dispositifs de sécurité et la satisfaction des résidents est moins présente. Le quartier Côte-des-Neiges est une exception par rapport aux autres quartiers, car les concierges ont un rôle aussi important que les propriétaires en ce qui concerne l'entretien de l'immeuble. Enfin, les locataires d'habitations à loyer modéré (HLM) ont une perception moins positive en ce qui concerne la drogue, la violence familiale et l'agression physique. Les résidents du quartier Côte-des-Neiges sont davantage satisfaits par rapport aux dispositifs de sécurité et de la « stabilité de résidence » que les autres groupes de résidents. Cependant, pour ce qui est de l'entretien des immeubles et de la

gestion des déchets, ceci représente des problématiques importantes. Au cours de l'étude, l'ensemble des résidents du quartier Côte-des-Neiges a affirmé ne pas se sentir du tout responsable en ce qui concerne l'entretien de l'édifice. Le type de gestion des immeubles ayant fait l'objet d'une intervention publique en habitation a un impact sur la responsabilité des locataires ainsi que sur leur contrôle social informel. Par conséquent, « la propreté influence la perception du quartier par les résidents et l'image qui en est donnée. » (Ville de Montréal, 1997 : 15). Pour que les conditions de vie des résidents d'un quartier soient améliorées et pour que cela réduise le niveau de criminalité, il est nécessaire que cette amélioration se réalise dans le cadre de la sécurité urbaine incluant « des actions locales, la mobilisation des résidents et la collaboration avec les organismes du milieu » (Ville de Montréal, 1997 : 14). Cette étude indique que le sentiment de sécurité des citoyens peut être évalué à partir d'une étude qualitative et que le rachat, mais surtout l'implication de la Ville a un effet réel préventif sur la criminalité et sur le sentiment de sécurité des citoyens. Mis à part le rachat qu'en est-il de l'éviction?

Afin de pouvoir avoir recours à l'éviction, il faut qu'il y ait prépondérance de preuve ou « preponderance of evidence » d'une violation à la location d'un appartement (Weisburd et Green, 1995). L'étude de Weisburd et Green (1995) s'appuyait sur six immeubles à logements du New Jersey lesquels trônaient en tête de liste des endroits où le trafic de drogue et les crimes violents étaient les plus présents. Pour réaliser une analyse des causes de l'éviction, ils ont utilisé des variables dépendantes dichotomisées pour le statut du locataire de l'immeuble (évincé ou non évincé), le type de violation (violation à la location ou violation non criminelle) et les plaintes administratives en plus d'un certain nombre de variables contrôlées. Les résultats ont montré que les locataires évincés sont significativement différents de ceux qui ne le sont pas, et ce, par rapport au nombre de membres dans leur famille et aux caractéristiques de la violation. Ceci permet de déterminer les facteurs de risques d'une éviction, soit les caractéristiques de la famille, le niveau économique et les facteurs de violation. Les résultats indiquent que le non-paiement de loyer joue un rôle secondaire dans la décision d'éviction, mais que les antécédents judiciaires et le nombre d'arrestations des locataires sont d'importants

motifs d'éviction. Les résultats montrent ainsi que le rachat d'immeuble et l'éviction de locataires ont un effet sur la criminalité, mais comment agir au niveau du sentiment de sécurité des citoyens?

1.2.4. Agir sur le sentiment de sécurité

Lorsque l'on parle de sentiment d'insécurité, de perception des citoyens d'un quartier, il est essentiel de spécifier l'importance de la réputation et de la stigmatisation. En effet, certains quartiers peuvent faire l'objet d'une mauvaise réputation tels que le quartier « Les Passages » à Paris, lequel a développé une image de « coupe-gorge », alors que cette image n'était pas confirmée par les statistiques criminelles (Gervaise, 1991). Selon cette étude, lorsqu'il y a un écart significatif entre l'insécurité réelle et l'insécurité ressentie, il y a un risque d'aboutir sur un danger exagéré et une généralisation abusive. Les conséquences de cet écart sont variées. Elles peuvent se traduire par un enfermement du territoire résidentiel, une réputation constante, et une insécurité ancrée à la population. Ceci aboutit à l'une des conséquences majeures de cette exagération : la stigmatisation.

Dans l'ouvrage de Gofmann, un stigmaté est associé aux caractéristiques d'une personne qui peuvent mener à l'exclusion de celle-ci, tel que la déviance peut causer une stigmatisation de la personne impliquée en raison d'un écart aux normes et aux valeurs de la société (Rogel, 2003). Cette stigmatisation peut s'appliquer pour des résidents d'un quartier ayant des problèmes de délinquance, mais aussi à des logements sociaux comme ceux dans la ville de Glasgow (Damer et Hartshorne, 1991). Pour les résidents du quartier, les personnes demeurant dans un immeuble à logements correspondaient à une catégorie d'individus bien définie, soit les déviants, délinquants et drogués. Ceci représentait des conséquences négatives pour les citoyens vivant dans ce type d'immeuble engendrant ainsi des difficultés sociales. Selon Damer et Hartshorne (1991), cette stigmatisation peut être expliquée selon plusieurs facteurs : une explication esthétique due à un manque d'embellissement de l'immeuble, une explication par la délinquance due à un regroupement de délinquants dans cet immeuble, une stigmatisation des « familles à problème » qui représentent les familles monoparentales,

ou une explication par la mauvaise gestion due à des loyers impayés. Il faut tenir compte que cette perception extérieure n'est pas toujours celle partagée par les locataires de l'immeuble. L'immeuble ciblé par l'intervention policière dans le quartier Côte-des-Neiges a fait lui aussi l'objet de stigmatisation en le surnommant « Motel », et ce, en raison de ses activités de prostitution et de ventes de drogue.

On peut ainsi se demander, est-ce que la stigmatisation pourrait être causée par un sentiment d'insécurité de la part des citoyens du quartier? Qu'elle peut être la cause du sentiment d'insécurité des citoyens? Est-ce la criminalité dans un quartier, les facteurs environnementaux ou simplement la peur du crime? Le sentiment d'insécurité provient de plusieurs facteurs, mais il est nécessaire de tenir compte qu'il s'agit d'un rapport de violence entre le risque d'être agressé et des faits énoncés dans la société, notamment dans les médias écrits. Le sentiment d'insécurité n'est pas forcément en lien avec les faits réels, mais plutôt avec les perceptions et les images transmises à la population. Des travaux sociologiques ont permis d'établir qu'historiquement dans un quartier de Roubaix en France, les violences physiques sur les personnes avaient diminué, mais le sentiment d'insécurité avait augmenté (Duprez, 1991).

La peur du crime n'est pas une perception de l'environnement, mais plutôt une réaction face à la perception de l'environnement (stimuli) (Warr, 1994). Ferraro et LaGrange (Warr, 1995) décrivent la réaction comme étant « a negative emotional reaction generated by crime or symbols associated with crime ». C'est ainsi que la peur est une émotion, un signal d'alarme, une appréhension par une conscience du danger (Warr, 1994). La peur du crime affecte davantage les gens que le crime en tant que tel. Les événements criminels attirent la population en général. Les médias écrits et parlés, le bouche à oreille concernant des événements criminels renvoient à l'homme que la vie à une fin et qu'à tout moment, il y a des risques pour sa vie. Aux États-Unis, la peur du crime est d'autant plus importante et fréquente que la victimisation réelle. Il en découle ainsi la naissance d'une culture avec laquelle les citoyens apprennent à vivre à travers des comportements préventifs (Warr, 1994).

Le sentiment de sécurité des citoyens vivant dans le quartier Côte-des-Neiges s'est modifié au cours des années. Pour en rendre compte, trois sondages ont été réalisés auprès des citoyens par le poste de quartier 26 du SPVM en 1996, 2000 et 2006. En 1996, les citoyens croyaient que leur quartier faisait l'objet de beaucoup plus de criminalité qu'ailleurs, notamment en ce qui a trait à la violence, aux gangs, aux dangers en lien à la circulation et les incivilités telles que le vandalisme, les graffitis et la malpropreté (SPVM). Cependant, en 2000, la situation semble s'être améliorée au niveau de la qualité de vie et du sentiment de sécurité des citoyens du quartier Côte-des-Neiges. C'est ainsi que les problèmes signalés par les citoyens ont diminué, portant seulement sur les incivilités et la circulation (SPVM). On pourra constater dans la suite de l'étude que le sentiment de sécurité des citoyens de ce quartier a diminué progressivement durant les derniers sondages réalisés, et ce, par la présence d'un immeuble malfamé : le 9270, rue Barclay.

Différents facteurs peuvent influencer le sentiment de sécurité des citoyens, notamment la violence et la criminalité dans des quartiers pouvant être problématiques (Khsrokhavar, 2000, Roche, 1996; LaGrange, 1995). L'étude de Tremblay et coll. (1993) qui s'intéresse à la cartographie des craintes individuelles et collectives de femmes résidant dans deux quartiers de Montréal, révèle que le sentiment de sécurité n'est pas forcément relié au niveau réel de criminalité. En effet, les résultats de cette étude démontrent que deux quartiers de Montréal ayant des taux de criminalité très différents (0.6 % et 6.1 %) possèdent des intensités de sécurité comparables (moyenne individuelle de 3.4 % et 3.3 %). Les résultats se sont avérés paradoxaux quant aux corrélations entre les zones perçues dites sécuritaires et les zones ayant une densité élevée de crimes. Il en est de même quant à l'absence de corrélation entre les zones qui font peur et les zones à forte densité criminelle. Ceci prouve que le sentiment de sécurité et d'insécurité peut être stimulé par des indicateurs de désordres tels que l'éclairage, les attroupements et la malpropreté (Boivin et coll., 2007).

On peut ainsi se demander quel est l'impact de la visibilité policière sur le sentiment de sécurité des citoyens et sur la criminalité. En ce qui concerne l'expérience sur la police

de Kansas City réalisée entre le 1^{er} octobre 1972 et le 30 septembre 1973, celle-ci a permis de mesurer l'impact de la patrouille de routine sur la délinquance et sur le sentiment de sécurité de la population (Kelling and coll. 1974 (1991)). Pour cela, le district fut divisé en trois secteurs : le premier a fait l'objet d'une patrouille habituelle, pour ce qui est du deuxième secteur, les patrouilles furent entièrement interrompues sauf pour les appels de citoyens, et pour le dernier secteur, les patrouilles furent plus que doublées. Les résultats ont révélé que pour ces trois secteurs, le sentiment de sécurité des citoyens et le niveau de délinquance ont fait l'objet d'aucun changement. On peut conclure qu'une patrouille policière dite « de routine » n'a pas un réel effet.

Toutefois, la relation entre la police communautaire et les citoyens d'un quartier a des répercussions sur le volume de reportabilité des délits au 9-1-1, et ce, par la création d'un sentiment de sécurité et d'une collaboration mutuelle (ministère de la Sécurité publique du Québec, 2000). Ceci permet de fournir aux corps policiers des informations sur des délits et des zones à problèmes (ministère de la Sécurité publique du Québec, 2000). L'étude de Boivin (2007) portant sur l'évaluation d'impact d'une opération policière ciblant des établissements de divertissements a démontré que le taux de signalement augmente dans les établissements avec présence policière au contraire des établissements non ciblés, ce qui montre un lien entre la reportabilité des délits au 9-1-1 et la visibilité policière. C'est grâce à la visibilité policière de même qu'au rapprochement entre les policiers et les citoyens du quartier Côte-des-Neiges qu'un problème a pu être ciblé au niveau d'un immeuble du secteur et être ainsi reconnu comme étant un « point chaud » de la criminalité.

Les différentes études présentées dans cette première partie nous permettent d'obtenir des pistes de solution quant aux opérations policières de type communautaire *versus* de résolution de problèmes, sur l'efficacité quant aux stratégies policières ciblant des points chauds, sur les stratégies permettant d'agir sur des immeubles problématiques et sur le sentiment de sécurité des citoyens. On peut ainsi conclure que les interventions policières de type communautaire et de résolution de problèmes sont complémentaires et nous pourrions d'ailleurs le constater au cours des prochains chapitres. Dans le cas de « l'opération Motel », le travail policier de type communautaire a permis l'intervention

de celui de résolution de problèmes. Les études montrent aussi que les « points chauds » de la criminalité tels que le trafic de drogue dans les appartements causent d'importantes nuisances pour les citoyens, ce qui sera constaté dans le cas de « l'opération Motel » lors des différentes entrevues qualitatives. Les interventions policières ciblant des « points chauds » de criminalité sont une source de succès lorsqu'elles comportent certaines caractéristiques (environnemental, collaboration des différentes parties, implication d'une opération « coup de poing », utilisation de lois civiles et d'ententes). Les études ont aussi montré que le rachat d'immeubles et l'éviction de locataires ont un effet positif dans les quartiers impliqués. Ceci sera d'ailleurs évalué dans le cas du 9270, rue Barclay. Enfin, les différentes recherches ont aussi indiqué que la notion de stigmatisation, de sentiment de sécurité et de peur du crime est parfois complexe et n'est pas automatiquement reliée aux statistiques criminelles. Nous verrons l'importance de ces notions à travers l'analyse qualitative, et ce, par les différents entretiens réalisés dans ce secteur de Côte-des-Neiges. Certaines des études précédentes ont d'ailleurs montré qu'une simple visibilité policière n'était pas suffisante, mais qu'une police de type communautaire joue un rôle important dans ce domaine, ce qui augmente un signalement des délits comme dans le cas de « l'opération Motel ».

Ces différentes notions seront donc évaluées à travers une première analyse qualitative et ensuite par une analyse de type quantitative.

Chapitre 2 : un premier regard qualitatif

Le deuxième chapitre consiste à commencer l'étude selon un champ de vision « élargie » sur la problématique du 9270, rue Barclay. En effet, cette analyse qualitative permet d'évaluer la dynamique de l'ensemble du quartier nord-est de Côte-des-Neiges, en plus de s'intéresser à l'ensemble des citoyens de ce quartier et enfin aux organismes communautaires. C'est pourquoi, dans cette deuxième partie d'étude, des entrevues ont été réalisées durant l'été 2009 auprès de cinq organismes communautaires très impliqués dans le quartier, en plus de policiers du SPVM, de résidents et du concierge du 9270, rue Barclay et des résidents des immeubles voisins. Ces entrevues ont fait l'objet d'un porte-à-porte dans le quartier. Il a été ainsi possible de répondre à plusieurs questions de recherche : quelle était l'image du 9270, rue Barclay avant l'intervention policière? Comment est née cette opération policière? Comment se sont déroulés l'opération policière et le rachat de l'immeuble? Quel a été l'impact de cette opération policière d'un point de vue qualitatif sur l'immeuble? Quelles ont été les retombées sur le quartier?

2.1. Données et méthodologie

Afin de mieux comprendre l'histoire du « Motel », l'impact de l'opération policière sur l'immeuble et sur le quartier, il était essentiel de réaliser des entretiens de type qualitatif avec des personnes ayant été impliquées de près ou de loin dans cette opération. Ce type d'entretien permet selon Poupard (1997) d'explorer et de mieux comprendre une problématique, tout en tenant compte de l'expérience des acteurs :

Les entretiens exploratoires n'ont pas pour fonction de vérifier des hypothèses ni de recueillir ou d'analyser des données précises, mais bien d'ouvrir des pistes de réflexion, d'élargir les horizons de lecture et de les préciser, de prendre conscience des dimensions et des aspects d'un problème auxquels le chercheur n'aurait sans doute pas pensé spontanément (Quivy, 1995).

Dans le cadre de cette étude, les entretiens avaient pour objectif de développer les connaissances sur le 9270, rue Barclay, ainsi que sur le déroulement et l'impact de l'opération policière dirigée par le SPVM (projet Motel). Afin d'acquérir une vision d'ensemble des principales questions de recherche, le principe de diversification a été

appliqué dans la sélection des participants. En rencontrant divers participants ayant été impliqués dans « l'opération Motel », cela a permis d'obtenir une plus grande variété de données.

Trois types de participants ont été sélectionnés : des représentants d'organismes communautaires, des policiers et des résidents d'immeuble. Dans la première catégorie, les participants devaient représenter les organismes communautaires qui ont participé à « l'opération Motel » et connaître le déroulement des opérations au cours des dernières années. Dans la deuxième catégorie, les policiers rencontrés devaient aussi avoir été impliqués dans cette opération afin d'être en mesure de relater les faits. Enfin, pour ce qui est de la dernière catégorie, les candidats rencontrés furent le concierge et les résidents du 9270, rue Barclay, de même que les résidents domiciliant dans des immeubles aux alentours du « Motel », et ce, dans le but d'obtenir une image immédiate et précise de la problématique.

Un total de dix entrevues semi-directives a été réalisé avec des candidats répondant aux critères de cette étude : Tandem Montréal, le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, l'Organisation d'éducation et d'information logement de Côte-des-Neiges (l'ŒIL), les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges, le Regroupement des organismes du Montréal éthique pour le logement (ROMEL), le SPVM, les résidents et le concierge demeurant dans l'immeuble du 9270, rue Barclay.

Certains entretiens exploratoires (SPVM, organismes communautaires, concierge et résidents de l'immeuble du 9270, rue Barclay) ont débuté par une question large : « Que connaissez-vous de l'immeuble du 9270, rue Barclay? » À cet effet, une grille d'entrevue a été conçue afin de s'assurer que les grands thèmes suivants soient abordés selon l'ordre chronologique du déroulement de « l'opération Motel ».

Voici cette grille d'entrevue :

- présentation et rôle de l'organisme ou de la personne;
- point de vue sur la période « prémotel », notamment le porte-à-porte;
- point de vue sur la période « Motel », notamment l'intervention policière et la fermeture de l'immeuble;
- point de vue sur la période « postmotel », notamment l'implication des organismes;
- déroulement du rachat de l'immeuble et sa rénovation;
- suivi trois ans après et naissance du Projet nord-est.

Par la suite, deux porte-à-porte ont été réalisés dans les immeubles aux alentours du 9270, rue Barclay. Ces porte-à-porte exploratoires ont débuté par une question large : « Vous sentez-vous en sécurité dans votre immeuble et dans votre quartier? » Une grille d'entrevue a été conçue afin de s'assurer que les grands thèmes ci-dessous puissent être abordés :

- présentation de la personne (âge, nationalité, date de son arrivée dans le quartier et dans l'immeuble, etc.);
- évaluation du sentiment de sécurité dans son immeuble;
- évaluation du sentiment de sécurité dans le quartier;
- connaissance de l'opération policière de 2006;
- évaluation du sentiment de sécurité depuis l'opération policière de 2006;
- perception face à la visibilité policière.

Ces entretiens et ces porte-à-porte ont permis de répondre aux problématiques de l'étude, mais ont surtout apporté une donnée essentielle qui était au départ méconnue lors de l'étude quantitative : la question de la santé mentale.

2.2. « Que connaissez-vous de l'immeuble du 9270, rue Barclay? »

Le quartier nord-est de Côte-des-Neiges est composé d'une grande partie d'immigrants, ce qui en fait sa particularité. En effet, 36 % de la population provient d'une immigration récente (depuis 1996), 47 % d'une immigration plus lointaine et 41 % des résidents représentent des minorités visibles. Cette immigration provient de 80 régions du monde, ce qui caractérise son hétérogénéité au niveau des valeurs, des mœurs et des croyances (SPVM, poste 26). Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, il s'agit d'un quartier qui est en mouvement et en perpétuel changement :

Le monde déménage beaucoup dans ce secteur, donc c'est un secteur d'accueil, mais aussi un secteur de transit, donc tu recommences toujours les interventions chaque année, parce que la population change.

Le « Motel » ne contribuait pas à améliorer la situation, bien au contraire, il l'empirait. Toujours selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, cet immeuble représentait une importante source d'insécurité favorisant ainsi la création d'un climat de peur et ne facilitant pas la sédentarisation :

Dans ce secteur-là, il y a comme 1500 logements, donc ce n'est pas énorme et ça influençait beaucoup le sentiment de sécurité des résidents dans les rues autour.

Le 9270, rue Barclay avait un impact négatif à la fois sur les citoyens vivant à l'intérieur de l'immeuble, mais aussi sur l'image de l'ensemble du quartier selon l'Organisation d'éducation et d'information logement de Côte-des-Neiges (l'ÆIL) :

D'une part, les résidents se plaignaient, car cela leur occasionnait des problèmes d'être dans un immeuble avec autant de problèmes. La majorité était consciente que ça donnait une image négative qui allait sur eux. D'autre part, à force que cet immeuble attire l'attention de façon négative, il finissait par attirer l'attention négative dans tout le secteur.

L'ampleur de cette problématique, soit 10 % des appels logés au 9-1-1, a fait en sorte qu'on ne parle plus ici d'une problématique isolée, mais plutôt d'un problème social. Selon le SPVM, un bel exemple ce sont les citoyens domiciliés aux alentours du

« Motel » qui font un détour par d'autres rues dans le but d'éviter de passer devant cet immeuble et par peur de se faire accoster par des résidents :

Il y a des gens qui faisaient des détours pour ne pas passer par là, ils faisaient carrément le détour pour ne pas passer par là (...) tu vas faire un détour, car tu sais que tu vas arriver chez vous sans passer devant le 9270 (...) Ça insécurisait les gens, ça avait un impact majeur, puis il ne faut pas qu'on oublie une chose, il y avait les résidents et il y avait les « outsiders », ceux qui venaient là pour consommer et qui ressortaient en état d'intoxication ou qui étaient en manque, qui s'en venaient là pour trouver de quoi consommer.

Le « Motel » avait aussi pour impact de nuire à l'image des immeubles du voisinage, ce qui rendait plus difficile la vente et/ou la location de logements selon le SPVM :

Les familles qui restaient là, qui vivaient en avant, eux-autres, ils étaient sur le mode panique...On voyait même personne sur les balcons, jamais personne.

Qui souhaiterait avoir les résidents du 9270, rue Barclay comme voisins? Cette image dégradante de l'immeuble en a fait même son surnom le « Motel » : un lieu de passage, un point pour la vente de stupéfiants, la location de chambres aux fins de prostitution. Pour vérifier cette image, lors d'un entretien avec un représentant d'un organisme communautaire, la question suivante a donc été posée : « Quelle réputation avait le 9270, rue Barclay? » Voici la réponse apportée par les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges :

La drogue, la prostitution, c'était LE MOTEL de Barclay, il y avait tout... Les prisonniers quand ils sortaient, ils venaient directement là, ils avaient une adresse au moins où aller (...).

Voici une image assez brève d'un membre faisant partie d'un organisme communautaire qui mentionne ses impressions selon des ouï-dire. On peut se demander ce que peut bien penser un intervenant qui s'est déjà trouvé à mettre les pieds dans cet immeuble. Est-ce que la perception reste la même? De nouveau, la question a donc été posée à un policier du SPVM qui a vécu l'expérience de s'introduire dans le « Motel » :

Écoute, 40 % de nos appels venaient de là, ce n'est pas une blague... j'y suis allé en « back up », du sang partout dans les escaliers, des coups de couteau... pendant qu'on faisait notre surveillance, on réglait l'histoire tout de suite... et pendant qu'on fait notre surveillance en plein jour, il y a une fille qui s'installe et qui fait des fellations aux gars, « live »... on ne rit plus... On entre en dedans, ça se bat, l'autre à encore l'aiguille plantée dans le bras, puis le sang pisse partout... c'était le bordel!

Les entretiens réalisés lors de cette étude ont permis de confirmer à l'unanimité, l'image pitoyable et désastreuse qui caractérisait à cette époque (avant l'intervention policière de 2006), l'immeuble du 9270, rue Barclay. Tous les intervenants connaissaient cette problématique dans le quartier, les activités qui s'y perpétuaient, mais surtout l'impact de cet immeuble sur le sentiment de sécurité de l'ensemble des citoyens. Il est ainsi remarquable de constater comment un immeuble à lui seul peut affecter l'image et le sentiment de sécurité des citoyens de l'ensemble d'un quartier. Comment la réputation d'un immeuble peut-elle être aussi entachée que les citoyens n'osent plus passer devant? Lorsque cette anecdote de « citoyens qui font des détours » est mentionnée pour la première fois, on peut toujours supposer qu'il s'agit d'un cas particulier. Cependant, lorsqu'un intervenant, un deuxième, puis un troisième et que finalement la majorité d'entre eux vous raconte la même histoire, on peut se poser de sérieuses questions... On est en mesure de constater l'impact que peut avoir l'image du 9270, rue Barclay sur le sentiment de sécurité des citoyens du quartier (Damer et Hartshorne, 1991), mais surtout au niveau de la peur du crime : la « réaction face à la perception de cet environnement » (Warr, 1994; Warr, 1995). Contourner cet immeuble devient donc une réaction préventive pour les citoyens de ce quartier de Côte-des-Neiges développant ainsi une culture avec laquelle les citoyens apprennent à vivre (Warr, 1994).

C'est à la suite de plaintes des citoyens et de l'augmentation des appels logés au 9-1-1 concernant cet immeuble que le SPVM, en collaboration avec les organismes communautaires, a décidé de réaliser des porte-à-porte afin d'évaluer réellement le sentiment de sécurité des citoyens et du même fait, procéder à une évaluation des conditions de logement.

2.3. Un porte-à-porte et des kiosques d'information afin de cibler les problématiques

Les intervenants rencontrés lors des entrevues ne sont pas unanimes en ce qui concerne l'initiative de faire du porte-à-porte : était-ce à la suite des plaintes concernant le 9270, rue Barclay ou est-ce le 9270, rue Barclay qui est ressorti dans les résultats à la suite du porte-à-porte? Cependant, tous les intervenants s'entendent pour dire que le porte-à-porte réalisé par le SPVM et les organismes communautaires a permis d'évaluer les sources de problèmes et d'insécurité dans le quartier, notamment en réalisant une « photographie de la situation » (policier du SPVM).

Le premier porte-à-porte réalisé dans le secteur Barclay-Goyer-Bedford (BGB) était une initiative du SPVM lequel s'est déroulé en mars 2006. C'est entre le 13 et le 24 mars 2006, que le SPVM, en collaboration avec Tandem Montréal, le CSSS de la Montagne, le Romel, l'OEIL, le Centre universitaire de recherche médicale de McGill, le Black Community Ressource Center, la Table de concertation jeunesse de Côte-des-Neiges, la Maison des jeunes de Côte-des-Neiges et le Centre Multi-Écoute, a réalisé un porte-à-porte dans le but de connaître les préoccupations et d'identifier les besoins de la population du quartier. Les organismes Black Community Association, BAOBAB, Petites-Mains et le Comité action commune de Côte-des-Neiges ont également appuyé le projet tandis que l'Association des gens d'affaires de Côte-des-Neiges ainsi que le restaurant McDonald ont appuyé financièrement l'activité. Les visites se sont déroulées entre 15 h et 21 h afin de maximiser les chances que les gens soient présents à leur domicile (Projet Côte-des-Neiges nord-est : une approche intersectorielle).

Lors de cette opération communautaire, 3524 portes ont été visitées de même que 145 commerces, avec un taux de réponse de 69 %, pour un total de 1150 heures de travail par intervenant dans le secteur (Projet Côte-des-Neiges nord-est : une approche intersectorielle). Par la suite, un deuxième volet a été mis en oeuvre par le SPVM en collaboration avec les organismes communautaires du secteur. Après le porte-à-porte, les citoyens ont été invités à venir rencontrer les policiers et les intervenants communautaires à des kiosques d'information qui étaient localisés dans le quartier. Les

rencontres se sont déroulées sur plusieurs fins de semaine, soit les 13 et 20 mai ainsi que les 10 et 17 juin entre 10 h et 14 h. Lors de ces journées, 450 citoyens sont venus à la rencontre des policiers et représentants d'organismes du quartier, et ce, malgré les mauvaises conditions météorologiques. Des représentants du Carrefour jeunesse emploi Côte-des-Neiges, du Centre Multi-Écoute et du CSSS de la Montagne étaient présents. Des commerçants du quartier Côte-des-Neiges ont appuyé cette intervention en fournissant café, jus, biscuits et tout le nécessaire pour le service.

Des activités communautaires telles que le porte-à-porte et les kiosques d'information peuvent sembler banales, mais dans le cas du quartier nord-est de Côte-des-Neiges, les objectifs derrière de telles opérations sont significatifs. Premièrement, cela permet de connaître les préoccupations des citoyens, ainsi que leurs conditions de vie. Deuxièmement, l'objectif est d'établir un lien de confiance avec certains citoyens, notamment des immigrants. Finalement, cela permet d'offrir une expérience de travail aux policiers, principalement aux nouveaux policiers, peu habitués à faire face à ce genre de clientèle.

Ainsi, le premier objectif du porte-à-porte et des kiosques d'information dans le secteur nord-est de Côte-des-Neiges était d'évaluer le sentiment de sécurité, les conditions de logement et les conditions de vie en général des citoyens. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, de nombreuses questions provenaient d'une étude réalisée par un chercheur de l'Université McGill impliqué dans ce projet :

On a commencé avec des questions : « qu'est-ce qui contribue au bien-être et à la santé de votre famille? » On posait des questions reliées à la santé qui était le principal objectif d'un chercheur de McGill. On posait beaucoup plus de questions, dépendamment qui était dans l'équipe du porte-à-porte. Bien sûr, les policiers ont posé beaucoup de questions en lien avec la sécurité. S'il s'agissait de Tandem, d'autres sortes de questions étaient posées. Les réponses des différentes équipes touchaient beaucoup les conditions de logement et la sécurité sur la rue Barclay. Ensuite, d'autres éléments sont ressortis tels que la salubrité, l'emploi et tout ce qui est compris dans la santé des familles.

Selon l'organisme CEIL, l'aspect relié à la sécurité représente un élément essentiel dans ce type de projets communautaires réalisés par les policiers :

Pour les policiers, l'objectif était la sécurité. Sur le règlement du logement, il y a toujours eu une partie sur la sécurité. Les policiers se disent « si on améliore les règlements sur la sécurité, il y aura moins de crime et ils pourront se concentrer sur des choses plus graves ». L'aspect sécurité dans la visite était très important.

On peut se poser la question suivante : pourquoi était-il si important pour le SPVM de cibler des questions de sécurité durant ce porte-à-porte? Voici la réponse d'une animatrice du Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

C'est sûr que pour amorcer une intervention sociale, il a fallu vraiment régler le grand problème de sécurité dans ce secteur, sinon l'appropriation de la communauté par la suite ce n'est pas une chose évidente.

À travers le porte-à-porte et les kiosques d'information dans ce secteur, les résultats de ce premier objectif ont permis de constater plusieurs sources d'insécurité. En effet, selon le SPVM, lors du porte-à-porte, trois principales préoccupations ont été soulevées dans le quartier sondé, soit celle associée à la dérogation des règlements municipaux (52 %), celle reliée au sentiment de sécurité (34 %) ainsi que celle combinée à d'autres facteurs (4 %). Les préoccupations concernant les dérogations aux règlements municipaux touchaient principalement l'éclairage (28 %), les règles empêchant l'accès aux bâtiments (27 %) et l'entretien des locaux (27 %). D'autres préoccupations concernant le feu (12 %) et l'absence d'œil magique (6 %) ont également été soulevées.

Les préoccupations associées au sentiment de sécurité concernaient principalement la mendicité et l'itinérance, soit 41 %. Plus particulièrement, parmi les personnes qui ont répondu la mendicité, l'itinérance ou le flânage comme problème, 30 % ont indiqué que cette problématique était associée à un individu en particulier. Outre les préoccupations de mendicité, les problèmes soulignés par les citoyens du quartier concernaient la propreté intérieure et extérieure de leur demeure (23 %). Les autres problèmes soulevés par les citoyens concernaient la vente et la consommation de stupéfiants (17 %), la criminalité (6 %, violence, vol, etc.), l'insouciance des locataires qui laissent entrer

n'importe qui (6 %) ainsi que les incivilités (6 %). Ensuite, la problématique reliée à la circulation n'a été soulignée que par trois citoyens (1 %). Finalement, 61 personnes ont indiqué qu'il n'y avait aucun problème dans leur quartier (7 %). Aussi, il est fort intéressant de souligner que 50 commentaires (18 %) en lien avec le sentiment de sécurité portaient sur une adresse en particulier : le 9270, rue Barclay et un locataire de cette adresse. Les commentaires des citoyens lors du porte-à-porte ont été aussi énoncés selon les rues d'habitation. Pour les besoins de l'étude, seuls les résultats de la rue Barclay seront présentés. En effet, la rue Barclay est composée à 23 % de maisons d'habitation ayant moins de huit logements et 19 habitations possédant 54 logements. Selon le SPVM, ce sont les adresses du 9270, rue Barclay et d'un autre immeuble qui ont généré le plus de commentaires. Peu de résidents ont reconnu qu'il y absence de problème dans leur voisinage, alors que seulement 2 % ont émis le commentaire. Sur cette rue, ce sont les dérogations à la réglementation qui ont été le plus souvent soulignées (52 %, soit 40 % pour les dispositifs de sécurité et 35 % pour l'éclairage) alors que le sentiment de sécurité a été souligné par 39 % des citoyens (soit 45 % pour l'itinérance ou flânage, 14 % pour les stupéfiants et 12 % pour le 9270, rue Barclay). En regroupant les commentaires reliés au « Motel », on peut constater que 34 % des résidents de cette rue soulignaient la crainte de cet endroit ou de ses occupants.

Pour ce qui est des commentaires lors des kiosques d'information organisés par le SPVM et les organismes communautaires, les résultats ont démontré que l'ensemble des remarques formulées par les citoyens portait essentiellement sur les éléments déjà notés lors du porte-à-porte de mars 2006, soit : le délabrement urbain en matière de propreté, la présence d'itinérants dans le quartier et le sentiment de sécurité en général. La démarche étant essentiellement une approche informelle, il n'a pas été possible pour le SPVM de pouvoir fournir des données plus précises.

Le porte-à-porte et les kiosques d'information organisés dans le quartier nord-est de Côte-des-Neiges ont permis de répondre au premier objectif qui était de connaître les besoins des citoyens et leur sentiment de sécurité. Le travail des policiers communautaires permet ainsi d'identifier les sites problématiques dans ce secteur et

permet surtout d'informer les policiers de résolution de problèmes en identifiant les adresses, les segments de rue où se concentrent les désordres et/ou les problématiques (Goldstein, 1987; 1990; Brodeur, 2003).

Pour ce qui est du deuxième objectif du porte-à-porte et des kiosques d'information réalisés dans ce secteur, les résultats ont montré que ces activités communautaires ont permis de développer un lien de confiance avec les citoyens. On peut identifier dans cette deuxième partie le travail d'une police de type communautaire. En effet, celle-ci se préoccupe davantage de la qualité des échanges entre les patrouilleurs et les citoyens à travers le porte-à-porte et les visites de courtoisie (Eck et Spelman, 1987). Ce lien est d'autant plus essentiel pour certains citoyens immigrants qui n'ont pas forcément la même image des services de police et des organismes communautaires. Provenant d'une région, d'une culture et possédant des valeurs différentes, on peut se douter que la population est très hétérogène. Chaque immigrant qui arrive avec ses valeurs particulières fait en sorte que les perceptions face aux services sociaux, communautaires et institutionnels peuvent varier d'un citoyen à un autre. Cette perception peut tout aussi varier par rapport au service de police. En effet, les immigrants qui proviennent de pays différents ne perçoivent pas la police de la même façon et certains ne comprennent pas forcément l'intérêt de contacter la police s'ils sont victimes ou témoins d'un acte criminel, ce qui peut être problématique selon le SPVM :

Dans certains pays de parler à des organismes communautaires c'est comme parler avec l'opposition, parce qu'on sait très bien qu'ils sont soutenus par des gouvernements extérieurs. Puis, ce n'est pas bien vu. Ensuite, si on parle à des institutions comme le CLSC, dans d'autres pays c'est le contraire, quand tu utilises trop les services publics on pense que tu as de sérieux problèmes, problèmes d'alcool... et les aventures avec les policiers, il y en a beaucoup, il peut tout arriver. J'ai dit on va s'en aller main dans la main et on va cogner à la porte. On disait voici pour les jeunes, voici pour la famille, voici pour le logement. On donnait des cartes. Une carte de Côte-des-Neiges avec toutes les ressources communautaires de toutes les écoles, de toutes les ressources publiques puis on parlait avec les gens, puis les gens nous regardaient. On a vécu des aventures merveilleuses.

Pour ce qui est des kiosques d'information organisés dans le quartier, l'objectif était aussi de développer un échange avec les citoyens comme en témoigne le SPVM :

Le fait de prendre un café tout en discutant a permis à plusieurs citoyens de prendre un temps d'arrêt où la qualité des échanges a de beaucoup surpassé la simple distribution de brochures et autres documents.

Cela a permis aussi de développer un échange entre les citoyens :

C'était beaucoup plus du côté du CLSC et beaucoup plus du côté santé, donc c'était les infirmières qui étaient là pour répondre aux questions des gens. Nous, on avait des jus pour les enfants, du café, des biscuits. Et l'objectif de ça c'était d'amener les gens à parler entre eux. (SPVM).

Selon le SPVM, le troisième objectif du porte-à-porte était finalement de donner une expérience de travail aux nouveaux policiers :

Je leur ai dit moi j'aimerais ça organiser un porte-à-porte et que nos jeunes policiers soient impliqués. Nos jeunes policiers viennent de Pointe-aux-Trembles et sont allés au Collège de Maisonneuve, quand ils viennent ici, ils sont étonnés de voir différentes races. Pour eux on va aller faire du porte-à-porte ça c'était le plan de départ, puis pour les cadets on voulait faire la même affaire. On va arrêter de tenir pour acquis que les « petites polices », il ne faut pas les habituer au milieu.

Les organismes communautaires qui ont été impliqués dans ce porte-à-porte étaient bien informés de l'importance d'impliquer de nouveaux policiers selon l'ŒIL :

J'étais présent à la réunion qui a eu lieu avant les visites et il y avait un lien avec les recrues de la police qui viennent sur le terrain pour voir des situations qu'ils pourraient rencontrer plus tard. Le porte-à-porte de Côte-des-Neiges, dans ce secteur-ci, avait pour but de leur donner un peu d'expérience.

Ainsi, les porte-à-porte et les kiosques d'information ont permis non seulement d'évaluer les besoins des citoyens, mais aussi de développer un lien de confiance avec eux et enfin de donner une expérience aux nouveaux policiers. Les réponses obtenues lors des entrevues ont permis de comprendre du fonctionnement du porte-à-porte et des kiosques d'information réalisés en 2006. Cependant, peu d'intervenants ont fait référence au porte-à-porte dans le 9270, rue Barclay. Certains organismes étaient même

persuadés qu'il n'y avait pas eu de porte-à-porte dans cet immeuble. La question a donc été posée au SPVM de même qu'à l'organisme l'ŒIL et, effectivement, il y a eu un porte-à-porte au 9270, rue Barclay. Toutefois, celui-ci ne s'est pas forcément déroulé comme dans les autres immeubles du secteur. Ce fut une sorte « d'expérience » pour les nouvelles recrues, selon l'ŒIL :

Le 9270 était un peu un cas à part. Quand les policiers sont allés à d'autres portes, ils ont dit : « la police est ici, est-ce qu'il y a des problèmes dans votre immeuble? De quelle nature? Est-ce que c'est sécuritaire? Est-ce que le propriétaire fait son travail? Nous sommes ici, voici notre carte vous pouvez nous appeler, etc. »

C'était le discours dans les immeubles autres que le 9270. Quant au « Motel », la police l'utilisait comme un centre de formation des nouveaux policiers, on leur avait dit :

Ici, il y a des gens sous la drogue, alcooliques, c'est le bordel. Je suis allé avec eux ce jour-là, il y avait au moins 12-15 policiers, c'était particulier, un peu folklorique sur les bords, ça ne peut être autrement parce que de toute manière ils auraient pas pu faire le tour des logements et tenir le même discours que dans les autres immeubles, peut-être dans quelques logements, pour la majorité c'était trop désarticulé. On a rencontré des gens dans les escaliers deux, trois gars complètement dans les vapes. Puis c'était presque si on avait organisé un immeuble pour faire un examen aux nouveaux policiers, c'était presque caricatural. Quand ils sont allés dans les immeubles avoisinants, tout le monde parlait du 9270, alors ce n'était pas un problème inventé. (l'ŒIL).

Les entrevues avec les organismes communautaires et le SPVM ainsi que les résultats du porte-à-porte et des kiosques d'information dans le quartier nord-est de Côte-des-Neiges nous confirment la réelle problématique du 9270, rue Barclay. On peut affirmer que c'est à partir du « Motel » que tout a commencé et que les organismes se sont regroupés avec le SPVM dans le but de trouver une solution face à cette problématique dans le quartier.

Le point de départ et la renaissance du quartier semblent être reliés à la fermeture du « Motel » aux fins de rénovation et à sa réouverture « améliorée ». Les organismes qui

travaillaient auparavant chacun de leur côté s'entendent pour dire que pour changer le quartier et partir dans une nouvelle voie, il fallait régler la problématique du 9270. Certains locataires de cet immeuble ont pu d'ailleurs se douter de l'opération policière qui allait se dérouler en juin 2006 :

Je savais que quelque chose allait se passer, parce qu'il y avait toujours des va-et-vient, puis la police venait. Il y avait toujours des appels à la police (locataire du 9270, rue Barclay demeurant dans l'immeuble depuis 2006).

2.4. Enrayer les problèmes en éliminant la source

Comment éliminer un problème qui nuit dans un quartier afin de satisfaire les citoyens? Par une intervention policière d'envergure durant la journée, à la vue de tous. Des constables spéciaux sur le toit, un immeuble « pris d'assaut » par des policiers, plusieurs arrestations et des citoyens assis devant l'immeuble offrant leur support aux policiers. Voilà en quelques mots le déroulement de cette opération spectaculaire réalisée par les policiers du SPVM dans l'immeuble du 9270, rue Barclay.

En réalité, le déroulement de cette opération était minutieusement synchronisé. En effet, c'est le 13 juin 2006, à 15 h que « l'opération Motel » a débuté. Dans un premier temps, les superviseurs du SPVM ont été rencontrés au poste de quartier 26 pour l'attribution des tâches aux différents groupes d'intervenants. À 16 h, ce sont les partenaires externes (SPIM, libérations conditionnelles, agents de probation, immigration) qui se sont vus expliquer le déroulement de l'opération. Puis, c'est entre 16 h et 19 h que les agents de la division des stupéfiants ont accumulé les derniers éléments de preuve nécessaires pour procéder à cette opération. Pendant ce laps de temps, les agents de la section Moralité ont procédé à certaines arrestations pour des infractions relatives à la prostitution dans les rues avoisinantes (personnes reliées au 9270, rue Barclay). C'est officiellement à 19 h 10 que la frappe policière a eu lieu par les agents de la Division des stupéfiants du SPVM accompagnés d'agents du poste de quartier 26 et d'agents d'Intervention. Durant cette opération, par mesure de sécurité, la rue Barclay fut fermée entre les deux sections de la rue Decelles. Simultanément au coup d'envoi de la frappe du 9270, rue Barclay, une équipe de policiers du SPVM procédait à la recherche et aux arrestations de suspects

ayant commis d'autres infractions ciblées par le « projet Motel », mais ne résidant pas à l'adresse du 9270, rue Barclay (Projet Motel, PDQ26 du SPVM). Il est important de souligner que 450 agents ont été mobilisés pour réaliser cette opération policière. Certains provenaient du poste de quartier 26, d'autres postes de quartier, de sections spécialisées telles que l'Intervention, la Moralité et les Stupéfiants. À la suite de la frappe de l'immeuble du « Motel », il y a eu 13 arrestations (dont cinq dans l'immeuble problématique). D'ailleurs, la plupart des personnes arrêtées se sont vues imposer plusieurs conditions à respecter. (SPVM). Parmi ces arrestations, l'une des personnes était un immigrant illégal (Importante opération policière sur la rue Barclay. Actualité CDN-NDG). Les personnes arrêtées furent placées dans un fourgon face à l'adresse pour ultimement être transportées au Centre opérationnel Ouest du SPVM.

À ce moment, il était possible de constater la grande satisfaction des citoyens du quartier selon un policier du SPVM :

Le soir même, écoute de l'autre bord de la rue, il y a des petites rampes en métal, les gars sont assis 4-5 de long. C'est le show de l'année puis là le monde est content puis ils sont là, ils regardent ça, il y a du monde qui venait nous voir « do you want drink or coffee? ». Le monde venait nous offrir du stock, c'est vrai, le monde était content. Donc, c'est que tout cela a eu un gros impact. Quand les contracteurs sont arrivés, la place s'est vidée, les fenêtres qui partent, là c'était comme « ouf » un soulagement.

Par la suite, une fois la première partie de l'opération complétée et les arrestations effectuées, les ressources externes ont été mises à contribution dans leur champ de compétences respectif. C'est alors que les agents du Service de sécurité incendie ont procédé à l'inspection systématique de tous les appartements. Les agents d'immigration ont quant à eux enquêté les personnes susceptibles d'enfreindre les lois relatives à l'immigration. Pour ce qui est des agents fédéraux de libérations conditionnelles et du Service de probation provincial, ils ont réalisé une visite des lieux et ses problématiques (Projet Motel, PDQ26 du SPVM).

Durant cette opération que l'on peut qualifier de spectaculaire, un message sans équivoque a été transmis aux criminels : « la police est là et elle reprend cet immeuble

en main ». Ce message a d'ailleurs été transmis durant plusieurs jours, et ce, par la présence continue d'un camion servant de poste de commandement mobile du SPVM, stationné face à l'adresse pour une période de sept jours selon les disponibilités de la ressource. Cette présence policière a sans doute permis de limiter l'apport de stupéfiants dans l'immeuble, mais surtout d'assurer un suivi adéquat en regard du sentiment de sécurité auprès de citoyens du quartier. Parallèlement, la patrouille à pied a été intensifiée dans l'environnement immédiat de l'immeuble. Cette démarche avait encore une fois pour objectif d'assurer un suivi sur le sentiment de sécurité. Au cours de ces heures de patrouille à pied, les agents de quartier ont procédé à certaines arrestations non effectuées le jour de la frappe et ont pu recueillir de nombreux commentaires de satisfaction de la part de gens du quartier (Projet Motel, PDQ26 du SPVM). Une opération policière suivie d'une patrouille intensive des policiers est une combinaison efficace dans la résolution de problèmes (Blais et Cusson, 2007; Braga, 2005; Braga 2001).

Cette opération s'est finalisée par une fermeture de l'immeuble aux fins de rénovation suivie d'une réouverture l'année suivante.

2.5. Un rachat, une fermeture et des rénovations : cas particulier

Le 31 juillet 2006, soit 45 jours après la frappe policière, l'immeuble a finalement été fermé et l'ensemble des locataires fut relocalisé. C'est le Regroupement des organismes du Montréal éthique pour le logement (ROMEL) qui a finalement racheté l'édifice afin de le rénover en entier dans l'année suivante et permettre ainsi sa réouverture.

Ces étapes de fermeture d'immeuble, de rénovation et de réouverture peuvent paraître simples, mais les circonstances en font un cas particulier. Pourquoi? Parce que dès le départ, cet immeuble était géré d'une façon très particulière. En effet, les propriétaires étaient des délinquants qui avaient fraudé l'aide sociale et le ministère de la Solidarité sociale avait mis une hypothèque légale de 67 000 dollars sur l'immeuble (Habitations communautaires de Côte-des-Neiges). D'ailleurs, ces mêmes propriétaires géraient leur

bâtiment à partir de leur résidence de Vancouver et avaient pris la fuite vers la Colombie-Britannique (ROMEL). Ceci a d'ailleurs été confirmé par l'ŒIL :

Les propriétaires, c'était complètement différent, c'était privé, c'était des immigrants, des Russes qui géraient ça. Ils vivaient à Vancouver et c'était le bordel! Pour les locataires, c'était invivable, insalubre et dans les chambres il n'y avait même pas de comptoir pour servir de cuisine. De toute évidence, ce n'est pas pour rien qu'un tiers des interventions se déroulaient dans cet immeuble. Le gros problème de cet immeuble venait des propriétaires qui étaient de toute évidence des délinquants, qui fraudaient l'aide sociale, car ils touchaient une aide sociale alors qu'ils faisaient des petits emplois et touchaient des prestations pour 4-5 enfants alors qu'ils n'en avaient que 3. Le Ministère a donc mis une hypothèque légale de 67 000 \$, ce qu'ils devaient au Ministère.

Les organismes et la police ont joué un rôle important dans le quartier. Au lieu de travailler chacun de leur côté, ils se sont concertés afin de développer une cohésion, notamment en réglant la problématique du 9270, rue Barclay. Selon le ROMEL, il fallait trouver une façon de racheter cet immeuble pour l'enlever des mains des propriétaires délinquants :

Ils (les propriétaires) ne devaient plus bénéficier de l'argent comme ils le voulaient, puis ils devaient de l'argent au gouvernement, ils étaient sous la pression de se voir l'immeuble confisqué par le gouvernement, à mon avis. On les a poussés à contacter un agent immobilier qui nous a contactés pour essayer de vendre. Mais on avait un projet communautaire, il y a des délais à cause de la Ville, ce n'est pas comme un privé. Un privé n'aurait jamais été intéressé par un immeuble comme ça de toute façon. La seule option c'était que l'on récupère l'immeuble et puis qu'on le transforme et qu'on essaye d'aider les gens. La police nous a approché aussi, ainsi que l'arrondissement, la Table de logement et on est entré en contact avec l'agent.

En effet, le rachat de cet immeuble s'est réalisé dans le cadre du programme AccèsLogis Québec. Ce programme vient en aide aux ressources publiques, privées et communautaires dans la réalisation de logements sociaux et communautaires. Ce programme s'adresse à des ménages à revenu faible ou modeste, ou pour des clientèles ayant des difficultés (Ministère du Québec). Ce programme est administré par la Société

d'habitation du Québec, mais pour les municipalités de Montréal et de Québec, la gérance du programme se fait sur leur propre territoire. Le financement de ce programme provient du gouvernement du Québec et du Canada. Il est important de noter que les projets admissibles à ce programme doivent inclure l'acquisition d'un terrain ou d'un immeuble, mais également l'exécution de travaux, la rénovation de logements existants, la transformation de bâtiments comme dans le cas du 9270, rue Barclay. Aussi, il faut savoir que ce programme est destiné, à l'intérieur du premier volet, à des projets de logements permanents pour ménages à revenu faible ou modeste (familles, personnes seules, personnes âgées autonomes, personnes handicapées autonomes). Enfin, l'aide financière offerte par ce programme prend ainsi la forme d'un prêt qui devient une subvention lorsque l'organisme respecte les conditions de la convention signée avec la Société d'habitation du Québec (Ministère du Québec).

Cependant, les délais ne permettaient pas forcément de réaliser le rachat de cet immeuble avec le programme AccèsLogis Québec, selon le ROMEL :

Mais on n'est pas arrivé à acheter avec les propriétaires à cause que le programme sur lequel on travaille prévoit des délais et eux étaient très pressés pour vendre et ne pouvaient pas attendre les délais qu'on voulait imposer. Le risque avec ça, c'est que l'immeuble allait être confisqué par le gouvernement, mais ça, ça ne règle pas le problème de l'immeuble, ça allait traîner 4-5 ans avec la cour.

L'organisme ROMEL a dû ainsi trouver une façon originale de réaliser le rachat de l'immeuble dans les plus brefs délais, tout en intégrant le programme AccèsLogis Québec :

On avait besoin de faire un geste immédiat. Alors nous, on a trouvé une façon un peu créative pour le faire, ça n'a pas fait l'unanimité (...) Il y a un problème, il faut trouver une solution pour le régler indépendamment de la forme, on était devant cette situation. Nous, le ROMEL on n'avait pas l'argent pour acheter, le gouvernement par le programme AccèsLogis, n'a pas avancé l'argent pour acheter dans le cas du programme sans passer par une procédure qui est longue, le propriétaire il est mal pris il veut vendre. L'idée c'est qu'on est arrivé à convaincre un autre preneur, un jeune entrepreneur qui a une petite compagnie de construction, d'intervenir. Il avait la capacité financière d'acheter tout de suite, on était

capable de chercher un prix meilleur, 200 000 \$ de moins sur l'immeuble. Il a pris le risque de l'acheter et il nous l'a vendu au même prix, il n'a fait aucun argent là-dessus, mais on lui a donné le contrat de remettre l'immeuble à neuf. C'était notre façon d'y arriver et on y est arrivé.

L'immeuble a donc été vendu par les anciens propriétaires à l'entreprise Delta 4, et ce, en faisant une demande d'hypothèque à la Banque de Montréal. Par la suite, Delta 4 a réalisé les rénovations et l'a revendu aux Habitations communautaires de Côte-des-Neiges. On peut ainsi se demander quel est le rôle du ROMEL dans ces transactions. Le ROMEL sert en quelque sorte d'intermédiaire dans ce type de transaction et intervient dans le cadre de projets de logements communautaires :

On a créé un outil, le Groupe de ressources techniques, qui est l'un des projets de logements communautaires dans le cadre des programmes du gouvernement AccèsLogis. Le projet de Barclay tombe dans ce programme-là, notre intervention à ce niveau est dans ce programme-là (ROMEL).

Selon les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges, le ROMEL possède un rôle spécifique dans le cas de transactions d'immeubles :

Le ROMEL, c'est un groupe de ressources techniques. Ils sondent les immeubles soit pour créer une coopérative, sinon c'est un OSBL (Organisme sans but lucratif), mais eux ils gèrent tout : de la réalisation jusqu'à la fin avec eux. On assiste à des réunions de chantier c'est un intermédiaire avec les entrepreneurs, car nous on est les clients. Ils livrent le bâtiment et s'assurent de tout. Pour le 9270, ils ont trouvé un proprio qui a acheté dans le cadre d'AccèsLogis. L'entrepreneur l'achète, le rénove et nous le revend. ROMEL c'est l'intermédiaire qui fait les études de faisabilité. AccèsLogis c'est un programme qui est offert aux OSBL et aux coopératives qui permet de construire et de rénover.

La fermeture de l'immeuble et la rénovation de ce dernier s'avéraient essentielles afin de remettre ce secteur « à neuf ». Différentes études (Blais et Cusson, 2007; Mason et Buke, 2002) ont ainsi démontré que l'expulsion de revendeurs de drogue par l'intermédiaire de règlements municipaux, du Code de bâtiment et du Code civil peut être une réussite. Le projet SMART à Oakland est un bon exemple de réussite d'une équipe qui s'est attaquée au commerce de la drogue en réalisant de nombreuses

arrestations, en réaménageant l'environnement physique et en rénovant les immeubles, et ce, en ayant recours au Code du bâtiment pour rénovation des logements insalubres. (Blais et Cusson, 2007; Green, Mazerolle et coll., 1988). En plus d'apporter des modifications aux immeubles problématiques et en évinçant certains locataires délinquants, le rachat de l'immeuble par la Ville assure une continuité positive dans la gestion de ce dernier. Ainsi, plusieurs études ont démontré que ces projets de rachat de logements locatifs problématiques ont une utilité préventive (Hope, 1994; Eck et Wartell, 1996; Eck, 1997).

2.6. La réouverture de l'immeuble et la sélection des locataires

Après le rachat de l'immeuble par les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges et des rénovations de celui-ci qui ont duré un peu moins d'un an, l'édifice du 9270, rue Barclay a finalement rouvert ses portes le 1^e juin 2007. Durant les rénovations, les locataires avaient été relocalisés dans d'autres immeubles avec une compensation pour indemniser leur transfert. Mais voilà que l'heure de la réouverture approche et que faire avec les locataires? Qui laisser revenir et qui laisser partir? Tout le travail investi dans cet immeuble pendant plus d'un an par les organismes communautaires, le SPVM et la Ville ne devait pas être gâché à nouveau par des délinquants. La problématique semblait être radicalement enrayée, une nouvelle image de l'immeuble était diffusée dans le quartier, et il fallait à présent maintenir cette nouvelle dynamique. Il était évidemment clair que la source des problèmes dans l'ancien « Motel » provenait de certains locataires et qu'il fallait à présent réaliser une certaine « sélection » des anciens et des nouveaux locataires. On a pu savoir qu'en tout premier lieu, le SPVM avait été approché pour cette sélection afin d'identifier les fameux « fauteurs de trouble ». Cependant, leur service a permis d'identifier les personnes qui faisaient l'objet d'une recherche et les immigrants illégaux, mais pour le reste, une autre façon devait être mise en place. Voici comment le tout s'est déroulé, selon les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges :

Il fallait d'abord départager les « fauteurs de trouble », des blessés par la vie, ce qui fut commencé avant le début des rénovations. Nous avons obtenu de la Régie du logement la résiliation des baux des indésirables. Puis un comité de sélection des locataires, composé de membres de notre conseil d'administration, rencontra les anciens et les futurs locataires. Il

leur expliqua la nouvelle philosophie : nous serions vigilants et stricts sur le respect de comportements corrects dans l'immeuble et créerions un nouveau contexte de vie agréable et sécuritaire.

Selon un policier du SPVM :

Il y avait un montant forfaitaire pour le déplacement puis après, ils peuvent être mis sur une liste de priorité pour réintégrer les lieux, sauf qu'évidemment ceux qui avaient des gros retards de paiement, ceux qui avaient eu des accusations criminelles, etc. On pouvait éviter de les reprendre. C'est ça qui est arrivé, ils ont vraiment évité de les reprendre ce qui a fait qu'ils se sont bâtis complètement une autre clientèle. Ils donnaient un montant aussi de survivance de quelque temps, je pense c'était 1 000 \$ ou 1 200 \$ à ceux qui avait dû être relocalisés le temps des rénovations.

Voici donc comment la sélection des locataires s'est déroulée afin de maintenir l'ordre et le respect dans le nouvel immeuble du 9270, rue Barclay. Évidemment, le processus naturel des choses (arrestations, immigrants illégaux, départs, etc.) a fait en sorte que très peu d'anciens locataires ont pu retourner dans l'immeuble. Selon les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges :

Maintenant, il y a 58 chambres. Il y en avait une vingtaine qui était déjà partie, soit ils ne payaient pas, les délinquants, les recherchés... puis suite à l'achat, on a fait une assemblée générale et on leur a dit qu'ils pouvaient revenir par la suite. Ils ont signé des ententes pour sortir puis revenir par la suite. On en avait plus de 50 % qui voulait revenir, mais ce n'était pas le cas, car il y a eu l'intervention de la police, il y avait beaucoup d'immigrants illégaux. Il y en a eu juste trois qui sont revenus, ils sont toujours là.

Le nombre d'anciens locataires qui sont revenus dans l'immeuble a été confirmé par un policier du SPVM :

En fin de compte, sur le nombre de chambres, il n'y en avait pas tant que ça des vrais résidents et de tout le groupe qui est retourné là, je pense qu'il y en a eu juste trois ou quatre qui sont restés. Les autres, c'est tous de la nouvelle clientèle, c'est pour te dire qu'ils ne sont pas revenus.

La réussite de cette opération policière était de toute évidence reliée à l'éviction des locataires problématiques, et ce, principalement ceux possédant des antécédents criminels. L'étude de Weisburd et Green (1995) a ainsi démontré que les antécédents judiciaires et le nombre d'arrestations des locataires sont d'importants facteurs d'éviction.

En plus d'assurer une certaine dynamique sécuritaire au sein des locataires, l'immeuble devait aussi mettre en place de nouveaux moyens de sécurité selon l'ŒIL :

Comme l'immeuble avait attiré des petits commerçants de drogue du secteur et d'autres indésirables du même genre, nous avons prévu d'installer un système de caméras de surveillance afin de savoir qui entre dans l'immeuble, et même qui circule autour. Il y a maintenant cinq caméras et un module qui enregistre ce qu'elles ont filmé durant les deux derniers mois. Nous avons prévu une clôture autour du terrain. Elle est maintenant érigée. Le but est double : faire comprendre aux anciens « fauteurs de trouble » que nous ne les voulons plus et faire sentir aux locataires que ce lieu est leur chez-eux (...) au rez-de-chaussée, il y a un espace qui sert de petite salle communautaire (...) Nous avons de plus décidé d'aménager le terrain à l'arrière de l'immeuble pour le rendre attirant et ainsi constituer de l'espace vital pour chacun (...) L'objectif de ces attributs est de rendre la maison de chambres la plus agréable possible pour les locataires. Et c'est aussi de faire comprendre à ceux qui sont portés à ne pas contrôler leur comportement que les lieux où ils résident sont très particuliers et qu'ils retrouveraient probablement l'équivalent ailleurs... s'ils devaient en être évincés.

Comme dans le projet SMART à Oakland (Blais et Cusson, 2007; Green, Mazerolle et coll., 1988), les différentes étapes du « projet Motel » ont ainsi démontré que les arrestations pour vente de drogue, le réaménagement de l'environnement physique et la rénovation de l'immeuble sont essentiels à la réussite d'une telle opération.

Voici donc la chronologie de l'histoire du « Motel » : maison de chambres qui, pendant une dizaine d'années, a été le lieu de rassemblement de vendeurs de drogue et de prostituées, source majeure d'insécurité dans le quartier. Un jour, plus précisément le 13 juin 2006, le SPVM est intervenu dans le cadre d'une opération policière très visible

dans le quartier. Par la suite, le « Motel » a fermé ses portes peu de temps après l'opération aux fins de rénovation et a été racheté par un organisme communautaire. Il a été rouvert un an après, soit en 2007, avec l'arrivée majoritairement de nouveaux locataires dans un contexte qualifié de sécuritaire. Voilà un cheminement peu commun pour un immeuble qui représentait initialement une problématique majeure dans un quartier. Cependant, on peut se poser les questions suivantes : pourquoi était-ce nécessaire d'intervenir dans le « Motel » et de fermer cet immeuble? Quelles retombées peut-on tirer de ces interventions? Est-ce que la situation s'est finalement améliorée? Est-ce que le travail du SPVM et des organismes communautaires a porté ses fruits?

2.7. Quelles sont les conséquences de la fermeture du « Motel »?

2.7.1. Une opération permettant d'enrayer un problème de criminalité majeure

Quelle fut la pertinence de « l'opération Motel » d'un point de vue criminel? Cette question a été posée aux organismes communautaires et la réponse fournie par ceux-ci fut des plus unanimes : cela a permis d'enrayer le problème de criminalité qui était majeur. Selon Tandem Côte-des-Neiges :

Oui, ç'a été pertinent pour le sentiment de sécurité pour la communauté s'il y a une place qui est dangereuse ou qui est senti comme un endroit d'insécurité, spécialement pour les voisins et les jeunes des voisins.

Les problèmes majeurs reliés à la criminalité ont été enrayerés dans l'immeuble selon le ROMEL :

Bien sûr, ça a changé toute la donne. On a réussi à se débarrasser de tous les trafiquants de drogue, des prostituées. L'immeuble a été remis à neuf à 100 %. On a fait des modifications dans la disposition des salles de bain, on a fait des améliorations générales, on a aussi enlevé les délinquants, les trafiquants de drogue, la prostitution. On a un règlement d'immeuble que les gens doivent signer, mais il y a un engagement.

Le « ménage » de cet immeuble était essentiel afin que les citoyens retrouvent une vie normale et sécuritaire. Les transactions de stupéfiants de cet immeuble étaient une importante source d'insécurité pour les citoyens du quartier et un réaménagement devenait prioritaire. L'étude de Sampson (2001) a ainsi démontré que le trafic de drogue

dans les appartements pouvait causer d'autres nuisances telles qu'une diminution de la qualité de vie des résidents par la prostitution, des problèmes au niveau des activités sexuelles, des problèmes d'alcool, la formation de gangs, de graffitis, de vols dans les commerces et les résidences et l'utilisation d'armes illégales.

La criminalité et l'ambiance « chaotique » du 9270, rue Barclay ont d'ailleurs été des critères prédominants dans la demande d'admission au programme AccèsLogis Québec, adressée à la Ville de Montréal selon l'ŒIL :

Le ROMEL a dit : voici le 9270, voici ce qu'il y aurait d'intéressant là-dedans. Pourquoi la Ville devrait accepter ce projet? Pour un rôle social important, pour enrayer le bordel et la criminalité, c'était un facteur important pour la demande à la Ville. On veut changer la situation de A à Z, c'est important pour le secteur.

Les organismes communautaires sont unanimes à affirmer que cette opération policière a permis d'éliminer les problématiques majeures dans l'immeuble du 9270, rue Barclay.

2.7.2. Une opération dans le but de développer une cohésion sociale

Après avoir réalisé une brève chronologie du « Motel », on peut se poser la question à savoir s'il était nécessaire de procéder à la fermeture de cet immeuble. Les rencontres avec les organismes communautaires ont permis de mieux comprendre l'impact de cette opération qui n'était pas seulement une intervention policière visant à enrayer la criminalité. Initialement, il s'agissait bien de l'objectif majeur, mais cette opération s'inscrivait aussi au niveau de plusieurs étapes communautaires. En effet, celle-ci avait également pour objectif de développer à la fois une cohésion sociale dans la communauté, mais aussi au sein des organismes, selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Ça a vraiment augmenté le sentiment de sécurité dans le secteur nord-est et rendu les autres interventions possibles telles que le rapprochement social, l'employabilité, les conditions de logement, tout ce qui se fait avec une confiance entre les résidents et les différents organismes. S'il n'y a pas de confiance, ça ne peut fonctionner.

Il est possible d'observer que la mise en place de programmes municipaux a une répercussion importante sur la communauté. En effet, l'étude concernant les impacts du Programme d'acquisition de logements locatifs (PALL) sur la revitalisation des quartiers montréalais (Bernèche et Serge, 1994) a démontré que les locataires de zones d'intervention ont une vision plus positive et tendent à exploiter plus souvent les dispositifs de sécurité que les autres locataires. On peut constater qu'au niveau social, cette opération s'intègre dans un ensemble d'opérations communautaires permettant de créer le Projet nord-est et ainsi développer une certaine cohésion sociale.

2.7.3. Projet nord-est : naissance d'un regroupement après « l'opération Motel »

Il était essentiel pour les organismes et la police communautaire de se rapprocher des citoyens afin de leur démontrer les actions qui ont été prises dans le quartier et ainsi les rassurer sur le fait qu'ils sont présents et à l'écoute de leurs demandes. Indirectement, l'ensemble de l'opération du 9270, rue Barclay avait pour objectif de montrer que la police et les organismes communautaires peuvent améliorer la sécurité du quartier. Cela permettait aussi d'ajuster une certaine image que pouvaient avoir certains citoyens immigrants par rapport aux organismes communautaires et à la police.

En s'attaquant aux besoins de base des citoyens par l'amélioration de leur qualité de vie et de leur sécurité, le porte-à-porte, les kiosques d'information et les différentes activités communautaires avaient pour objectif de développer une cohésion sociale afin que les citoyens reprennent leur quartier en main. Parallèlement, un deuxième objectif était aussi en vue, soit celui de développer un lien de confiance afin que les citoyens puissent être en mesure de dénoncer tout sentiment d'insécurité ou toute problématique majeure dans le quartier comme en témoigne le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Les résidents ont droit à des attentes dans leur vie, dans leur condition de vie de base, quelqu'un doit être responsable, soit l'arrondissement, le gouvernement municipal, le poste de quartier, les organismes. Il faut les soutenir afin de répondre à leurs questions : pourquoi vous êtes là? Comment est-ce possible d'avoir des conditions comme ça? Comment est-ce qu'on peut vous croire d'avoir d'autres choses si on n'a pas les conditions de base? Tout ça joue sur le sentiment de sécurité et l'appartenance des citoyens : est-ce qu'on reste? Est-ce qu'on déménage?

Avec qui et quand on collabore? Est-ce qu'on reste enfermé dans nos groupes, dans nos familles ou est-ce qu'on commence à partager? Qu'est-ce qu'il y a à partager avec d'autres communautés, avec d'autres résidents? Tout ça, c'est vraiment difficile quand tu as peur.

Il ne faut pas considérer cette opération uniquement comme une intervention policière dans un immeuble ayant pour objectif d'enrayer certaines problématiques, mais plutôt comme une possibilité d'élargir son regard sur un quartier vivant différents problèmes. Ces problèmes se concentrent au niveau du sentiment de sécurité et d'un manque de contrôle social. La nécessité de réaliser une opération policière parmi d'autres interventions de type communautaire visait une réappropriation du quartier par les citoyens. Au moment de l'opération policière en 2006, les organismes communautaires étaient présents dans le quartier, mais le travail en concertation était quelque peu absent. C'est à la suite du porte-à-porte de 2006 combiné aux résultats démontrant d'importants problèmes au niveau des conditions de logement et de sécurité (causés en partie par le 9270, rue Barclay), qu'une table de concertation a été mise en place : le Projet nord-est. Selon Tandem :

Le Projet nord-est est né du porte-à-porte de 2006 jusqu'à maintenant, c'était après l'intervention policière.

Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, le Projet nord-est a pour principal objectif de créer une concertation au sein des principaux organismes du quartier :

Le conseil communautaire qui existe depuis 20 ans a été mis en place par les organismes communautaires (...) ils se sont dits : il nous faut un organisme qui va non seulement garder l'histoire de nos démarches, mais nous aider à mener les luttes sociales dans le quartier Côte-des-Neiges, travailler pour la formation et travailler en soutien des groupes membres, donc les organismes communautaires et finalement produire tous les outils nécessaires pour qu'on ait une communication beaucoup plus informée sur ce qui se passe à l'intérieur des groupes communautaires et à Côte-des-Neiges. En général, donc c'est une table de quartier c'est un regroupement du quartier bien sûr où les membres sont des groupes qui travaillent dans différents domaines, soit l'accueil des immigrants, le logement, droits sociaux, les services pour les familles donc toutes sortes de domaines présents à Côte-des-Neiges. C'est un regroupement qui travaille en fait à travers différents comités qui ont certaines priorités que tous les membres

dans son ensemble (...) donc nord-est est devenu un comité de travail disons du Conseil où on ne travaille pas uniquement avec les groupes membres et les acteurs, mais également avec les résidents. C'est quelque chose de différent parce qu'avant que le comité nord-est n'existe, le Conseil travaillait uniquement avec les représentants des organismes communautaires puis avec leurs membres. Avec nord-est, le porte-à-porte lancé par le poste de quartier 26 et le CLSC bien sûr, on a gardé ce système, car c'est bien sûr une des meilleures façons de rejoindre la population pour donner des informations, pour donner des échanges, pour s'assurer que nous allons dans une bonne direction donc c'est entrer en contact avec les résidents à travers ce projet. Ce projet est né en 2006.

Le mandat du Projet nord-est est non seulement d'assurer un suivi auprès des divers organismes communautaires, mais aussi auprès de la communauté, et ce, par rapport aux différents événements qui ont eu lieu dans le quartier par exemple « l'opération Motel ». Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Ça contribuait évidemment aux porte-à-porte de printemps et octobre 2006, pour faire les suivis de tout ce qui avait été fait, pour informer les résidents du secteur sur tout ce qui a été fait et pour poser d'autres questions avec le poste de quartier et les autres groupes, soit en logement, soit par la table jeunesse avec Tandem, le CLSC était présent, la CEDEQ, donc on a lancé une nouvelle vague de porte-à-porte en octobre et novembre 2006, et c'est là que c'était déjà décidé que c'était le lancement du Projet nord-est.

Dans le cadre de cette analyse qualitative, les résultats des premiers entretiens avec les organismes communautaires semblaient unanimement indiquer que le quartier paraissait s'être « repris en main », que la criminalité avait diminué et que « l'opération Motel » était un franc succès pour la communauté, etc. Nous avons ici LA vision des organismes, LA vision par rapport à tous les efforts qui ont été déployés pour améliorer les conditions de vie du quartier nord-est de Côte-des-Neiges. Mais qu'en pensent les citoyens? Aussi, la criminalité du 9270, rue Barclay a disparu, mais où ?

2.8. Porte-à-porte en 2006 et 2008 : des résultats peu concluants pour le Projet nord-est

À la suite de « l'opération Motel », un deuxième porte-à-porte a été réalisé afin de connaître la perception et l'opinion des citoyens par rapport à cette intervention policière, mais aussi pour s'assurer de maintenir un lien de confiance avec les organismes communautaires. Durant l'automne 2006, il était également essentiel pour les organismes communautaires d'effectuer un suivi auprès des citoyens, et ce, par la réalisation d'un deuxième porte-à-porte. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Le deuxième porte-à-porte était un porte-à-porte de suivi donc avec le poste de quartier 26, ce sont eux qui ont rédigé les lettres qui ont été distribuées pour dire ce qui a été fait entre temps. Suite au premier porte-à-porte, il y a eu des actions qui ont été faites au printemps, il fallait que les résidents sachent qu'il y a eu des résultats. C'est suite à l'intervention du 9270, Barclay, ça servait à tous (...) Si je ne me trompe, la première fois les outils de recensement étaient vraiment basés sur l'approche du chercheur de McGill concernant la santé en général. Donc tous les différents éléments rentrés, mais en novembre 2006 à cause de beaucoup de problèmes au niveau des conditions de logement, le parc, quand je suis rentré dans l'équipe, c'est le poste de quartier 26 qui a créé un outil probablement semblable à celui de mars 2006, un outil basé sur les règlements municipaux au niveau de la salubrité, de la sécurité dans les immeubles qu'on a utilisé pour dire objectivement, comme Jacques Châles dit : une « photographie de la situation ». Quels résultats ont-ils obtenus? Ce deuxième porte-à-porte de novembre 2006 a montré que « l'opération Motel » a eu un effet sur le sentiment de sécurité des citoyens. En novembre 2006, c'était déjà connu de tous, l'action musclée qu'il y avait eu. Tout ça, ça faisait partie du folklore, mais oui tout le monde était rassuré de cette opération. Oui absolument. Déjà en novembre 2006, c'est évident que tout le monde était beaucoup plus à l'aise, que la sécurité était déjà affectée, qu'il y avait un meilleur sentiment de sécurité et que les autres interventions après allaient être possible au niveau social, logement... Les autres priorités se sont rendues au jour le jour une fois que tout a été réglé.

Grâce à « l'opération Motel », le porte-à-porte de novembre 2006 a amélioré le sentiment de sécurité des citoyens du secteur, et ce, par rapport à la démarche effectuée au mois de mars de la même année. Pour ce qui est des conditions de logement, il était nécessaire de laisser passer un certain laps de temps afin de permettre aux propriétaires de réaliser les modifications suggérées par les organismes lors du porte-à-porte de mars 2006.

C'est en 2008, deux ans après les deux premières vagues de porte-à-porte, qu'un autre projet de cette envergure a été réalisé dans le quartier. Il s'agissait d'un porte-à-porte permettant de faire un suivi dans le quartier, et ce, à la suite des différentes interventions policières et événements qui avaient eu lieu depuis les deux dernières années. En mai 2008, le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, en collaboration avec ses partenaires (l'ŒIL, PDQ 26, Centre Multi-Écoute, Société environnementale de Côte-des-Neiges et Tandem), a donc réalisé un « blitz » de porte-à-porte dans 36 immeubles et a dressé un portrait longitudinal 2006-2008 de l'état des immeubles particulièrement problématiques. Un rapport a permis ainsi de faire un suivi par rapport à l'année 2006.

Malheureusement, les résultats ont démontré que dans la moitié des cas, la situation s'était aggravée rapidement au niveau des conditions de logement. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges, le rapport démontre :

Les locataires témoignent de pratiques d'intimidation de la part de leur propriétaire s'ils venaient à se plaindre auprès de la Régie ou de l'Inspection; d'augmentations déraisonnables et injustifiées de loyer; d'un manque d'information sur leurs droits et les recours, de leur résolution (si possible) à déménager; de leurs désillusions face aux démarches longues et infructueuses auprès de la Régie et du Service d'inspection de la Ville.

Ce porte-à-porte avait pour objectif de connaître l'opinion des résidents quant au niveau de sécurité qu'il ressentait dans leur appartement, dans leur immeuble, sur leur rue et les rues avoisinantes, ainsi que d'échanger sur les conditions de logement et d'immeuble, ainsi que sur le comportement de leur propriétaire à leur égard (Rapport Porte-à-porte ciblé au nord-est – Mai 2008). En mai 2008, ce fut les mêmes critères d'inspection et les

mêmes questions qui ont été posées aux locataires que lors des porte-à-porte effectués en 2006. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

En 2008, c'était le comité nord-est qui a mis en place le porte-à-porte, parce qu'on a toujours continué les porte-à-porte en 2007 et en 2008. On s'est dit il nous semble que c'est pire que les données que nous ayons eu de 2006. On s'est dit qu'il fallait faire quelque chose parce qu'évidemment l'action qui a été médiatisée, le rapport qui a été envoyé à tous les partenaires et également l'arrondissement ça n'a donné rien, il n'y avait rien qui a changé donc on s'est dit qu'il fallait vérifier encore, avec les mêmes outils de vérification pour voir si c'est vraiment pire. Dans ce cas-là, grâce au porte-à-porte continué après novembre 2006, on s'est dit en 2008, il faut vraiment mesurer si c'est notre impression ou il y a vraiment quelque chose qu'on peut démontrer. Donc c'était pour ça que le comité est intervenu avec le PDQ26 qui a coordonné l'action avec la participation des membres du conseil.

À la suite des 1060 visites effectuées lors du porte-à-porte de 2008 par les intervenants communautaires, les résultats obtenus ont démontré qu'il y avait eu peu de changements réalisés en vue d'améliorer les conditions de logement et le sentiment de sécurité, selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Les résultats de 2008 démontraient que c'était pire que 2006, donc pour ce « blitz » de porte-à-porte, on a choisi de croiser les données, mais en 2006 et en 2007 on a choisi les immeubles qui semblent les plus problématiques. On a choisi 36 à 40 immeubles avec une base de données semblable à celle de 2006. Les questions étaient selon les problématiques par adresse. On a sorti 40 immeubles qui sont toujours problématiques, on est allés lors de deux soirs avec huit équipes faire un sondage de ces immeubles en 2008 et on a nos résultats sur Internet où finalement il y a eu une amélioration complète dans certains immeubles et dans 18 immeubles, la situation était pire qu'en 2006 donc pour un quart c'était semblable ou pareil pour un autre quart c'était mieux, mais pour 50 % des immeubles, nous avons des problèmes non réglés et des problèmes qui s'ajoutaient. Nous avons utilisé le même outil que pour 2006 pour mesurer ça.

Le porte-à-porte réalisé en novembre 2006 au lendemain de « l'opération Motel » a démontré que les citoyens du quartier se sentaient plus ou moins en sécurité et rassurés par cette opération. En 2008, une autre vague de porte-à-porte a été réalisée afin de faire un suivi dans le quartier en ce qui a trait au sentiment de sécurité et aux conditions de logement existantes depuis les deux dernières années. Les résultats ont ainsi démontré que le sentiment de sécurité ne s'était pas amélioré et que les conditions de logement dans certains immeubles s'étaient même détériorées.

En conclusion de cette analyse qualitative, les entretiens réalisés avaient pour objectif de comprendre quelle image projetait dans le quartier l'immeuble du 9270, rue Barclay, de connaître et comprendre de quelle façon est issue l'idée d'une opération policière et comment s'est-elle déroulée et, finalement, quel a été l'impact de cette opération sur l'immeuble et sur le quartier?

Les réponses obtenues à la suite de ces entretiens avec les organismes communautaires et le SPVM ont révélé unanimement que le 9270, rue Barclay surnommé le « Motel » représentait une importante source de criminalité favorisant la création d'un sentiment d'insécurité majeur chez les résidents du quartier. C'est d'ailleurs après le premier porte-à-porte de 2006 que l'ensemble des organismes du quartier a pu cibler cette problématique parmi les problèmes touchant les conditions de logement. En juin 2006, le SPVM a donc réalisé une opération policière afin de procéder à l'arrestation des principaux criminels de l'immeuble et travailler en collaboration avec les organismes communautaires pour conduire à la fermeture de l'immeuble aux fins de rénovation et permettre sa réouverture en 2007.

L'objectif de la fermeture, des rénovations et de la réouverture (par un mode de sélection des locataires), était d'éliminer la criminalité dans le 9270, rue Barclay, mais aussi de prouver à la communauté que leurs plaintes avaient été prises au sérieux et que des démarches avaient bel et bien été entreprises en ce sens. C'est à la suite de ces démarches que le Projet nord-est, regroupant l'ensemble des organismes du milieu, a pris forme.

En 2008, deux ans après la réalisation de toutes ces démarches, un autre porte-à-porte a été effectué dans le but d'identifier si d'autres immeubles semblaient être problématiques, si le sentiment de sécurité s'était amélioré chez les résidents de même que leurs conditions de logement. Cependant, il fut forcé d'admettre que les résultats ont été peu concluants.

Finalement, pouvons-nous dire que « l'opération Motel », qui s'inscrivait dans une série d'opérations policière et communautaire, a eu un réel effet sur l'ensemble du quartier? Est-ce que nous ne parlerons pas plutôt d'un effet à court terme et à efficacité restreinte? Que sont devenus les criminels qui ont été évincés du 9270, rue Barclay?

Chapitre 3 : un regard quantitatif

Ce troisième chapitre a pour objectif d'évaluer l'impact de « l'opération Motel » d'un point de vue quantitatif. Pour cela, deux principales questions de recherche ont été étudiées. Premièrement, le rapprochement entre les policiers et les résidents du secteur nord-est de Côte-des-Neiges s'est-il terminé par une diminution du chiffre noir des désordres que les citoyens « enduraient », mais hésitaient à signaler aux policiers? Afin de répondre à cette question, les niveaux de désordre avant et pendant l'opération policière ont été comparés. Deuxièmement, est-ce que les actions policières ont contribué à diminuer les désordres ou les ont-elles simplement déplacés vers d'autres immeubles locatifs avoisinants du quartier? Afin de répondre à cette question d'impact, la stratégie fut de comparer le volume de désordres comparables dans le secteur avant et après l'intervention policière.

3.1. Données et méthodologie

La période d'analyse, qui s'étale sur trois ans, a débuté le 4 avril 2004 et pris fin le 11 avril 2007. Pour ce qui est de la frappe policière, cette dernière s'est déroulée le 13 juin 2006. Dans le périmètre d'analyse, on trouve 262 immeubles locatifs adjacents de même taille que l'immeuble à logements ciblé par l'opération. Pour ne pas nuire à la réputation d'un immeuble ou d'un segment de rue en particulier, nous n'indiquerons pas les adresses et les segments de rue qui composent ce périmètre. Pour neutraliser les biais d'autosélection qui découlent d'un découpage arbitraire des limites de juridiction des postes de quartier, les immeubles locatifs de même taille et de même statut socioéconomique qui se trouvent dans deux postes de quartier adjacents (en l'occurrence les postes 25 et 26 du SPVM) ont été regroupés. En effet, il est possible que les désordres que l'on tente de diminuer dans un poste se déplacent vers un poste adjacent.

Dans cette étude, l'unité spatiale d'analyse est composée de centaines de petites collectivités (des immeubles à logements) et son unité temporelle couvre des intervalles restreints (la semaine). En matière d'agrégation, les délits formellement consignés dans des rapports d'événements sont trop rares pour qu'ils puissent être analysés. On trouvera en annexe (figure A) la fréquence hebdomadaire des délits consignés qui ont été commis dans les immeubles à logements de deux secteurs de recensement (environ 35 segments de rue) au centre desquels se trouve le 9270, rue Barclay. Une quinzaine de délits ont été répertoriés par semaine, soit environ 0.5 délit par segment de rue. L'analyse hebdomadaire des infractions consignées était par conséquent impraticable.

En revanche, les appels logés au 9-1-1 se sont avérés beaucoup plus fréquents : la moyenne hebdomadaire des appels de signalement pour des délits dans le « Motel » - l'immeuble ciblé dans cette opération - était cinq fois plus élevée que celle relative aux délits consignés dans les rapports d'événements (3.3 appels vs 0.7 délit). Ce qui est vrai pour l'immeuble locatif ciblé l'est encore plus pour l'ensemble des immeubles à logements comparables du quartier (un ratio de dix appels par délit pour les dix immeubles les plus turbulents du quartier). Aux fins d'évaluation, les appels offrent une mesure directe des inquiétudes des citoyens et du chiffre noir des bagarres qui ont cessé avant l'arrivée des policiers, des transactions de drogue que ceux-ci ne peuvent constater (fuite de protagonistes ou disparition des preuves) ou de projets délinquants qui avortent précisément étant donné qu'ils ont fait l'objet d'un signalement. Les appels logés au 9-1-1 constituent d'ailleurs une mesure privilégiée pour les recherches évaluatives de la police communautaire ou de la police de résolution de problèmes (ex. : Braga & coll., 1999, Sherman, Gartin & Buerger, 1989).

Il est utile de distinguer les appels de localisation des policiers (20 % de tous les appels)⁴ par rapport aux appels des citoyens. Les appels de localisation sont faits par les patrouilleurs afin d'indiquer leur présence et leur position dans le quartier qu'ils desservent. Ils témoignent de l'intérêt particulier que les policiers portent à un endroit précis et on peut mesurer, de semaine en semaine ou de segment en segment de rue, le degré de surveillance policière exercé. Parmi les appels logés au 9-1-1 par les résidents du quartier, la moitié de ceux-ci furent des signalements de délits contre la personne (bagarres de toutes sortes) ou de délits contre la propriété. Pour ce qui est de la catégorie résiduelle relative au reste des appels, elle fut classée comme hétérogène, la plupart des appels étant reliés à des plaintes diverses subsumées sous la rubrique « troubler la paix » (code 63) ou « informations d'intérêt policier » (code 833).

Durant cette période, et dans ce périmètre d'analyse, on a dénombré 5075 appels logés au 9-1-1 par des citoyens dont 3694 émanent des immeubles à logements (en moyenne

⁴ Les codes 444 (enquête de tout genre en patrouillant), 445 (enquête de tout genre), 500 (patrouille à pied), 555 (patrouille ciblée), 666 (unité disponible).

14 appels par immeuble, 24 appels par semaine, donc 0.09 appel par immeuble hebdomadairement). Mentionnons que 48 immeubles à logements localisés dans le périmètre d'analyse n'ont donné lieu à aucun appel de signalement de délits. Avant que ne débute l'intervention policière, la fréquence hebdomadaire moyenne des appels logés au 9-1-1 se rapportant au 9270, rue Barclay était de 1.5. En somme, un immeuble dix fois plus turbulent que la moyenne.

La stratégie d'analyse fut réalisée en trois étapes. La première étape consistait à reconstituer la chronologie et la localisation des interventions policières pour déterminer le moment où débutent les interventions policières et communautaires et le moment où elles prennent fin (les périodes « avant », « pendant » et « après »). Le périmètre d'analyse a été délimité de manière à pouvoir détecter les effets collatéraux de cette intervention. Quant à elle, la deuxième étape consistait à vérifier si les citoyens qui habitaient aux alentours immédiats du 9270, rue Barclay avaient signalé davantage de délits « pendant » la durée de patrouille intensive policière. Finalement, la dernière fut d'évaluer l'impact de l'opération en comparant la fréquence hebdomadaire des désordres résidentiels durant les deux périodes où le niveau de surveillance policière est relativement constant (c'est-à-dire avant le début et après la fin de l'opération policière).

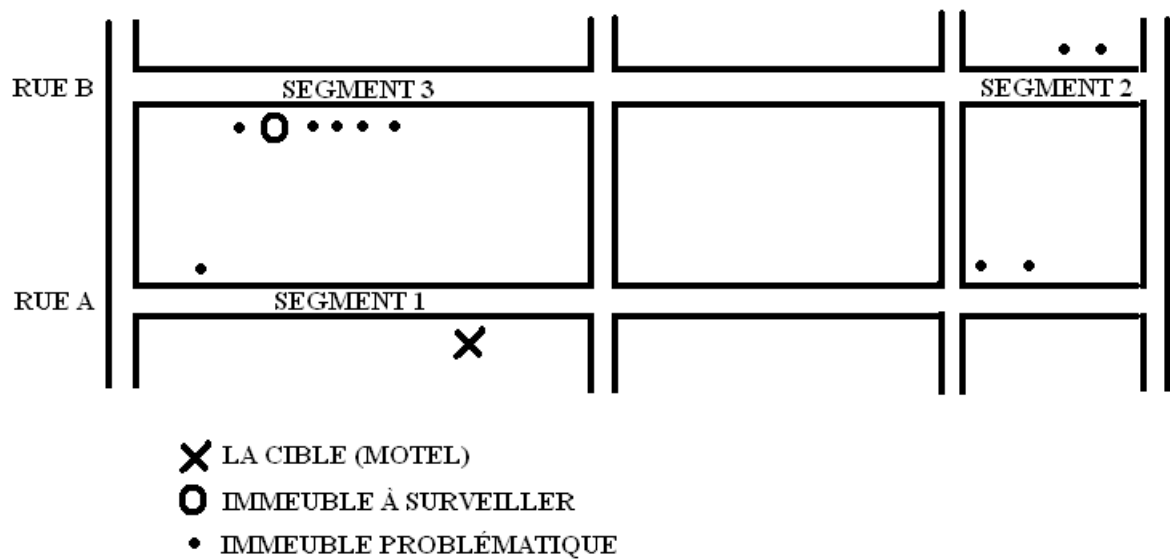
3.2. Mise en contexte

Le territoire d'analyse couvre une superficie d'environ 1 km² où l'on retrouve 262 immeubles locatifs de taille moyenne (une vingtaine de logements). Toutefois, les 10 immeubles locatifs les plus turbulents (outre le 9270 ciblé par l'intervention) du quartier sont concentrés dans quelques segments de rue (réf. : Figure 2).

Le « Motel » se trouve dans le segment de rue 1 de la rue A qui est à l'origine de 14 % de tous les appels au 9-1-1 du périmètre de l'étude. Les segments 2 et 3 de la rue B sont également à l'origine de 13 % et 17 % des appels du périmètre. Même si le « Motel » est l'immeuble locatif le plus turbulent de ce quartier (les appels de signalement de désordres y sont deux fois plus nombreux), il nous a semblé intéressant de localiser les dix autres immeubles les plus turbulents du périmètre. À cet effet, sept de ces immeubles se trouvent dans les segments 2 et 3 de la rue B, et les trois autres sur la rue A.

L'immeuble identifié par les policiers comme l'immeuble à « surveiller » durant les opérations de suivi de la frappe est celui où résidait un des fournisseurs qui approvisionnaient les locataires et les revendeurs de l'immeuble frappé. Compte tenu de la concentration des incivilités, des bagarres et des vols, le défi des policiers était de minimiser la migration des désordres vers le segment de rue 3 ou vers les autres immeubles turbulents situés à proximité.

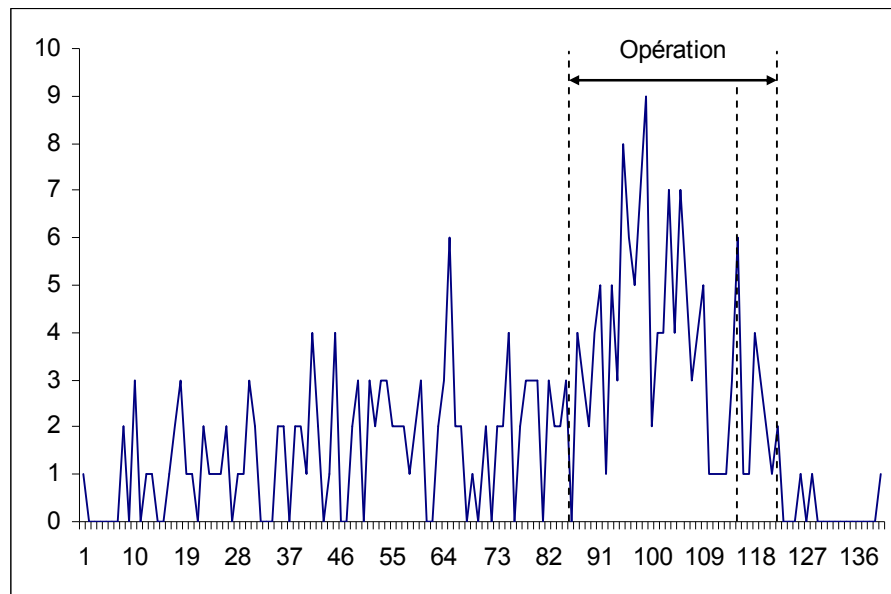
Figure 1. Topographie des segments de rue et des immeubles les plus turbulents du périmètre de l'étude



L'examen des appels de localisation permet de distinguer le début, la durée et la fin des pressions policières exercées. Le début des pressions s'est produit en décembre 2005 (première ligne verticale de la Figure 1, semaine 87). Cette phase de surveillance s'est achevée en mai 2006 (semaine 110) durant laquelle la visibilité des policiers en tenue a doublé d'intensité : de deux appels de localisation par semaine autour du 9270 en 2004 et 2005, on est passé de 4 à 6 appels durant les cinq premiers mois de 2006. Cette visibilité a pris un visage communautaire en mars 2006 (semaines 100, 101 et 102) lorsque les policiers et les organismes communautaires ont décidé de participer à une

vaste enquête de porte-à-porte⁵. La surveillance en tenue a diminuée d'intensité et est revenue à un niveau « normal » au moment de la frappe policière (le 13 juin 2006, la deuxième ligne verticale), pour finalement chuter à zéro le 1^{er} août 2006 (troisième ligne verticale, semaine 123) lorsque le 9270, rue Barclay fut racheté par la municipalité et ensuite fermé aux fins de rénovation.

Figure 2 Série chronologique (par semaine) des appels de localisation provenant du 9270



Au cours des trois semaines qui ont précédé la frappe policière (semaines 110 à 113), les appels de localisation se sont espacés afin de ne pas nuire aux opérations d'infiltration de la brigade des stupéfiants préparatoires à la frappe. L'intensité de la frappe fut elle-même qualifiée de modeste. Les réseaux de trafiquants de drogue qui assuraient l'approvisionnement de l'immeuble n'ont pas été enquêtés, contrairement aux opérations policières dirigées contre les gangs de rue dans le quartier de Montréal-Nord en 2002 examinées par Charest, Tremblay & La Penna (2005). La frappe se limite qu'à une seule adresse, et ce, contrairement aux opérations « coup de poing » qui visent simultanément

⁵ Le porte-à-porte s'est déroulé entre le 13 et 24 mars, et ce, principalement dans le secteur du quartier représenté par la Figure 2. Des kiosques d'information ont été installés dans le quartier à deux occasions, une fois avant la frappe du 13 juin 2006 (le weekend du 19 et 20 mai), une deuxième fois après la frappe (le weekend du 16 et 17 juin). Parmi les organismes communautaires participants, on retrouve Tandem Montréal, le CSSS de la Montagne, Romel, l'Œil, le Black Community Association, la Table de concertation jeunesse de Côte-des-Neiges et la Maison des jeunes de Côte-des-Neiges.

une multiplicité de cibles distinctes (comme l'opération coup-de-poing de 1989 examinée par La Penna, Tremblay & Charest, 2003). Cette frappe ne se distingue pas non plus par le nombre d'arrestations effectuées, contrairement aux raids répétés étudiés par Sherman & Rogan (1995; voir aussi Sherman, 1990). En fait, elle se termine par cinq arrestations, soit : une seule pour possession de crack et les autres pour bris de condition de probation. Il est important de préciser que lors de cette frappe, les policiers étaient assistés d'agents de probation et d'immigration et d'huissiers de la Ville. L'opération pilotée par les policiers doit plutôt être envisagée comme typique des efforts d'une police qui cible ce qu'elle estime être une cause prochaine de la criminalité et qui utilise son influence pour coordonner les d'agents qui disposent d'un contrôle partiel sur ceux qui y participent. La frappe a été suivie d'une période de maintien de présence d'effectifs policiers dans les alentours de l'immeuble (semaines 115 à 122).

3.3. Police de proximité et appels 9-1-1

Les trois interventions (début de la surveillance intensive, début de la frappe, fermeture de l'immeuble ciblé) définissent quatre périodes dans la série d'observations, à savoir :

- 1) la période de référence qui précède le début de la patrouille ciblée ou intensive (la période « avant » couvre les semaines 1 à 86);
- 2) les semaines de patrouille intensive (les semaines 87 à 113);
- 3) les semaines de la frappe et de son suivi (les semaines 115 à 122);
- 4) la période qui suit la fin du projet (et la fermeture aux fins de rénovation de l'immeuble frappé – les semaines 123 à 157).

On peut se demander si la patrouille intensive a incité les résidents du secteur à signaler davantage les délits dont ils étaient les témoins directs ou indirects. L'analyse examine l'impact de chacune des phases de l'intervention en comparant la fréquence hebdomadaire des appels logés au 9-1-1 par les citoyens durant l'intervention à celle qui prévaut durant les trois autres phases. Par exemple, l'effet de stimulation attribuable à la patrouille intensive est évalué en comparant le nombre d'appels logés durant la période où celle-ci est active au nombre d'appels qui prévaut durant toutes les autres périodes de

patrouille normale (les semaines 1 à 86 qui précèdent le début de la patrouille intensive, et les semaines qui suivent la fin de la patrouille intensive – les semaines 115 à 157).

Afin de maintenir les mouvements de la criminalité constants, nous avons inclus la séquence des observations répétées (semaine 1...semaine 157) qui capte l'effet de la tendance des séries chronologiques. Comme les séries chronologiques sont en fait stationnaires (les coefficients de tendance sont présentés dans la quatrième colonne du Tableau 1), les constantes mesurent la fréquence hebdomadaire moyenne des appels des citoyens par immeuble ou groupe d'immeubles. Par exemple, le nombre moyen d'appels par semaine de pour le 9270 fut de 0.8, de 2.46 pour l'ensemble des dix immeubles les plus turbulents du quartier et de 11.45 pour les 262 immeubles et autres adresses du périmètre de référence. La fréquence des désordres durant une semaine quelconque de la série n'est que faiblement corrélée à celle de la semaine précédente. C'est la raison pour laquelle les termes d'autocorrélation, incorporés dans les analyses, ne sont pas présentés dans le Tableau 1. Comme les appels logés au 9-1-1 par les citoyens sur une base hebdomadaire sont eux-mêmes pas très fréquents, le seuil de signification statistique a été fixé à 0.10 de manière à ne pas forcer la puissance des tests statistiques. Le modèle d'analyse utilisé est donc :

$$Y = a + b(X1) + c(X2) + d(X3) + d(X4) + \text{terme d'autocorrélation (rho)} + \text{terme d'erreur}$$

Où

Y = appels à la police logés par les citoyens qui résident dans les autres immeubles des environs (les résidents du 9270 sont exclus de l'analyse) par type de délits signalés (appels pour incidents de violence, appels pour vols et autres atteintes aux biens, ensemble de tous les appels reçus par le poste de police),

X1 = Patrouille intensive (1 = semaines où la patrouille est intensive, 0 = semaines où la patrouille n'est pas intensive);

X2 = Frappe (1 = la semaine de la frappe, 0 = semaines sans frappe);

X3 = Fermeture (1 = semaines où le 9270 a été fermé aux fins de rénovation; 0 = semaines où il était habité);

X4 = Tendance de la série chronologique (1 = première semaine d'observation, 157 = dernière semaine d'observation);

Constante = fréquence moyenne d'appels par semaine pour l'ensemble de la série chronologique.

Faute d'occupants, les appels logés au 9270 ont naturellement chuté à zéro (baisse de 1.5 appel pour une fréquence hebdomadaire de base de 1.5). Le résultat le plus probant, du moins en apparence, que présente le Tableau 1 est la baisse globale des appels dans les 262 immeubles à logements du secteur à la suite de la fermeture du 9270, rue Barclay (une baisse hebdomadaire de 6.11 $p < 0.01$). Un résultat d'autant plus intéressant qu'il s'agit d'appels pour bagarres et autres délits de violence (une baisse de 4.18 $p < 0.05$). En outre, il n'a été observé aucune augmentation d'appels dans les segments de rue adjacents (segments 2 et 3), dans les dix autres immeubles à logements les plus turbulents du secteur.

Tableau 1. Impact des interventions policières sur la fréquence hebdomadaire des appels des résidents du quartier, par type et adresse d'origine : avril 2004 à avril 2007.

		Surveillance	Frappe	Fermeture	Tendance	Constante
Immeuble ciblé le « Motel »	Personnes	0.54*	-0.13	-1.05***	0.00	0.80
	Propriété	0.27*	0.37*	-0.28	0.00	0.37
	Total	1.73***	0.37	-1.50***	0.00	1.61
Segment 1 sans le « Motel »	Personnes	0.59*	-0.08	0.80*	0.00	1.28
	Propriété	0.08	-0.06	-0.10	0.00	0.19
	Total	0.35	-0.40	0.79	0.00	2.82
Segment 2	Personnes	0.14	0.54	-0.11	0.00	1.59
	Propriété	0.18	-0.39	-0.06	0.00	0.37
	Total	1.12	1.08	0.53	0.00	3.74
Segment 3	Personnes	1.23**	1.19	-0.48	-0.01	2.37
	Propriété	0.30	0.87*	-0.45	0.00	0.46
	Total	1.77*	1.27	-0.43	-0.01	5.97
Top 10 le « Motel »	Personnes	-0.91	-1.76*	-0.19	0.01	2.46
	Propriété	0.52*	0.00	0.05	0.00	0.36
	Total	-0.89	-2.55	-0.89	0.01	5.45
Total périmètre	Personnes	-0.35	1.34	-4.18**	0.02	11.51
	Propriété	1.85**	1.87*	-0.41	-0.01	4.43
	Total	3.97	4.85	-6.11*	0.00	31.26

* $p < 0.10$; ** $p < 0.05$; *** $p < 0.01$

Toutefois, cette conclusion suppose que le penchant des citoyens à signaler les désordres dont ils ont été les témoins fut constant tout au long de la période d'analyse. Or, il semble que ce penchant soit réactif et s'accommode fort bien d'incitatifs; il augmente lorsque les policiers font sentir leur présence et diminue lorsqu'ils ne le font plus. On observe une augmentation très appréciable des appels des citoyens durant la phase de patrouille intensive autour de l'immeuble ciblé ($b = 1.73$ $p < 0.01$) et dans le segment de rue 3 où l'on trouve d'autres immeubles turbulents. La directive de profiler le 9270, rue Barclay fut prise en raison qu'il s'agissait de l'immeuble résidentiel le plus turbulent du quartier. L'augmentation des appels s'est produite après que cette décision ait été prise et non pas avant. Le seul ennui est que la baisse observée à la suite de la fermeture de l'immeuble est en partie « nominale ». En augmentant sa proximité, la police incite davantage de résidents à signaler les désordres dont ils sont témoins – c'est d'ailleurs précisément un de ses objectifs. En mettant fin à cette proximité, elle les incite à modérer la fréquence de leurs appels. En comparant les appels de chaque phase de l'intervention aux trois autres, le devis évaluatif autorise une conclusion négative (un biais d'amplification de la patrouille intensive). Elle n'autorise pas une conclusion positive (une baisse effective des appels en l'absence de la hausse conjoncturelle des appels durant l'intervention).

3.4. Les ambitions d'une police de résolution de problèmes

Dans une perspective de résolution de problèmes, misant alors sur des résultats mesurables, le test décisif requiert (i) une baisse des désordres, notamment une baisse des vols et des incidents de violence dans les immeubles et les segments de rue les plus turbulents, et (ii) une absence de leur déplacement vers les autres secteurs résidentiels du quartier. Les résultats de la première analyse (Tableau 1) suggèrent qu'on doit s'assurer que les périodes de comparaison décrivent une intensité comparable de présence de patrouilleurs, par exemple un nombre équivalent de leurs appels de localisation. En conséquence, il est préférable que la phase de « traitement » (les 8 mois de patrouille renforcée qui ont débuté en décembre 2005 et qui prennent fin en août 2006 avec la

fermeture du 9270) soit exclue de l'analyse⁶. Les appels logés au 9270, rue Barclay ont été également exclus de l'analyse pour deux raisons. D'une part, les effets des travaux de rénovation du « Motel » et la relocalisation temporaire de ses locataires ne peuvent pas être crédités au compte de la frappe policière. D'autre part, cette frappe était tactique : diminuer les désordres dans le quartier en ciblant son foyer le plus turbulent. Ce n'est pas l'impact ponctuel de la frappe qui mérite d'être évalué, mais sa plus-value ou la diffusion éventuelle de ses effets.

Le Tableau 2 présente les analyses de ce nouveau devis évaluatif qui incorpore cette fois quatre niveaux d'agrégation : celui des 10 immeubles à logements les plus turbulents (quel que soit le segment de rue où ils se trouvent), celui des segments de rue (tous les immeubles à logements des segments 1 à 3), celui des rues (la rue A regroupe les immeubles à logements de trois segments de rue, dont un seul, le segment 1, est turbulent; la rue B regroupe les immeubles à logements de trois segments de rue dont 2 sont turbulents) et celui du périmètre de l'étude qui s'étend bien au-delà des frontières schématisées par la Figure 1.

Trois résultats se dégagent des analyses que présente le Tableau 2, à savoir :

- 1) on observe une baisse appréciable des appels dans les 10 immeubles les plus turbulents du quartier (notamment les signalements de bagarres). La fréquence hebdomadaire de 5.7 appels baisse à 3.1 (une chute d'environ 40 %). La diffusion des bénéfices s'étend également aux autres immeubles de la rue où se trouvait le « Motel », où la moyenne des signalements hebdomadaires diminue d'environ 10 %, passant de 10.2 à 8.9.
- 2) un déplacement concomitant des désordres dans les immeubles d'une rue adjacente - la rue B - où les appels pour désordres dans les 63 immeubles augmentent de 6.7 à 7.9 par semaine et les autres rues du périmètre où les signalements hebdomadaires qui émanent d'un lot de 106 immeubles augmentent de 7.2 à 9.4.

⁶ Cette stratégie d'exclusion est conforme au devis évaluatif habituel qui suggère de ne pas tenir compte des appels 9-1-1 durant la période de « traitement » (Braga (2001), Braga & coll. (1999), Sherman & Weisburd (1995), Weisburd & Green (1995) ou Welsh & Farrington (2002)).

3) comme les effets de diffusion des bénéfiques et d'exportation des désordres ont à peu près le même poids, le résultat net indique que le volume d'appels qui proviennent de l'ensemble du site est resté stable avant et après l'opération policière. Les données analysées dans le Tableau 2 couvrent l'ensemble des appels 9-1-1, mais on retrouve des résultats très analogues lorsqu'on se limite aux signalements d'incidents de violence. Il n'y a aucune différence, là non plus, entre la fréquence hebdomadaire des signalements de désordres du quartier avant et après cette intervention policière⁷.

Tableau 2 Analyse de variance de la fréquence hebdomadaire de désordres signalés par les locataires dans le périmètre d'étude avant (avril 2004 à novembre 2005) et après (août 2006 à avril 2007) l'opération policière, excluant l'immeuble ciblé par cette opération.

		Immeubles	Avant	Après	T	P	Commentaire
Semaines			1 à 86	123 à 157			
Périmètre							
	Total	350	31.3	31.7	0.328	0.744	Stabilité
	Sans les segments 1 et 3	273	19.8	20.7	0.877	0.383	Stabilité
	Sans les rues A et B au complet	106	7.2	9.4	3.189	0.002	Déplacement des désordres
10 immeubles les plus turbulents	Sans le 9270 « Motel »	10	5.7	3.1	-3.804	0.000	Diffusion des bénéfiques
Rue A	Tous les segments						
	Immeubles turbulents	3	1.7	1.5	-0.807	0.422	Stabilité
	Autres adresses	171	10.2	8.9	-1.708	0.092	Diffusion des bénéfiques
Rue B	Tous les segments						
	Immeubles turbulents	7	3.8	2.9	-1.609	0.110	Diffusion des bénéfiques
	Autres adresses	63	6.7	7.9	1.769	0.082	Déplacement des désordres

⁷ Les délits consignés dans les rapports d'événements n'ont pas été analysés immeuble par immeuble, et ce, en raison de leur rareté.

Segment 1 (sans le 9270)							
	Immeuble turbulent	1	0.7	0.6	-0.810	0.421	Stabilité
	Autres adresses	28	1.9	2.1	0.642	0.523	Stabilité
Segment 2	Toutes les adresses	29	3.8	4.6	1.640	0.107	Déplacement des désordres
Segment 3							
	Immeubles turbulents	5	2.9	2.5	-0.755	0.452	Stabilité
	Autres adresses	22	2.5	2.7	0.596	0.553	Stabilité

Autrement dit, les actions de la police n'ont pas fait diminuer la quantité globale de désordres. Elles ont simplement eu pour conséquence de les disperser. Jusqu'à ce moment, un petit nombre de résidents qui habitaient dans le voisinage des immeubles turbulents devaient tolérer la majorité des désordres et des exactions attribuables à une minorité de « fauteurs de trouble ». Par la suite, les désordres seront aussi nombreux qu'avant, mais ils toucheront un plus grand nombre de résidents du secteur. Cet état de choses est probablement temporaire. L'immeuble « à surveiller » méritait effectivement de l'être : avant les actions policières, cet immeuble présentait une moyenne de signalements inférieure à 0.4 par semaine et il ne se classait pas parmi les 10 immeubles les plus turbulents du quartier. Après la fermeture du « Motel », la moyenne hebdomadaire des appels a grimpé jusqu'à 1.4, ce qui en fait désormais l'immeuble le plus turbulent du quartier et le candidat idéal pour « remplacer » le 9270. Il est possible, quoiqu'assez peu probable, que les résidents qui vivent dans le voisinage immédiat du « Motel » jugeront que les désordres ont diminué. Il est possible que les résidents qui habitent dans les autres secteurs du quartier jugent que les désordres ont augmenté. Encore faudrait-il que cette majoration soit suffisamment marquée pour qu'elle soit perceptible. En raison de la dispersion des désordres, les chances sont bien minces qu'on observe un changement appréciable des jugements sur le degré de sécurité publique dans ce quartier.

3.5. Conclusion de l'analyse quantitative

Les actions policières qui ont mené à la frappe du 9270, rue Barclay et à l'éviction de plusieurs de ses locataires étaient-elles justifiées? Sans doute. Ont-elles eu l'effet escompté? Probablement pas. La problématique a-t-elle été résolue»? Non plus. Plusieurs leçons sont à tirer de cette étude. Il était tentant de définir cette intervention par son dénouement ponctuel (la frappe du 13 juin 2006). En réalité, l'essentiel des actions policières s'est étalé sur une période de plusieurs mois sous la forme d'une patrouille soutenue qui profilait un foyer précis de désordres : le « Motel ». Cet immeuble à logements était le plus turbulent et le plus décrié du quartier. Il était tentant de considérer les appels logés au 9-1-1 par les citoyens comme une mesure fiable des microdésordres et de la demande au niveau des interventions policières. En réalité, cette mesure est qualifiée de réactive : une patrouille policière intensive stimule les signalements de désordres; son interruption les tempère. La police de proximité repose et exploite cette réactivité. Mais elle complique le devis d'évaluation des actions policières, surtout lorsqu'elles prennent la forme et se traduisent par une patrouille intensive qui dure plusieurs mois pour s'interrompre par la suite. La baisse des appels au 9-1-1, un indicateur d'efficacité « postopératoire », est contaminée par la hausse stimulée des appels durant la phase « opératoire ». Aussi, on s'est félicité d'avoir surestimé les effets collatéraux de déplacement des désordres et sous-estimer leurs effets concomitants de diffusion des bénéfices des actions policières. Cette étude conclut plutôt à un match nul. On observe bien une diminution des appels logés au 9-1-1 par les résidents vivant dans les immeubles à logements les plus turbulents du quartier (diffusion des bénéfices), mais également une augmentation équivalente des désordres dans les immeubles locatifs plus tranquilles du quartier (déplacement des inconvénients). On peut être d'avis que des désordres dispersés sont préférables à des foyers définis de turbulence. Mais rien n'indique que cette dynamique de capillarité se poursuive. Le 9270, rue Barclay est « mort », mais il a déjà trouvé son remplaçant. Ces résultats peu concluants ne sont pas particulièrement surprenants. Ils sont en partie imputables à une pauvreté de moyens. Faute d'effectifs, la patrouille intensive de quelques segments de rue a raréfié la patrouille dans le reste du quartier. Les revendeurs de drogue du « Motel » ont été ciblés par les agents d'infiltration des services spécialisés d'enquête, mais pendant quelques

jours seulement. Les fournisseurs et les revendeurs situés à un coin de rue, qui ne vivaient pas dans le brouhaha d'un immeuble louant ses chambres à la semaine, n'ont pas quant à eux été ciblés. D'un autre côté, la problématique à corriger était, à l'échelle métropolitaine, relativement bénigne. Il s'agissait sûrement d'un immeuble résidentiel turbulent, mais il n'est pas déraisonnable de se demander si la conduite de ses occupants, au-delà des torts qu'ils se causaient à eux-mêmes et à leur entourage immédiat, au-delà de la désapprobation morale des voisins, méritait qu'on mobilise huissiers, patrouilleurs, agents de probation ou de libération conditionnelle, et officiers d'immigration.

Le prochain chapitre est un suivi par rapport aux deux précédents, d'un point de vue temporel, car trois ans après l'opération, nous pouvons évaluer l'impact de cette frappe et l'évolution du quartier. Dans cette partie, il ne sera pas uniquement question d'une criminalité précise, soit la prostitution et la drogue, mais de problèmes sociaux spécifiques, notamment de santé mentale et de conditions de logement. Dans cette partie d'étude, il sera possible de réaliser une synthèse de l'ensemble des analyses.

Chapitre 4 : trois ans après? L'analyse d'un suivi.

Nous voilà donc dans le vif du sujet : est-ce que « l'opération Motel » était nécessaire? A-t-elle eu un réel impact sur le sentiment de sécurité des citoyens?

L'opération du 9270, rue Barclay s'est avérée nécessaire, car cet immeuble posait un véritable problème au niveau du sentiment de sécurité des citoyens du quartier, principalement en raison d'un problème de délinquance au niveau des propriétaires et des locataires de l'immeuble. Il fallait donc agir rapidement avant que la situation ne dégénère. Cependant, on peut se questionner sur l'effet de cette opération. Au départ, les organismes communautaires et le SPVM souhaitaient de réels changements dans le quartier nord-est de Côte-des-Neiges, et ce, par la réalisation d'une série d'interventions communautaires et policières. Parmi celles-ci, faisaient partie la frappe du 9270, rue Barclay, ainsi que les porte-à-porte dans ce quartier. L'objectif était que les citoyens puissent développer un lien de confiance avec le service de police et les organismes communautaires. Ce porte-à-porte servait aussi aux citoyens, en leur permettant de dénoncer les sources d'insécurité dans le quartier, notamment le « Motel » qui a été mentionné à plusieurs reprises. Le deuxième objectif était d'améliorer les conditions de logement des locataires et faire en sorte que le quartier se reprenne graduellement en main. Toutes ces mesures ont été réalisées entre les années 2006 et 2008. En 2008, une autre vague de porte-à-porte a été réalisée afin d'évaluer la perception des citoyens depuis les deux dernières années et les résultats se sont avérés peu concluants. Finalement, les conditions de logement ne se sont pas améliorées, parfois même détériorées, et le sentiment de sécurité a pour sa part suivi la même tangente. Aujourd'hui, quelle est la dynamique du 9270, rue Barclay? Est-ce que d'autres immeubles ont pris la relève du « Motel »? Quel est le rôle des maisons de chambres dans ce quartier? Quelles sont les problématiques des maisons de chambres? Est-ce que « l'opération Motel » était pertinente?

Un des points positifs de cette opération fut que les citoyens et les organismes ont semblé très satisfaits de l'intervention, car elle a permis de développer ce fameux lien de confiance. Cependant, ce succès s'est avéré être à court terme, voire à très court terme et sur une faible partie du secteur. En effet, » l'opération Motel » a permis de réaliser une

frappe dans le secteur et « inquiéter » en quelque sorte les criminels pendant un certain temps. Mais est-ce que cette opération a réglé tous les problèmes? Non, pas vraiment. Il est clair que la majorité des appels provenant du 9270, rue Barclay ont disparu, mais ils semblent plutôt s'être dispersés, selon le SPVM :

Si on parle de sécurité publique et de contrôle social, on n'a plus les appels qu'on avait dans le BGB (Barclay-Goyer-Bedford), est-ce qu'on a les mêmes criminels qu'on avait? Oui. Est-ce qu'on a encore les mêmes problématiques et les mêmes situations criminelles? Oui. On ne se fermera pas les yeux, par contre ils n'ont plus l'impact qu'ils avaient et ils n'ont plus l'emplacement qu'ils avaient. Les gens se sentent beaucoup plus à l'aise à l'extérieur (...).

Pourquoi affirmons-nous que cette opération policière a eu un effet restreint dans le quartier? Selon certains organismes, cette frappe a permis de rétablir l'image du quartier, surtout au niveau des immeubles voisins. Selon le SPVM :

En fait, la fermeture du « Motel » a fait en sorte que les deux blocs environnants ont été transformés, les deux à côté sont en pleine rénovation. Il y a comme un attrait pour investir, il y a une certaine stabilisation de la clientèle, des locataires qui se fait présentement, pas grosse, mais avec beaucoup moins de mouvement.

Selon les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges :

Pour tout le monde, c'était bon et il fallait faire ça, parce que ce sont les proprios et les concierges qui étaient concernés. Les concierges des autres bâtiments sont très contents, et même les voisins sont très contents, car maintenant ils arrivent à louer leur logement. Maintenant ceux autour sont pleins. Puis quand il y a la police qui intervient, ça rassure le quartier.

Ceci est en concordance avec les résultats de l'analyse quantitative : l'opération n'a pas eu d'effet sur le sentiment de sécurité des résidents, mais plutôt sur les citoyens des immeubles se trouvant à proximité du 9270, rue Barclay. Selon le ROMEL :

L'impact positif c'était que ça encourageait les propriétaires aux alentours de rénover leur immeuble. Ils ont eu peur de perdre leur clientèle, ils ont créé des illusions quelque part, mais ça a poussé certains à faire des rénovations. Mais toujours un projet comme il crée une dynamique, il repousse les délinquants parce qu'ils pensent que puisque c'est un projet

social ça veut dire que le quartier va devenir surveillé ce qui les pousse à aller ailleurs (...).

4.1. Aujourd'hui, quelle est la dynamique du 9270, rue Barclay?

Aujourd'hui, que pouvons-nous dire de la dynamique du 9270, rue Barclay? Est-ce que l'opération de 2006 a eu un impact? Selon le ROMEL, cette opération policière a eu un impact sur la criminalité du 9270, rue Barclay :

Bien sûr, ça a changé toute la donne. On a réussi à se débarrasser de tous les trafiquants de drogue, des prostituées. L'immeuble a été remis à neuf à 100 %. On a fait des modifications dans la disposition des salles de bain, on a fait des améliorations générales, on a aussi enlevé les délinquants, les trafiquants de drogue, la prostitution. On a un règlement d'immeuble que les gens doivent signer, mais il y a un engagement.

Pour les anciens locataires qui ont vécu dans l'immeuble de 2006 et celui après les rénovations, il semble que la dynamique s'est améliorée. On leur a demandé si la vie dans le nouvel immeuble était différente :

C'est incomparable. C'est beaucoup mieux et les chambres sont plus grandes. La vie est meilleure (locataire 1).

Maintenant oui, mais avant un peu moins, car il y avait des batailles. Dans le quartier aussi je n'ai plus de problèmes maintenant. Mais avant, il y en avait qui venait vendre de la drogue et des choses comme ça dans notre immeuble, et il y avait de la prostitution. Ça s'est amélioré beaucoup (locataire 2).

Visiblement, il semble que la criminalité soit beaucoup moins présente dans le nouvel immeuble. Cependant, existe-t-il des problèmes persistants?

Il semble effectivement que oui. Le concierge de l'immeuble a été rencontré afin de connaître ses perceptions face à la situation actuelle et étonnement, ce dernier joue davantage le rôle d'un intervenant social et sa perception de la situation est assez contradictoire par rapport à celles de certains intervenants du milieu. Lors de cette entrevue, le concierge était plutôt désespéré de la situation et surtout du peu de soutien

qu'il recevait de la part du SPVM. Voici un court extrait de ce qu'il avait à raconter, car apparemment ce n'était pas les anecdotes qui manquaient :

C'est mieux, mais il y a toujours des intrus qui viennent ici. Le problème c'est qu'on a la chambre 1302 depuis le début, elle fait venir du monde à 2 h du matin, ils sont 15-20, ils prennent de la drogue et quand c'est plein, ils vont dans le corridor dans les douches et quand je fais ma ronde, je trouve des gens dans la douche et je les vire de l'immeuble. Il y a aussi un homosexuel en haut. Il marche nu dans les corridors et quand il ne trouve pas quelqu'un qui le fourre, il devient enragé après et il vient me déranger avec sa clé puis quand j'appelle la police, il s'enferme dans sa chambre et les policiers me parlent de la charte des droits et libertés, on ne peut pas ouvrir. Mais moi il me dérange la nuit et mes droits là-dedans. Je ne comprends pas pourquoi il n'a pas des contraventions (...) Les gens qui font les problèmes ils ne travaillent pas. Le locataire que vous avez vu ne me fait pas de problèmes; il a des problèmes psychiatriques. Il se lève pour faire pipi, 2-3 h le matin, il oublie la clé et il me réveille, mais ça ne me dérange pas, car il a des problèmes et il me respecte. Mais les autres drogués, je ne les aime pas; c'est nuisible pour la société (...) Je fais rentrer des personnes et j'ai du respect. Le numéro 9 quand je l'ai fait rentrer schizophrénie paranoïde, je l'ai trouvé dans un état lamentable. Il me réveille la nuit, il me dit que quelqu'un veut le tuer. Je suis allé voir le CLSC et ils m'ont rendu malade avec leurs questions sur lui. J'ai dit qu'il a besoin d'une infirmière qui est venue ici. Ils ont fait les démarches et il a fallu une ordonnance du juge, il y a eu la police et il a eu des médicaments; il va mieux. Mais il y a des intervenants qui viennent pour lui (...) Plusieurs fois ici des drogués ont été expulsés et plusieurs fois le CLSC est venu dans les chambres. Le 202 est sur l'aide sociale il s'en fou du travail. Je le trouve dans la salle de bain en train de fumer de la marijuana. Il y a deux locataires qui ont déménagé à cause de l'odeur de marijuana.

Dans le « Motel », on a pu constater qu'il y avait beaucoup d'interventions impliquant des intervenants du CLSC étant donné que certains locataires représentent des cas assez lourds. Selon le concierge du 9270 Barclay :

Avant, il y avait deux intervenantes qui n'ont pas tenu. Elles venaient pour un drogué qui est venu après les rénovations. Tout le monde avait peur de lui et elle appelle, car elle est en danger et personne ne la protège et elle a fait des rapports sur tous les locataires. Comme le 314, il a un énorme dossier et il est toujours là et les gens à côté de lui déménagent et lui il

reste. Le 314 est dans les drogues dures et il est sur l'alcool et il ramène des itinérants; ils dorment dans les corridors dans la douche. C'est quoi cette affaire? C'est interdit et après ils vont me faire peur dans la rue pour m'intimider.

On a aussi demandé au concierge s'il y avait beaucoup d'interventions policières à présent dans l'immeuble :

Ils viennent, mais ils ne font rien. Ils sont venus hier, car il y avait un monsieur que ça fait trois mois qu'il n'a pas payé le loyer. Il crie toute la nuit « alléluia alléluia »; il dérange tout le monde; la police vient et ils disent ce n'est pas criminel jusqu'à ce que le proprio fait les démarches.

On lui a ensuite demandé si la police intervenait au moins une fois par semaine dans l'immeuble :

Oui, rien qu'hier deux fois, celle que j'ai appelée moi. Ce n'est pas moi qui appelle pour les locataires, j'appelle pour moi. Les locataires ils appellent pour eux. La nuit ils me réveillent trois ou quatre fois quand la police est là quand ils viennent suite à un appel de locataire. Ils ne doivent pas venir me voir. Un monsieur a frappé un autre il a sorti tout son œil et ils n'ont rien fait, et l'autre il a porté plainte; j'ai parlé au commandant.

Il faut donc tenir compte d'un élément essentiel, il est vrai que cet immeuble a été rénové et il est vrai que les criminels ont été expulsés, mais il n'en demeure pas moins qu'il s'agit d'une maison de chambres, et que les problèmes associés généralement à des maisons de chambre se retrouvent dans des immeubles tels que le 9270, rue Barclay, et ce, même après l'opération policière d'envergure. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Il faut comprendre en tout cas que c'est une maison de chambres et que les conditions sont vraiment restreintes. En le refaisant, il y a eu des modifications dans l'aménagement intérieur. Oui les conditions de base se sont améliorées, bien sûr, mais ça reste une maison de chambres avec un aménagement intérieur avec la salle de bain et les toilettes partagées. Ce sont de petits espaces, au niveau de l'espace de vie qui est vraiment restreint. Donc, on essaie d'aménager l'espace autour pour que les résidents aient plus de facilité à sortir, mais au niveau des moyens de paiement, d'accessibilité, ce sont du monde soit sur l'aide sociale, soit avec un revenu vraiment modique. C'est aussi une population tellement

mixte, des immigrants seuls, jusqu'à des ex-itinérants parce qu'il y en a eu bien sûr, des locataires qui sont revenus. Il y en a d'autres qui ont différents problèmes au niveau de la santé mentale comme dans toutes les maisons de chambres, ex-toxicomanes, ex-itinérants donc, c'est vraiment un mixte difficile, mais c'est quelque chose qu'avec de meilleures conditions de vie, ça devient beaucoup plus vivable. Au niveau de la gestion, il a fallu consolider l'organisme qui fait la gestion parce que ce sont les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges, c'est un autre organisme qui fait partie du comité, du consortium. C'est un autre modèle de gestion de logistique, mais avec une population comme ça il faut avoir un accompagnement, une espèce d'intervention beaucoup plus sociale, plus santé. Donc, il y a eu différents essais, notamment introduire des intervenants. C'était des intervenantes donc encore imaginez les intervenantes qui sont seules avec 16 unités et qui doivent rester dans l'immeuble. Il a fallu tout un soutien des différentes ressources, ce n'était pas facile à établir donc on ne peut pas dire que tout est parfait, mais il n'y a eu pas de problèmes de base. Comme voulait le secteur, les comportements criminels, trafic de drogue, les autres comportements, ça n'est plus là et les problèmes de base de chaque maison de chambres non supervisée restent comme tels.

Nous sommes donc en mesure de constater que la « grosse criminalité » qui était auparavant bien présente dans l'immeuble aurait disparu depuis l'intervention policière. Cependant, d'autres types de problèmes sont maintenant présents dans l'immeuble, soit une problématique au niveau social et une autre reliée à la santé mentale des locataires. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Il y a un concierge qui est sur place pendant 24 h qui fait un peu un lien d'urgence entre les résidents et les institutions, mais à la base c'est un concierge qui s'occupe de l'entretien de l'immeuble. Les intervenants avaient été embauchés par les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges. (...) Les intervenants qui étaient présents dans l'immeuble y étaient pour quelques journées, pour quatre heures. C'était surtout des infirmières qui étaient là pour soutenir ceux qui en avaient le plus besoin. Ils sont restés là pendant six à huit mois en 2008, mais fin 2008, début 2009 je pense que c'est un nouveau concierge qui a été embauché pour être responsable de l'entretien de l'immeuble et pour agir selon l'état d'urgence.

4.2. D'autres immeubles ont pris la relève du « Motel »

Si l'opération de 2006 semble avoir eu un impact sur la « grosse criminalité », pouvons-nous dire qu'il y a eu un déplacement des problèmes? Existe-t-il à présent un autre immeuble comme le « Motel » dans le quartier? La question a été posée aux organismes communautaires et en effet, certains immeubles semblent avoir pris la relève. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Oui, il y en a d'autres des immeubles, des maisons de chambres dans le quartier (...) L'autre couple d'immeubles sont deux propriétaires différents et ce sont deux maisons de chambres non supervisées, des studios privés où on travaille avec des principes de baux donc c'est vraiment un logement privé sauf que la population est vraiment semblable à la maison de chambres du 9270 Barclay. Ces personnes-là n'ont pas de recours pour améliorer les conditions de vie. Les conditions de vie s'empirent dans les deux chaque année, mais il y a quand même des réparations cosmétiques, mais il y a des problèmes de dévastation, de chauffage, d'entretien, de traitement des locataires, ça s'empire (...).

Effectivement, ces immeubles situés chacun à côté de l'autre ont pignon sur la rue Goyer, et développent des problématiques semblables à l'ancien « Motel ». Il se trouve que les intervenants, les policiers et les organismes communautaires sont bien au fait de la situation et connaissant certains locataires, et ce, en raison qu'il s'agit d'anciens locataires du « Motel ». Selon le SPVM :

Oui, moi je te dis il y a deux adresses sur Goyer qui sont côte à côte, qui sont deux endroits qui ont beaucoup de similitudes avec le 9270, à l'exception que ce sont des studios pas des chambres. Vu que ce sont des studios, on se retrouve avec une dynamique un peu différente (...) Tandis que l'autre endroit, c'est un petit peu la même dynamique sauf que tu as là des personnes qui sont un peu plus lucides et organisées. Une maison de chambres c'est le dernier quai avant la rue, eux autres sont un peu plus loin que ça, par contre on a des cas lourds de psychiatrie là-dedans, de consommation puis de boisson, ces deux endroits-là aussi, c'est le rock'n roll de la coquerelle. On a un cas lourd qui reste là, qui est sur le crack, un gros consommateur qui a pratiquement plus de dents dans la bouche parce que ça brûle l'émaille des dents. Moi je me souviens, on est rentré dans son logement, c'était pas dur de rentrer, la porte tenait plus nulle part, plus de poignée plus rien, on a juste tassé la porte, puis là juste en ouvrant la porte on voyait les bibittes qui passaient partout. Il y avait un monticule de

toutes sortes d'affaires, puis je te dirais comme il est psychiatrique, le monticule faisait comme une espèce de barrière tout autour puis dans le fond au centre, il y avait les matelas à terre dans le fond, là on a pris une lampe de poche on a éclairé, puis les coquerelles couraient partout sous le matelas c'était plein, puis je le rencontre sur la rue, puis j'y parle. Est-ce que tu as des bibittes chez toi? Puis il est psychiatisé et il est sur le crack... à un moment donné c'est pathétique, grosse misère humaine, là tu fais quoi avec ça. Lui son loyer est toujours payé, je ne sais pas qu'est-ce qu'il a ... (...) Dans ces endroits-là en passant du 9270 d'origine j'en connais seulement trois qui sont rendus dans un de ces blocs-là c'est tout, les autres sont pas là, oublie ça.

En ayant certains locataires de l'ancien « Motel », on pourrait affirmer qu'il y a un certain déplacement de la criminalité dans le secteur nord-est de Côte-des-Neiges. D'ailleurs, ces deux maisons de « studios », car ce ne sont pas des chambres, semblent intéresser certains organismes aux fins de rachat. Évidemment, ceci montre que cette nouvelle problématique est connue de tous et qu'elle est reliée à l'ancien 9270, rue Barclay. Selon les Habitations communautaires de Côte-des-Neiges :

Pour les deux immeubles de Goyer, c'est une maison de chambres qui semble ressembler au 9270. Il y en a qui sont parti de chez nous (9270 Barclay) vers celui de Goyer, dont un qui était saoul tout le temps. Goyer c'est des chambres qui sont privés, on voudrait bien les avoir.

Afin de vérifier ce qui avait été mentionné concernant les immeubles de Goyer, un porte-à-porte a été réalisé, et ce, en collaboration avec l'organisme Tandem Montréal. Ce porte-à-porte avait un double objectif : dans un premier temps, il fallait vérifier si les locataires se souvenaient de la frappe de 2006 et ensuite, évaluer leur sentiment de sécurité ainsi que leurs conditions de logement. La réalisation de ce porte-à-porte a duré environ une heure et a fourni de nombreuses informations (et même plus) sur la dynamique des maisons de chambres (même s'il s'agit de studios). Vous n'avez qu'à vous imaginer tous les types de locataires que l'on peut rencontrer dans cet immeuble : ceux affectés psychologiquement, intoxiqués, saouls et autres. L'image est instantanée.

De prime abord, on peut dire que c'est un endroit relativement propre. Lorsque l'on est rentré, il n'y avait pas de porte barrée à l'entrée, très peu de noms affichés sur les

sonnettes et personne dans les couloirs. Le semblant de « propreté » était en réalité camouflé par plusieurs couches de peinture blanche, donnant une certaine illusion de ce qui peut se cacher derrière les portes de studios. On a donc réalisé le porte-à-porte, étage après étage et très souvent les résidents n'osaient pas ouvrir la porte, mais on pouvait entendre leur présence. Nous avons rencontré beaucoup d'immigrants, mais surtout des citoyens qui résident dans l'immeuble et dans le quartier depuis peu de temps. Ceci confirme le mouvement des locataires. Par conséquent, on peut se douter qu'aucun citoyen ne se souvenait ou connaissait l'intervention du 9270, rue Barclay. Lorsqu'on leur a demandé s'ils se sentaient en sécurité dans l'immeuble et dans le quartier, la plupart nous ont répondu « oui », mais on pouvait sentir dans cette affirmation une certaine fatalité, comme s'il n'y avait pas d'autres choix et même dans certains cas, on pouvait ressentir une crainte de représailles. La majorité des locataires semblaient avoir de lourds problèmes, ce qui explique le manque de prise de note lors du porte-à-porte. À vrai dire, on était très bien préparé pour poser plusieurs questions avec des choix de réponse, dans le but ultime de réaliser une base de données de type « analyse quantitative ». Toutefois, nous étions loin, même très loin de réaliser une étude poussée avec les réponses que nous obtenions. En effet, si la personne nous ouvrait, nous écoutait et nous répondait par un simple « oui » pour nous dire qu'elle se sentait en sécurité, nous savions que nous avions fait un grand pas dans notre étude. Pour illustrer un peu cette expérience, voici quelques détails : on a pu voir un studio dans lequel le locataire pouvait à peine ouvrir la porte tellement la pièce était remplie, on pouvait même voir les étagères et la montagne de choses par-dessus la porte. On a également pu voir un locataire qui était en train de consommer des stupéfiants au moment de frapper à sa porte. On n'a pas pu vraiment être sûr de ses activités, mais son attitude et la difficulté à nous écouter et à se tenir debout en disait beaucoup. On a pu voir chez d'autres, un important problème de santé mentale de par leur attitude et leur agressivité. Enfin, le dernier locataire rencontré et non le moindre, nous a littéralement « intoxiqué » par la vague d'odeurs qui s'est propagée lorsqu'il a ouvert la porte (qui ressemble d'ailleurs à la note d'observation du 9270, rue Barclay). D'abord, l'individu était à moitié nu et lorsqu'il a ouvert sa porte, il y a eu un mélange d'odeurs nauséabondes qui se sont dégagées de l'endroit (urine, ordures, cuisson). Arrivé à ce stade, l'intervenant de

l'organisme n'en revenait pas, et n'a pas terminé sa première question qu'il s'est excusé au locataire, en lui mentionnant qu'on devait partir tellement l'odeur était insoutenable! Après avoir réalisé la visite de ces deux immeubles, l'intervenant n'arrivait pas à croire ce qu'il avait vu. Il a été stupéfié de la misère et des cas lourds qui résidaient dans ces immeubles.

En plus de locataires aux prises avec de sérieux problèmes, on a pu rencontrer lors de notre porte-à-porte ce qui semblait être le concierge des immeubles. À vrai dire, notre visite ne lui a pas fait trop plaisir. Le porte-à-porte s'est déroulé un vendredi après-midi et cela semblait être le jour de la collecte des loyers. Collecte quelque peu « folklorique », puisque le concierge frappant à coups de poing à chacune des portes, et ce, accompagné d'un homme assez « musclé » en disant « It's Friday ... ». Lorsqu'il nous a croisés, il nous a demandé d'un ton très froid et agressif ce que l'on venait faire ici. Lorsqu'on lui a expliqué le tout, il a répondu que des inspecteurs étaient déjà sur « son dos » afin de voir si tout est conforme. Ce qui pouvait expliquer la peinture qui semblait fraîche dans les couloirs. Par la suite, on lui a demandé s'il y avait des salles de bain dans les chambres. Le but était de comparer avec le « Motel » qui ne possède qu'une salle de bain commune par étage. La réponse du concierge fut de nouveau très agressive « Pourquoi? Vous voulez inspecter les sanitaires aussi? »

Après cette visite, on est allé rencontrer des locataires à l'arrière qui étaient en train de consommer des bouteilles d'alcool. Ils ont pu nous exprimer leur désir de quitter ces immeubles et la pression qu'ils ont de la part du concierge. On pouvait voir que la dynamique dans l'immeuble n'était pas de tout repos. Nous avons réalisé qu'un seul porte-à-porte parmi d'autres immeubles qui sont toujours des maisons de chambres et des immeubles à studios, ciblés comme étant problématiques par les intervenants. On a pu ainsi voir que les intervenants sont conscients de cette réalité. On a pu constater que ce type d'immeubles n'est pas inquiétant d'un point de vue esthétique, de l'extérieur. On a également pu se douter des pressions qui ont été faites par les inspecteurs de la Ville afin que les réparations majeures et la peinture soient effectuées. D'ailleurs, lors de cette visite, l'extérieur et l'entrée de l'immeuble semblaient tout à fait corrects. On est assez

loin du niveau de délabrement du 9270, rue Barclay. Est-ce que c'est voulu? Sûrement, car on a pu constater ce qui est arrivé au 9270, rue Barclay. Mais est-ce mieux? Pas vraiment, car il est vrai que les citoyens aux alentours n'ont peut-être pas peur de passer devant ces immeubles dus au fait qu'ils paraissent bien, mais en réalité, les problèmes sont camouflés derrière une façade bien entretenue. La réalité, c'est aussi que dans cet immeuble, la majorité des locataires ont de sérieux problèmes psychologiques et de consommation, et il semble que les ressources ne sont malheureusement pas là pour les aider. Le fait que cette problématique ne soit pas une « grosse criminalité » comme celle du « Motel », mais plutôt un problème relié à la santé mentale, fait-il en sorte que cela dérange moins? Est-ce que l'on préfère les regrouper dans un immeuble plutôt que de les voir « traîner » dehors à la vue des autres citoyens? La réponse n'est pas claire, mais dans tous les cas, on peut constater qu'il y a présence de gros problèmes dans ce type d'immeubles à loyer modique.

4.3. Le dernier recours avant la rue : un commerce lucratif

Après l'expérience du 9270, rue Barclay et d'autres immeubles tels que sur la rue Goyer, on peut se demander les motifs pour lesquels il faudrait conserver les maisons de chambres ou les studios à loyer modique? Cette question a donc été posée à plusieurs intervenants afin de comprendre l'importance de préserver ce type de bâtiments.

Mis à part les immigrants qui résident dans des maisons de chambres avant de trouver un logement, un emploi adéquat et par la suite accueillir le reste de leur famille qui était restée dans le pays d'origine, les autres types de locataires ne sont pas forcément de passage dans ce type d'immeubles. En réalité, pour la plupart des locataires, les maisons de chambres représentent le dernier recours avant la rue, et connaissant l'importance de rester dans ce genre d'immeubles. Il devient donc plus facile pour des propriétaires « d'abuser » en quelque sorte de la situation en imposant certaines conditions de vie. Selon le Conseil communautaire de Côte-des-Neiges :

Pour plusieurs cas, c'est le dernier endroit et ils ne veulent pas le perdre. Ce n'est pas trop cher donc déménager ce n'est pas une option pour eux. Ils subissent donc des conditions de vie inhumaines, l'itinérance reste itinérance, toxicomanie, santé mentale, les nouveaux arrivants qui ne parlent ni anglais ni français. On ne peut pas attendre qu'ils se plaignent aux inspections, aller à la Régie c'est inconcevable donc dans ce cas-là, il ne faut pas que les services municipaux se déresponsabilisent, car ces problèmes sont réels. On ne peut pas attendre que ce monde-là prenne les choses en main pour mille raisons.

Les citoyens habitant ces immeubles n'ont pas d'autres moyens que de se taire et subir certaines menaces de la part des propriétaires, par crainte de représailles, mais surtout de se faire expulser et perdre le seul espoir d'avoir un toit avant de se retrouver dans la rue. Il est d'autant plus rentable pour les propriétaires de bénéficier du loyer sans mettre beaucoup d'efforts dans l'aménagement de l'immeuble, car la peur d'être mis à la rue est un risque majeur pour les locataires qui ne connaissent pas forcément leurs droits et qui souffrent pour la plupart d'un problème de santé mentale et/ou de dépendances (alcool, drogues). Selon le ROMEL :

Dans les maisons de chambres, on exploite souvent les locataires à cause de leur vulnérabilité alors ça devient des lieux où on peut payer cash, on peut payer en retard.

4.4. Les problèmes de santé mentale et/ou de criminalité

On pourrait se demander pourquoi « l'opération Motel » a spécifiquement visé le 9270, rue Barclay. Et pourquoi n'y aurait-il pas une autre opération policière de ce type dans des immeubles comme ceux sur la rue Goyer? Des opérations de ce genre exigent une grande planification, beaucoup plus de temps et de démarches, et la police n'intervient pas forcément, pourquoi? Parce qu'il n'y a pas de problèmes de délinquance majeure. On parle plutôt de problèmes associés à la salubrité et à la santé mentales. Ces problématiques peuvent demeurer stagnantes à moins qu'il n'y ait intervention de la part des inspecteurs de la Ville, ce qui à priori peut améliorer la situation. Dans les cas qui nous importent, on ne parle pas de rénovation totale des immeubles. Les propriétaires règlent partiellement ou camouflent le problème par quelques travaux de peinture afin de donner un aspect neuf.

Il est évidemment connu de tous les organismes communautaires rencontrés que dans ce type de chambres, il existe des problèmes majeurs et que ceux-ci sont majoritairement reliés à la santé mentale. Selon l'ŒIL :

Les autres maisons de chambres ont des problèmes pas de criminalité, mais de détresse humaine où les conditions de salubrité sont déplorables, où les personnes ont de gros problèmes de santé mentale.

Afin de vérifier les conditions de vie des locataires dans les autres maisons de chambres du quartier, on a pu communiquer avec une intervenante du milieu afin qu'elle puisse effectuer un porte-à-porte dans ce type d'immeubles. Selon son constat, toutes les maisons de chambre rencontrées présentaient de « lourds » cas de santé mentale. Selon l'intervenante du milieu :

Dans les maisons de chambres, le quart ou le tiers des résidents ont une problématique de santé mentale, certains graves. D'autres vivent dans des conditions très mauvaises. Ce sont des personnes seules sur l'aide sociale pratiquement 100 % d'entre eux sont sur l'aide sociale. Les maisons de chambres sont faites pour ceux qui sont «les plus mal pris », ce sont des quasi-itinérants, des immigrants, des Québécois de souche aussi, certains travaillent, d'autres sont des étudiants immigrants aux études pour quelques années.

Les problèmes de santé mentale sont à un tel point que l'intervenante avoue avoir rencontré qu'un seul locataire lucide lors de son porte-à-porte :

Toutes les maisons de chambres du quartier ont des problèmes d'insectes, d'insalubrité, beaucoup de problèmes mentaux, j'ai peut-être rencontré un seul lucide lors de mon porte-à-porte.

4.5. Le « Motel », un cas qui a dégénéré?

Selon le ROMEL, il apparaît que le cas du 9270, rue Barclay est un cas dit « normal » dans les maisons de chambres :

Ce que vous avez vu à Barclay, c'est classique. Il suffit qu'il y ait un ou deux trafiquants de drogue, ils font de la prostitution, etc. Pour rendre l'immeuble rapidement comme au 9270, ça dégénère très rapidement.

Pourrions-nous parler ici d'un cercle « vicieux »? Il y a une maison de chambres plus ou moins gérée par un propriétaire et un concierge. Vous avez donc à l'intérieur des gens laissés à eux-mêmes, et souvent se sont les plus démunis qui restent, car ils n'ont pas d'autres alternatives. Ces locataires n'osent pas se plaindre de leurs conditions de vie doivent demeurer dans un immeuble qui se délabre graduellement. Il devient donc un immeuble qui semble abandonné sans aucun contrôle social, ni policier, ni municipal (gestion privée). Ceci envoie donc un message de « porte ouverte » pour les criminels, notamment pour les trafiquants de drogue et les prostituées. C'est à ce moment-là que le contrôle social diminue, que le niveau de criminalité augmente, et que le sentiment d'insécurité progresse. Résultat : naissance d'un « Motel ». On comprend mieux les efforts déployés par la municipalité dans le contrôle de ce type d'immeubles, et ce, en y envoyant des inspecteurs. Aussi, cela explique les motifs qui incitent la municipalité et les organismes communautaires à vouloir assumer la responsabilité des maisons de chambres privées. Finalement, on comprend aussi les raisons pour lesquelles les propriétaires de maisons de chambres restantes font un minimum d'efforts dans le but de ne pas perdre leur immeuble.

On a ainsi demandé au ROMEL de confirmer le fait que selon certains intervenants, le 9270, rue Barclay était une exception et que de façon générale dans les maisons de chambres, on avait dénoté plus de personnes souffrant de problèmes de santé mentale qu'une problématique reliée à la criminalité :

Je n'ai pas vu des statistiques, je ne crois pas beaucoup à ça. Je pense qu'à partir du moment où l'on crée un lieu, où il y a des gens vulnérables, il peut y avoir un problème de santé mentale, etc. C'est un lieu où l'exploitation de l'être humain est plus facile alors ça commence par un propriétaire qui est délinquant au niveau de l'entretien de son immeuble, alors il attire une clientèle qui est vulnérable qui peut leur faire payer cash ou des choses comme ça et ça fini par le fait que les personnes ont un problème de santé mentale, etc. Quelqu'un qui est malveillant qui veut faire du trafic de drogue, il trouve un lieu qui manque de surveillance qui manque de compréhension ou de réaction à ces gestes. Il y a une relation et on ne peut pas séparer les deux problématiques. Le plus important dans les maisons de chambres, c'est qu'elles soient bien gérées, que ce soit un organisme communautaire ou un propriétaire privé, c'est un type de

logement qui a besoin de plus d'efforts pour bien le gérer et pour surveiller.

Il semble donc que le 9270, rue Barclay ne constitue pas un cas particulier, mais plutôt une accumulation de circonstances qui a résulté que cet immeuble a basculé dans une importante criminalité, à un point tel qu'il affectait une importante partie du quartier nord-est de Côte-des-Neiges. On pourrait donc dire que cette opération n'a pas vraiment eu d'impact sur la criminalité, car elle a plutôt créé un déplacement de la problématique. Par contre, cela a eu un effet immédiat sur l'immeuble qui a été remis à neuf, mais les problèmes de santé mentale ont quant à eux perduré. Enfin, on pourrait dire que cette opération a permis à la municipalité, aux organismes communautaires et aux policiers « d'ouvrir plus grand les yeux », et ce, en leur envoyant ce message : voilà ce qui arrivera aux autres maisons de chambres si elles ne sont pas contrôlées; voilà l'impact que cela aura sur le quartier. Examinez bien le 9270, rue Barclay et vous verrez comment une « descente aux enfers » se produit...

Dans ce dernier chapitre, il a été possible de faire le point sur la pertinence de conserver des maisons de chambres. On a pu constater que les conditions de vie du 9270, rue Barclay se sont améliorées, que la « grosse criminalité » avait disparu, mais que la majorité des locataires souffraient de problèmes de santé mentale. On s'est donc interrogé à savoir si d'autres immeubles avaient pris la relève du « Motel ». Selon les organismes du milieu, il semblerait que oui. Il y a d'autres immeubles, notamment sur la rue Goyer qui ressembleraient au « Motel ». Et notre petite visite des lieux nous a permis de constater que les conditions de logement sont meilleures que dans l'ancien « Motel », mais que la majorité des locataires ont de sérieux problèmes de santé mentale et/ou de consommation. On s'est donc demandé pourquoi il était nécessaire de conserver des maisons de chambres dans le quartier. Il s'agit en fait du dernier recours avant de finir dans la rue. Au lieu de voir des personnes malades psychologiquement et physiquement errées dans la rue, on les laisse dans des chambres à loyer modique camouflées par des réparations mineures. Et cette dynamique se retrouve dans la majorité des maisons de chambres. Finalement est-ce que « l'opération Motel » était pertinente? Oui, car les intervenants et la Ville se sont rendu compte de ce qui pouvait arriver si les maisons de

chambres ne sont pas assez contrôlées. Il semble donc que le « Motel » soit la conséquence d'un important délabrement dû à une gestion privée de l'immeuble. C'est pour cette raison que les organismes communautaires et la municipalité envoient des inspecteurs dans les maisons de chambres et les immeubles à studios afin que les conditions de vie se situent à un niveau « raisonnable » et ainsi éviter que l'endroit ne se délabre et qu'il devienne un point chaud pour le de trafic de drogue et la prostitution. « L'opération Motel » a eu un effet à court terme et restreint sur le sentiment de sécurité des citoyens, mais il fut un excellent exemple de ce que peut devenir le quartier s'il n'y a pas de contrôle social minimal qui est exercé et si les organismes communautaires ne travaillent pas en étroite collaboration.

Conclusion

Cette étude a permis de présenter l'évaluation d'une intervention policière et communautaire dans un immeuble problématique dans le quartier Côte-des-Neiges, à Montréal. Les analyses qualitatives et quantitatives ont permis de présenter l'histoire complète du « Motel » :

Le 9270, rue Barclay est un immeuble situé dans le secteur nord-est de Côte-des-Neiges et qui, pendant plusieurs années, a porté le surnom de « Motel ». Cet édifice n'est pas un immeuble comme les autres. C'est une maison de chambres qui accueille des locataires souvent à faible revenu et en difficulté. Ses activités criminelles (prostitution et trafic de drogue) en faisaient un repaire pour les criminels. Le manque de gestion de la part des propriétaires était à un point tel que les locataires étaient complètement laissés à eux-mêmes. En quelques années seulement, l'immeuble est devenu le « point chaud » d'activités criminelles. À lui seul, il engendrait 10 % des appels logés au 9-1-1.

À cette époque, les organismes communautaires et le SPVM étaient préoccupés par les conditions de logement des citoyens du secteur et connaissaient le sentiment d'insécurité des citoyens par rapport à cet immeuble. C'est grâce à des porte-à-porte et des kiosques d'information que les organismes et le service de police ont pu réellement comprendre l'ampleur de cette problématique.

Le 13 juin 2006, une opération d'envergure orchestrée par le SPVM a permis l'arrestation des « fauteurs de trouble » dans cet immeuble. Cette première étape a ainsi permis la revente de l'immeuble à un organisme communautaire aux fins de rénovations. C'est en 2007 que l'immeuble a été rouvert, mais avec l'arrivée de nouveaux locataires, d'une nouvelle gestion et d'un nouveau règlement interne.

Quel fut l'impact de cette opération policière d'un point de vue criminel? L'évaluation quantitative des appels logés au 9-1-1 a révélé que la patrouille intensive qui avait été mise en place avant le 13 juin 2006 a stimulé la fréquence des appels d'urgence effectués par les citoyens. Ainsi, le déplacement de la criminalité et la diffusion des bénéfices s'annulant dans les rues adjacentes à Barclay ont révélé que la stratégie visant

à profiler un taudis de mauvaise réputation dans le but de faire diminuer les désordres dans l'ensemble du quartier s'est avérée non concluante dans ce secteur.

C'est à la suite de l'opération de 2006 que les organismes se sont rendu compte de l'intérêt à se concerter dans l'intention d'éviter un « délabrement » des conditions de logement. C'est alors que le regroupement des organismes a créé le Projet nord-est. Grâce à celui-ci, d'autres porte-à-porte ont été réalisés afin de faire le suivi par rapport à cette opération et évaluer les changements dans les conditions de logement pour les années à venir. Malheureusement, en 2008, les résultats ont démontré que près de la moitié des immeubles semblaient s'être dégradés.

Durant l'été 2009, une analyse qualitative a été réalisée afin de vérifier la dynamique du 9270, rue Barclay ainsi que dans les autres immeubles du secteur. Les résultats ont montré que « l'opération Motel » a permis d'enrayer la « grosse criminalité » dans l'immeuble, ce qui a été confirmé par l'ensemble des entretiens réalisés avec les organismes. Toutefois, cette analyse a révélé la présence d'une nouvelle variable : un problème de santé mentale. Il est vrai que le trafic de drogue et la prostitution ne sont plus vraiment présents dans cet immeuble, mais des problèmes de santé mentale touchent l'ensemble des locataires. Il a d'ailleurs été confirmé que des intervenantes ont été responsables de ces locataires pendant un certain temps, mais la forte pression exercée sur elles a déclenché l'arrêt des interventions. Aujourd'hui, c'est le concierge de l'immeuble qui gère les crises et les caprices des locataires.

On a voulu savoir si d'autres maisons de chambres pouvaient ressembler au « Motel ». Nous avons donc réalisé un porte-à-porte dans un immeuble de la rue Goyer qui est composé de studios et ciblé comme problématique par les intervenants du milieu. La visite de cet immeuble nous a permis ainsi de mieux comprendre la pression que subissent les propriétaires privés afin qu'ils aménagent adéquatement les lieux, et ce, à la suite d'une visite des inspecteurs de la Ville. Résultat : plusieurs couches de peinture fraîche ont fait le travail! C'est en ouvrant les portes des studios que l'on s'est vite rendu

compte de l'ampleur des dégâts : tous les locataires étaient aux prises avec des problèmes de santé mentale ou consommateurs de drogue ou d'alcool.

Nous nous sommes donc posé la question suivante : est-ce que toutes les maisons de chambres ont ce type de problèmes? Apparemment oui. Mais pourquoi les conserver alors? C'est qu'elles répondent aux besoins des personnes démunies et comme certains intervenants l'ont affirmé : « c'est le dernier recours avant la rue ». L'étude nous a ainsi montré que le fil est mince entre une maison de chambres qui comporte des cas problématiques de santé mentale et une criminalité qui prend de l'expansion. Nous avons ainsi compris que le manque de gestion et le délabrement de ce type d'immeubles peuvent inciter les trafiquants à y développer leur repaire et leur commerce illicite.

On a pu ainsi constater que le 9270, rue Barclay n'était pas un cas à part comme pouvaient nous l'affirmer au départ certains organismes. Il s'agissait seulement de la « goutte qui a fait déborder le vase ». Les maisons de chambres sont donc dans ce quartier pour continuer à exister et répondre aux besoins d'une certaine clientèle. Ce type de clientèle nécessite un travail énorme et un suivi serré de la part de la municipalité, car les maisons de chambres doivent être impérativement contrôlées.

Finalement, à la question « la police devrait-elle cibler les taudis malfamés? », on peut répondre que ce n'est pas forcément une intervention policière qui serait nécessaire dans le cas des maisons de chambres, mais plutôt une aide médicale dans le but de traiter les citoyens souffrant de problèmes de santé mentale. Au-delà de soins médicaux, le plus important est d'assurer une gestion continue dans ce type d'édifice, d'où l'intérêt pour la Ville de procéder au rachat de l'ensemble des maisons de chambres. Cette intervention a peut-être fait la preuve pour certains citoyens du quartier que la police était présente, mais cela a été restreint aux immeubles aux alentours et a eu un faible impact dans le temps. De plus, sachant qu'il existe dans ce secteur un mouvement de locataires pour ce type d'immeubles, on peut prétendre que la plupart d'entre eux ne connaissent pas l'histoire reliée à la frappe policière de 2006.

Il faut bien garder en mémoire que les maisons de chambres possèdent une dynamique particulière qu'il faut tenir compte et préserver. Si un jour il en était autrement, on aurait qu'à se remémorer l'histoire du « Motel », ancien immeuble du 9270, rue Barclay, et il se dessinerait alors un portrait bien réel de la criminalité future...

Références

Bennett T., Holloway, K. & Farrington, D.P. (2006). Does neighbourhood watch reduce crime? A systematic review and meta-analysis. *Journal of Experimental Criminology*, 2, 437-458.

Blais et Cusson (2007). Les évaluations des interventions policières : résultats des synthèses systématiques. *Traité de la sécurité intérieure*. 115-129.

Boivin, R (2007). La surveillance policière dans les bars. Mémoire de maîtrise présenté à la Faculté des arts et des sciences. École de criminologie. Université de Montréal.

Boivin R., Charest M. et Tremblay P. (2007, soumis) La rançon de l'efficacité policière : comment évaluer les effets préventifs d'opérations policières qui augmentent le nombre de délits détectés ou signalés? *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*.

Boivin, R., Lamige, C., Tremblay, P. (2009) La police devrait-elle cibler les taudis malfamés? *Criminologie*, (42)1, 225-266.

Braga, A. (2001). The effects of hot spots policing on crime. *The ANNALS of the American Academy of Political and Social Science*, 578(1), 104-125.

Braga, A (2005). "Hot spots policing and prevention: A systematic review of randomized controlled trial", *Journal of experimental criminology*, I, 3, September 2005, p. 317-342.

Braga, A., Weisburd, D., Waring, E., Green Mazerolle, L., Spelman, W. & Gajewski, F. (1999). Problem-oriented policing in violent crime places: A randomized controlled experiment. *Criminology*, 37(3), 541-580.

Brodeur, J.-P. (2003). *Les visages de la police : pratiques et perceptions*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.

Charest, M. Tremblay, P. & La Penna, E. (2005). L'impact de la frappe policière d'avril 2005 dans Montréal-Nord : le point de vue des résidents du quartier. Rapport soumis au Service de police de la Ville de Montréal.

Clarke, R. & Weisburd, D. (1994). Diffusion of crime control benefits: Observations on the reverse of displacement. In Clarke, R. (Ed.), *Crime prevention studies*, vol. 2 (pp. 165-184). New York : Criminal justice press.

Cornish, D. & Clarke, R. (1987). Understanding crime displacement: An application of rational choice theory. *Criminology*, 25(4), 933-947.

- Cusson, (2007). Questions de stratégies pour la police. *Traité de la sécurité intérieure*. 130-137.
- Cusson, M. & La Penna, E. (2007). Les opérations coups-de-poings. *Traité de sécurité intérieure*. Cahiers du Québec. Collection droit et criminologie. 40, 569-580
- Cusson, M., Tremblay, P., Biron, L., Ouimet, M. & Grandmaison, R. (1994). *Laprévention du crime : Guide de planification et d'évaluation*. Québec : Ministère de la sécurité publique.
- Damer et Hartshorne, (1991). Habitat et réputation. Peur et sentiment de dégoût dans les logements sociaux de Glasgow. 15(3). 293-299.
- Dupond (2007). Police communautaire et de résolution de problèmes. *Traité de sécurité intérieure*. Cahiers du Québec. Collection droit et criminologie (2007), 98-112.
- Duprez, (1991). De l'anomie de la gestion du social aux représentations de l'insécurité. *Déviance et société*. 15(3), 275-292.
- Eck, J. & Spelman, W. (1987). Who y'a gonna call? The police as problem-busters. *Crime and delinquency*, 33(1), 31-52.
- Eck and Wartell, (1996). Reducing crime and drug dealing by improving place management : a randomized experiment report to San Diego police department, Washington, DC: Crime control institute.
- Gervaise, (1991). Les « passages » quartier de Levallois-Perret-Baulieu parisienne : exemple historique d'un espace à forte réputation d'insécurité (XIXe-XXe siècle). *Déviance et société*. 15(3). 259-274
- Goldstein, H. (1987). Toward community-oriented policing: Potential, basic requirements, and threshold questions. *Crime and delinquency*, 33(1), 6-30.
- Goldstein, H. (1990). *Problem-oriented policing*. Philadelphie : Temple University Press.
- Green and Mazerolle, (1988). Controlling social disorder using civil remedies: results from a randomized field experiment in Oakland California. *Crime prevention studies*, volume 9.
- Hesseling, R. (1994). Displacement, A review of the empirical litterature. In Clarke, R. (Ed.), *Crime prevention studies*, vol. 3 (pp. 197-223). New York : Criminal justice press.
- Hope, (1994). Problem-orientd policing and drug market locations: three cases studies in RV Clarke (ed) *Crime prevention studies* (2), Monsey, NY: Criminal justice press, 161-185.
- Kelling, G ; Pate, T ; Dieckman, D and Brown, C. (1974(1991)). L'expérience de Kansas City sur la patrouille préventive. *Les cahiers e la sécurité intérieure*. 5, 277-315.

La Penna E., Tremblay, P. & Charest, M. (2003). Une évaluation rétrospective d'une opération coup de poing dans un quartier "sensible". *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*, 2, 166-185.

La Penna, (1998). Police crackdowns: a case of study of the preparation and effectiveness of a drug crackdown (Montreal, 1989). Rapport de stage de maîtrise, Université de Montréal, Montréal.

La Penna, E (2002). Sentiment de sécurité PDQ 26, Côte des Neiges. Le sentiment d'insécurité « Mythe ou réalité », annexe les études (2003). Ville de Montréal. Service de police.

La Penna, E ; Tremblay, P ; Charest, M ; (2003). Une évaluation rétrospective d'une opération coup de poing dans un quartier sensible. *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*. 56 (2), 166-185.

La Penna, (2003). Sentiment de sécurité : Mythe ou réalité- Annexes. Poste de quartier 26, Côte des Neiges. Service de police de la ville de Montréal.

Marvell and Moody, (1996). Specification problems, police levels and crime rates. *Criminology*. 34(3), 609-646.

Mason and Bucke, (2002). Evaluating actions against local drug markets : a systematic review research. *Police journal*. 75, 15-30

Mazerolle L.G. & Roehl, J.(1998). Eds. *Civil Remedies and Crime Prevention*. Crime Prevention Studies (vol.9). New York, Criminal Justice Press.

Mazerolle, L.G., Roehl, J. & Kadleck, C. (1998). Controlling drug and disorder problems: the role of place managers, *Criminology*, 36, 371-401.

Mazerolle, L. Soole, D.W. & Rombouts, S. (2006). Street-level drug law enforcement: A meta-analytical review, *Journal of Experimental Criminology*, 2, 409-435.

Ministère de la sécurité publique du Québec, (2000). Politique ministérielle, vers une police plus communautaire, 1-33.

Ouellet et Lemieux, (2006). Gouvernance des logements sociaux et contrôle des désordres : le cas de la ville de Montréal. (4). *Revue internationale de criminologie et de police technique et scientifique*. Suisse.

Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. In *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (pp. 173-206). Montréal : Gaëtan Morin éditeur.

Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1995). *Manuel de recherches en sciences sociales*. Paris : Dunod.

Roché, (2007). Restaurer la sécurité dans les banlieues et les points chauds. *Traité de sécurité intérieure*. 235-243.

Rogel, (2003). La stigmatisation. DEES. Volume 3.

Sampson, R (2001). Drug dealing in privately owned apartment complexes. US Department of justice. Office of Community Oriented Policing Services COPS. Problem-oriented guide for police series. 4

Service de Police de la Ville de Montréal, Poste de quartier 26 (2006). Résolution de problèmes, Projet Côte des Neiges Nord-Est, présenté au commandant La Penna.

Sherman, L. (1990). Police crackdowns: Initial and residual deterrence. *Crime and justice: A review of research*, 12, 1-48.

Sherman, L. & Eck, M. (1989). Policing for crime prevention. in *Evidence-Based crime prevention*, New York, Routledge, 2002, 295-330.

Sherman, L. Gartin, P. & Buerger, M. (1989). Hot spots of predatory crime: Routine activities and the criminology of place. *Criminology*, 27 (1), 27-55.

Sherman, L. & Rogan, D. (1995). Deterrent effects of police raids on crack houses: a randomized, controlled experiment. *Justice Quarterly*, 12, 4, 755-781.

Sherman, L. & Weisburd, D. (1995). General deterrent effects of police patrol in crime "hot spots": A randomized, controlled trial. *Justice quarterly*, 12 (4), 625-648.

Tremblay, P. Cordeau, G. & Kazcorowski, J. (1993). Cartes mentales de la peur en milieu urbain. *Revue canadienne de criminologie*, 35, 1, 1-19.

Ville de Montréal, (1994). L'habitation à Montréal : Bilan et perspective. Montréal : Service de l'habitat et du développement.

Ville de Montréal (1997), Interventions publiques en habitation : leur rôle dans l'amélioration de la sécurité et de la prévention de la criminalité. L'expérience des quartiers montréalais, Société de développement de Montréal, Montréal.

Warr, (2000). Measurement and analysis of the crime and justice. *Criminal justice*. Vol.4. 451-489.

Weisburd, (1995). Getting evicted from public housing: an analysis of the factors influencing eviction in six public housing sites. *Crime prevention studies*. Volume 9.

Weisburd, D. & Green, L. (1995). Policing drug hot spots : The Jersey City drug market analysis experiment. *Justice Quarterly*, 12, 711-735.

Weisburd, D., Wyckoff, L., Ready, J., Eck, J., Hinkle, J. & Gajewski, F. (2006). Does crime just move around the corner? A controlled study of spatial displacement and diffusion of crime control benefits. *Criminology*, 44(3), 549-592.

Welsh, B. & Farrington, D. (2002). Crime prevention effects of closed circuit television : a systematic review. *Home office research study*, 252.

Annexe

Figure A. Série chronologique (par semaine) des délits signalés à la police par les citoyens pour les secteurs de recensement englobant les segments de rue 1 à 3

