

QU'EST-CE QU'UNE INCIVILITÉ?

**REPRÉSENTATIONS ET RÉACTIONS DES RÉSIDENTS
FRANCOPHONES
DES LOGEMENTS SOCIAUX DE LA VILLE DE MONTRÉAL**

**Rapport présenté à
La Commission du droit du Canada
dans le cadre du projet : *Qu'est-ce qu'un crime?***

**Préparé par
Frédéric Lemieux, Ph. D.**

**École de criminologie
Université de Montréal**

Ce document a été préparé pour la Commission du droit du Canada. Les points de vue exprimés sont ceux de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement ceux de la Commission.

Note : Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement pour alléger le texte

NOTICE BIBLIOGRAPHIQUE

Frédéric Lemieux est professeur adjoint à l'École de criminologie de l'Université de Montréal. Il est également chercheur principal au Centre International de Criminologie Comparée. Son champ de recherche porte principalement sur le contrôle social. Frédéric Lemieux réalise actuellement plusieurs études portant sur le fonctionnement des services de renseignement criminel, sur les mécanismes du contrôle social informel de la criminalité et sur le repositionnement du crime organisé à la suite de la monopolisation du jeu par l'État québécois. Il a également publié ses travaux sur la militarisation des appareils policiers et sur la gestion des comportements délinquants durant une perturbation sociale majeure.

REMERCIEMENTS

En tout premier lieu, nous tenons à remercier la Commission du droit du Canada pour son soutien financier et la confiance qu'elle nous a accordé tout au long de ce projet. Il ne fait aucun doute que sans elle, une telle recherche aurait été difficile à réaliser. Nous remercions également nos partenaires, l'Office municipale d'habitation de Montréal (OMHM) et la Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale de Montréal métropolitain (FÉCHIMM), pour le soutien logistique qu'ils ont su nous apporter lors de la réalisation de l'enquête de terrain.

Dans un deuxième temps, nous remercions tous ceux qui ont participé activement à la réalisation de cette recherche. Nous pensons à Nadège Sauvêtre qui a coordonné l'enquête de terrain, qui a assuré la liaison avec les partenaires et qui a participé à la préparation du rapport final. Soulignons également l'implication de Jean-Pierre Guay, Frédéric Ouellet et de Christyne Pilon dans la réalisation des analyses. Nos remerciements s'adressent aussi à l'extraordinaire équipe d'intervieweurs composée de Cécile Bertin, Nathalie Chouinard, Geneviève Girard, Ninon Lalonde, Anne-Laure Maubert, Émeline Petitgirard, Philippe Ravet et Clémentine Ricci. Nous soulignons leur persévérance et leur courage devant les nombreuses contraintes liées à la passation des questionnaires (taux de refus, conditions hivernales difficiles, etc.). Finalement, nous remercions Maurice Cusson et Pierre Tremblay pour leurs conseils dans la préparation du questionnaire.

SOMMAIRE

Cette recherche examine les représentations des résidents francophones des logements sociaux de la ville de Montréal à l'égard des comportements incivils. Dans un premier temps, nous cherchons à comprendre l'influence qu'exercent les caractéristiques individuelles des répondants et le type de gouvernance des collectivités à l'étude sur ces représentations. Ensuite, nous nous intéressons aux mécanismes de contrôle social des comportements incivils afin d'en connaître l'influence exercée par les caractéristiques personnelles des répondants et le type de gouvernance des collectivités. Finalement, nous départageons les effets respectifs de ces deux groupes de facteurs sur les représentations de l'incivilité et sur les stratégies d'intervention déployées par les répondants à l'encontre des comportements incivils.

Au total, 364 entretiens directifs (questionnaire) ont été réalisés auprès de répondants francophones en habitations à loyer modique (217) et en coopératives d'habitation (147) de la ville de Montréal. Les résultats mettent en lumière l'effet du mode de gouvernance des collectivités sur les représentations de l'incivilité et sur les mécanismes de contrôle des comportements incivils. Bien qu'il existe des relations statistiquement significatives entre les caractéristiques personnelles des répondants et les représentations de l'incivilité, on constate cependant que ce sont les facteurs socio-économiques qui se révèlent les plus probants à discriminer les réponses des sujets. Toutefois, il est précieux de souligner que le niveau socio-économique des répondants est en grande partie expliqué par les critères de sélection inhérents aux HLM et aux coopératives. Quant au contrôle des comportements incivils, on remarque une fois de plus que le milieu de vie exerce un effet discriminant sur la gravité perçue des incivilités et sur la fréquence d'exposition aux comportements incivils. En effet, on constate que les résidents en HLM sont à la fois moins sévères et plus exposés aux incivilités

comparativement aux membres des coopératives. Concernant les stratégies d'intervention déployées par des répondants à l'égard des incivilités, on observe que les résidents des HLM ont tendance à privilégier des stratégies d'intervention formelles lorsqu'ils sont trop fréquemment confrontés aux comportements incivils à l'instar des membres des coopératives qui choisissent plutôt de s'engager dans des stratégies d'intervention informelles.

Ces résultats illustrent le rôle joué par la cohésion sociale des communautés dans la compréhension et la résolution des problèmes collectifs. En effet, dans cette recherche, il est fondamental d'envisager le mode de gouvernance comme un mécanisme qui structure les liens sociaux parmi les membres des communautés étudiées. Ainsi, il appert qu'une gestion qui favorise la participation démocratique de ses membres permet de réunir les conditions nécessaires au développement d'une efficacité collective à se prémunir contre des phénomènes sociaux indésirables, notamment les comportements incivils.

TABLE DES MATIÈRES

NOTICE BIBLIOGRAPHIQUE.....	III
REMERCIEMENTS.....	IV
SOMMAIRE.....	V
TABLE DES MATIÈRES.....	VII
LISTE DES TABLEAUX.....	VIII
INTRODUCTION.....	1
PARTIE UN : REVUE DE LITTÉRATURE.....	4
I. L'INCIVILITÉ : CONSTRUIT SOCIO-LÉGAL OU RÉALITÉ?.....	4
A. <i>Les représentations et les manifestations de l'incivilité.....</i>	5
B. <i>Les dimensions de l'incivilité.....</i>	7
C. <i>La gravité perçue des incivilités.....</i>	8
II. CONTRÔLE SOCIAL DES INCIVILITÉS : FACTEURS STRUCTURAUX ET PROCESSUS SOCIAUX.....	11
A. <i>La désorganisation sociale.....</i>	12
B. <i>Le contrôle social informel et ses mécanismes.....</i>	13
III. INCIVILITÉS, LOGEMENTS SOCIAUX ET GOUVERNANCE DES COMMUNAUTÉS.....	15
A. <i>Les incivilités et les désordres dans les logements sociaux.....</i>	16
B. <i>La gouvernance des logements sociaux et le contrôle informel.....</i>	17
C. <i>Question de recherche.....</i>	18
PARTIE DEUX : MÉTHODOLOGIE.....	20
I. GOUVERNANCE DES MILIEUX DE VIE À L'ÉTUDE.....	20
II. ÉCHANTILLONNAGE, CUEILLETTE DES DONNÉES ET CARACTÉRISTIQUES DE LA POPULATION.....	22
III. OPÉRATIONNALISATION DES CONCEPTS.....	23
IV. LIMITES DE L'ÉTUDE.....	27

PARTIE TROIS : REPRÉSENTATIONS ET PERCEPTIONS DE L'INCIVILITÉ.....	27
I. LES REPRÉSENTATIONS ABSTRAITES DE L'INCIVILITÉ.....	28
II. LES REPRÉSENTATIONS CONCRÈTES DE L'INCIVILITÉ	32
III. LES PERCEPTIONS DE L'INCIVILITÉ	38
PARTIE QUATRE : LES RÉACTIONS ET MODALITÉS D'INTERVENTION FACE À L'INCIVILITÉ .	42
I. LA GRAVITÉ DE L'INCIVILITÉ.....	42
II. L'EXPOSITION À L'INCIVILITÉ.....	50
III. LES RÉACTIONS À L'INCIVILITÉ ET LES MODALITÉS D'INTERVENTION	54
CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS	61
RÉFÉRENCES	69
ANNEXE I : QUESTIONNAIRE.....	73
ANNEXE II : LISTE DES 21 COMPORTEMENTS	87
ANNEXE III : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	89
ANNEXE IV : LETTRE DE RECRUTEMENT.....	91
ANNEXE V : TABLEAUX.....	93

LISTE DES TABLEAUX

<i>Tableau 1 : Pourcentage de sujets ayant identifié chacun des comportements comme des incivilités (en ordre décroissant)</i>	<i>33</i>
<i>Tableau 2 : Pourcentage des sujets ayant identifié chacun des comportements comme des incivilités selon le type de gestion</i>	<i>37</i>
<i>Tableau 3 : Ordonnement des scores moyens de gravité relative sur une échelle variant de 0 à 9.....</i>	<i>44</i>
<i>Tableau 4 : Le score moyen de la gravité attribué aux comportements déviants selon la fréquence et la proximité des incivilités.....</i>	<i>46</i>
<i>Tableau 5 : Ordonnement des scores moyens de gravité relative sur une échelle variant de 0 à 9 selon le type de gestion</i>	<i>48</i>
<i>Tableau 6 : Ordonnement du score moyen de gravité attribué aux comportements incivils selon le type de gestion</i>	<i>50</i>
<i>Tableau 7 : Moyenne d'exposition par semaine des sujets à chacun des 21 comportements.....</i>	<i>51</i>
<i>Tableau 8 : Moyenne d'exposition aux incivilités par semaine chez les répondants selon leurs caractéristiques personnelles et le type de gestion</i>	<i>53</i>
<i>Tableau 9 : Exposition aux incivilités chez les répondants selon leurs caractéristiques personnelles et le type de gestion, analyse de variance.....</i>	<i>54</i>
<i>Tableau 10 : Ordonnement des réactions des répondants selon le type de gestion.....</i>	<i>55</i>
<i>Tableau 11 : Réaction et stratégie d'intervention des répondants selon le score de gravité accordé aux comportements incivils</i>	<i>56</i>
<i>Tableau 12 : Réaction et stratégies d'intervention des répondants selon les caractéristiques personnelles, l'exposition aux incivilités et le type de gestion, tests de moyenne (T et F) et mesures d'association (R).</i>	<i>58</i>
<i>Tableau 13 : Réaction et stratégies d'intervention des répondants selon l'exposition aux incivilités et le type de gestion, analyse de covariance.....</i>	<i>59</i>
<i>Tableau 14 : Caractéristiques personnelles des répondants selon le type de gestion.....</i>	<i>94</i>
<i>Tableau 15 : Pourcentage des sujets en fonction des représentations de l'incivilité selon les facteurs personnels, question générale.....</i>	<i>95</i>

<i>Tableau 16 : Pourcentage des sujets en fonction des représentations de l'incivilité selon les facteurs personnels, question générale.....</i>	<i>96</i>
<i>Tableau 17 : Pourcentage de sujets ayant identifié ces comportements comme des incivilités selon les caractéristiques personnelles</i>	<i>97</i>
<i>Tableau 18 : Ordonnement en pourcentage des sentiments exprimés par les répondants selon les 21 comportements perçus comme des incivilités</i>	<i>98</i>
<i>Tableau 19 : Échelles de sentiment à l'égard de l'incivilité selon les caractéristiques personnelles des répondants et le type de gestion, analyses de moyenne.....</i>	<i>99</i>
<i>Tableau 20 : Ordonnement des scores moyens de gravité relative selon quatre échelles variant de 0 à 9</i>	<i>100</i>
<i>Tableau 21 : Différences de perception de la gravité selon les dimensions de l'incivilité.....</i>	<i>101</i>
<i>Tableau 22 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon l'âge des sujets, analyse des moyennes.....</i>	<i>102</i>
<i>Tableau 23 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le sexe des sujets, analyse des moyennes</i>	<i>102</i>
<i>Tableau 24 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon l'appartenance ethnique des sujets, analyse des moyennes</i>	<i>103</i>
<i>Tableau 25 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le niveau de scolarité des sujets, analyse des moyennes</i>	<i>103</i>
<i>Tableau 26 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le revenu familial des sujets, analyse des moyennes</i>	<i>104</i>
<i>Tableau 27 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le statut familial des sujets, analyse des moyennes</i>	<i>104</i>
<i>Tableau 28 : Moyenne d'exposition par semaine à chacun des 21 comportements selon la perception des sujets...105</i>	

INTRODUCTION

L'utilisation du terme incivilité est relativement récente. Cette notion est apparue en Amérique du Nord et en Europe à la fin du 20^{ième} siècle à la suite d'une augmentation considérable des niveaux de la criminalité. Considérés comme étant un des principaux facteurs influençant le sentiment d'insécurité, plusieurs recherches ont démontré que les comportements incivils représentent le premier échelon de la délinquance (*signs of crime*). Une telle conceptualisation confère aux incivilités un caractère extensif puisqu'elle regroupe un ensemble d'incidents qui relèvent à la fois du champ pénal et de la sociologie. L'ambiguïté de cette notion provient en grande partie des représentations des acteurs qui sont directement ou indirectement affectés par les incivilités. Ainsi, les perceptions de l'incivilité se trouvent influencées d'une part par les caractéristiques personnelles des individus et d'autre part par les normes en vigueur dans un environnement donné (communauté, institution, etc.).

Les recherches qui se sont intéressées aux incivilités et aux désordres ont principalement examiné la situation qui prévalait dans les quartiers défavorisés sans vraiment porter attention aux structures composant ces zones urbaines, en occurrence les logements sociaux. La clientèle qui réside dans ces complexes d'habitation est principalement caractérisée par un niveau élevé de pauvreté et par une diversité ethnoculturelle. La concentration de tels désavantages pose inévitablement le problème de la désorganisation sociale qui se traduit par une déresponsabilisation des acteurs sociaux face aux enjeux collectifs. Il en résulte un affaiblissement des mécanismes de régulation des comportements déviants et la dégradation des conditions de vie des collectivités qui habitent ces espaces résidentiels.

Toutefois, il existe différents modes de gouvernance qui, selon les cas, produisent des degrés variables de responsabilisation et de mobilisation collective. Plus précisément, on retrouve dans la région de Montréal deux principaux types de gestion des logements sociaux : 1) les habitations à loyer modique (HLM) qui proposent une approche «clientéliste», c'est-à-dire qui «prend en charge» les résidants en définissant leurs conditions de logement et 2) les coopératives d'habitation dont le fonctionnement repose essentiellement sur un processus démocratique permettant aux résidants de définir eux-mêmes leurs conditions de vie.

Ainsi, nous proposons dans le cadre de la présente recherche d'examiner quelles sont les représentations et les stratégies d'intervention des résidants de logements sociaux à l'égard des incivilités. D'une part, sachant que les résidants de logements sociaux présentent des caractéristiques personnelles différentes, il est plausible que ces attributs interfèrent dans la représentation subjective de l'incivilité et qu'ils affectent l'intensité de la désapprobation ainsi que les stratégies d'intervention des résidants face aux comportements incivils. D'autre part, il est également possible que la gouvernance des logements sociaux exerce une influence sur les représentations et les réactions des individus. En effet, nous considérons que les règles qui régissent le fonctionnement des complexes d'habitation à l'étude sont déterminantes dans la mobilisation et la responsabilisation des acteurs sociaux. Ainsi, nous supposons que le milieu de vie est susceptible de moduler ce qui est ou n'est pas accepté par la communauté, de fixer un seuil de tolérance à l'endroit des incivilités et d'exercer une influence sur les processus de régulation des comportements incivils.

Dans le cadre de cette étude, nous avons privilégié l'enquête de terrain réalisée à partir d'entrevues directives avec les résidants francophones des logements sociaux suivants: 1) les « habitations à loyer modique » (HLM) gérés par *l'Office municipale d'habitation de Montréal* (OMHM) et 2) les coopératives gérées par la *Fédération des coopératives d'habitation*

intermunicipale de Montréal métropolitain (FÉCHIMM). Au total, 364 résidants francophones ont été interviewés : 217 résidants en HLM et 147 résidants en coopératives. Pour les fins de cette recherche, nous avons limité l'analyse de la perception des incivilités des résidants en logements sociaux à cinq quartiers de la ville de Montréal, soient : Centre Sud, Hochelaga-Maisonneuve, Mercier, Plateau Mont-Royal et Ville Marie. Deux raisons justifient ce choix. Tout d'abord, une proportion importante des logements sociaux se concentre dans ces secteurs de la ville. Ensuite, cette délimitation géographique nous permet de tenir constant l'influence des facteurs structureaux qui caractérisent ces zones urbaines (pauvreté, mobilité résidentielle, etc.).

La première partie de ce rapport est consacrée à la revue de la littérature. Il sera notamment question d'aborder les représentations, les manifestations et les mécanismes rattachés au contrôle des comportements déviants. La méthodologie de l'enquête de terrain, les caractéristiques des populations à l'étude et les stratégies d'analyse (opérationnalisation des concepts) sont présentées dans la seconde partie. Par la suite, en troisième partie, nous exposons les résultats concernant les représentations de l'incivilité chez les résidants des logements sociaux. Nous examinons comment et jusqu'à quel point les caractéristiques personnelles et le milieu de vie discriminent les représentations des comportements incivils. Finalement, dans la dernière partie, nous nous intéressons aux modalités de contrôle des comportements incivils. Plus précisément, il est question d'analyser l'effet discriminant des caractéristiques personnelles et de la gouvernance des logements sociaux sur la gravité perçue des comportements incivils, sur le degré d'exposition aux incivilités et sur les stratégies d'interventions qui sont privilégiées par les résidants afin de résoudre les conflits résultant des incivilités.

PARTIE UN : REVUE DE LITTÉRATURE

Dans cette première partie, nous examinons plusieurs facettes liées à la notion d'incivilité. Plus particulièrement, nous introduisons dans la première section quelques distinctions préliminaires qui sont propres à ce concept. Il est notamment question d'aborder les représentations, les dimensions rattachées aux comportements incivils et la gravité perçue des incivilités.

Soulignons, par ailleurs, que le concept de gravité est fondamental à la compréhension du contrôle social qui peut s'exercer sur les comportements dits incivils. Dans la seconde section, nous explorons les différents mécanismes de contrôle social (formels et informels) et les facteurs favorisant ou neutralisant la capacité des communautés à contenir, voire même gérer, les incivilités. Finalement, dans la troisième section, nous abordons la problématique de la concentration des désordres dans les logements sociaux et nous y développons les principaux questionnements poursuivis par cette recherche.

I. L'INCIVILITÉ : CONSTRUIT SOCIO-LÉGAL OU RÉALITÉ ?

Lorsqu'il est question de l'incivilité, on ne peut s'empêcher de l'associer à un manque de civisme. Or, il appert que cette référence au civisme constitue un abus de langage. En effet, le civisme est une notion qui se rapporte plutôt aux obligations et aux devoirs des citoyens envers leur patrie. En revanche, la « civilité » et le lien social qui en découle renvoient plutôt aux relations qui se tissent entre les citoyens et les relations que ces derniers entretiennent avec l'État, afin d'assurer le « bien-être » collectif. Dans ce contexte, la civilité doit donc être comprise comme « *une observation des règles de politesse et du savoir-vivre qui régissent la vie en société* » (Akoun et Ansart, 1999 : 77). Ainsi, l'incivilité est généralement perçue comme une non-conformité aux règles de convenance et aux bonnes manières en vigueur dans un groupe social donné. Cette première distinction demeure néanmoins incomplète et

insatisfaisante puisqu'elle ne reflète pas la variété des représentations, des manifestations et des dimensions sous-jacentes au concept d'incivilité. Nous proposons donc, dans cette première section, de porter une attention particulière à ces différents aspects.

A. Les représentations et les manifestations de l'incivilité

L'apparition du terme « incivilité » remonte au début des années 1970 aux États-Unis. Le précurseur de cette notion fut le sociologue Erving Goffman (1971) mais ce sont les chercheurs Wilson et Kelling (1982) qui développeront, par la théorie des « vitres cassées », les implications de cette notion d'incivilité. En général, les auteurs nord américains identifient les comportements incivils comme étant une des principales sources du sentiment d'insécurité ou de la « peur du crime ». Ainsi, ils ont tendance à préférer les vocables « signes du crime » (*signs of crime*) et « désordres » (*disorders*) plutôt que le vocable « incivilités » (*incivilities*).

Quant à l'Europe, c'est au regard de l'importante montée de la délinquance et du sentiment d'insécurité dans les années 1990 que le politologue Roché (1993) a introduit la notion d'incivilité. Selon cet auteur, la notion d'incivilité relève d'une conception sociologique qui réfère aux perceptions et aux représentations de chacun (Roché, 1996a : 48). Toujours selon l'auteur, l'incivilité renvoie plutôt aux « ruptures de l'ordre dans la vie de tous les jours, ce que les acteurs ordinaires considèrent comme la loi et non pas ce que les institutions qualifient d'ordre (*infractions*) » (1996a : 47).

Or, depuis quelques années, l'incivilité est devenu un enjeu politique et judiciaire notable puisque les frontières délimitant ce concept se brouillent faisant en sorte que les incivilités sont à la fois perçues comme relevant du « manque de savoir-vivre » et du champ pénal. D'ailleurs, un sondage réalisé en juillet 1998 par Bonnemain (2000) auprès de 70 préfectures françaises

montre le caractère extensif de cette notion. Les résultats de cette étude portant sur l'analyse de 122 réponses indiquent une grande disparité quant à la conception de la définition d'incivilité. En effet, les résultats indiquent qu'un peu plus d'un tiers des répondants (33,6 %) banalisent des actes de petite délinquance, qui plus est pénalement qualifiables, sous le vocable « incivilité » contre un quart (20,4 %) des répondants qui, en revanche, font une distinction claire entre une infraction et une incivilité. Quant aux opinions intermédiaires, près de la moitié des répondants (45,8 %) considèrent à la fois des faits non qualifiables pénalement et des faits qualifiables (soit en délit et/ou en contravention) comme des incivilités. L'ambiguïté socio-légale du concept d'incivilité suscite un débat dans lequel les acteurs du système judiciaire dénoncent le fait que l'expression masque de réelles infractions ainsi qu'une partie de la délinquance alors que les chercheurs considèrent que ce concept « fourre tout » favorise l'élargissement du filet pénal (Bonnemain, 2000; Milburn, 2000).

En somme, la définition et la portée de l'incivilité ne fait pas l'objet d'un consensus mais de quels faits s'agit-il exactement, de quelle façon les incivilités se manifestent-elles? De manière générale, Biderman et coll. (1967) associent le désordre ou les incivilités à des signes facilement perceptibles qui sont le résultat de comportements turbulents et perturbateurs prenant place dans la communauté. Selon Bonnemain (2000 :60), les incivilités font notamment référence à des conflits interpersonnels (familiaux, de voisinage), à des troubles de jouissance (bruit, obstruction), à des conduites sociales (impolitesse, injures) et à des petites malfaisances (vandalisme, dégradation). Selon Roché (1996a), les comportements incivils recouvrent entre autres: les dégradations de boîtes aux lettres, le manque de propreté, les bruits, les vitres brisées, le manque de politesse et les groupes de jeunes parfois agressifs au pied des immeubles. Finalement, Sampson et Raudenbush (2001) ont mesuré le concept de désordre à partir des éléments suivants : la présence de déchets, de graffitis, d'automobiles abandonnées, d'aiguilles, de seringues, la flânerie, la consommation d'alcool en public et la

présence de groupes de jeunes démontrant des signes d'affiliation à des gangs de rue. Somme toute, les comportements incivils renvoient à une gamme variée de faits et de situations qui peuvent recouvrir plusieurs dimensions.

B. Les dimensions de l'incivilité

Les représentations et les manifestations des incivilités peuvent être regroupées selon trois dimensions. La première découle d'une catégorisation qui départage les incivilités selon leur nature, soient : celles relevant de comportements sociaux et celles relevant de traces physiques (Skogan, 1990). Selon cette perspective, la forme sociale désigne les expériences vécues et qui sont directement perceptibles par les acteurs sociaux tels que les impolitesses, la flânerie, le vacarme, etc. Quant à la forme physique, elle désigne plutôt les signes évoquant le manque de salubrité et la dégradation de l'environnement tels que : la présence de déchets, de graffitis, le vandalisme, etc. De plus, selon Skogan (1990), les incivilités physiques correspondent à des comportements récurrents tandis que la dimension sociale des incivilités se manifeste plutôt au travers d'une série d'événements épisodiques.

Ces dernières constatations nous amènent aux deux autres dimensions de l'incivilité, soient : la proximité et la fréquence. Contrairement à la première dimension, la proximité et la fréquence des incivilités ne réfèrent pas à une représentation catégorielle mais bien à une perception d'intensité du phénomène. En effet, la proximité d'un comportement incivil aura pour conséquence d'influencer les représentations des acteurs sociaux sur la notion même d'incivilité. Comme le souligne Milburn (2000 : 338), l'incapacité des chercheurs à circonscrire clairement la notion d'incivilité tient au fait que ces comportements « *n'ont de portée incivile que pour ceux qui en sont les témoins ou les victimes* ». Ainsi, la distance sociale ou géographique qui sépare les acteurs sociaux des manifestations de l'incivilité module les perceptions

individuelles en ce sens qu'elle peut refléter, d'une part, une appréciation de la réalité et, d'autre part, une distorsion découlant de la construction politico-médiatique du phénomène. En ce qui a trait à la fréquence des incivilités, cette dimension revêt une importance majeure concernant la qualification des comportements « indésirables ». En effet, la récurrence de certaines incivilités dans un lieu donné et à un moment précis peut avoir pour incidence la banalisation ou la judiciarisation de ces comportements. Tout comme certaines petites malversations (pénalement qualifiables) qui sont étiquetées sous le vocable incivilité (Bonnemain, 2000), les comportements incivils peuvent faire l'objet d'une réaction différentielle selon qu'un grand nombre de personnes les commette ou bien faire l'objet d'une réprobation formelle s'ils constituent une atteinte sérieuse aux valeurs morales et à la sécurité du publique.

C. La gravité perçue des incivilités

La majorité des recherches portant sur la gravité s'intéressent, presque exclusivement, à l'évaluation et l'ordonnement des délits s'inscrivant dans le large spectre des activités criminelles. Néanmoins, il n'y a pas de raison de croire que les mécanismes sous-jacents à la perception de la gravité des crimes soient différents de ceux qui déterminent la gravité des incivilités. En effet, dans les deux cas, nous supposons que la notion de gravité est multidimensionnelle, c'est-à-dire qu'elle est influencée par les caractéristiques personnelles des individus et par les normes en vigueur dans un groupe social donné. Ainsi, bien que les chercheurs aient peu développé cette approche dans l'étude de l'incivilité, nous proposons d'examiner les principaux travaux qui ont élaboré les dimensions et les méthodes d'évaluation de la gravité des crimes afin d'en dériver une mesure adaptée aux comportements incivils.

Tout d'abord, plusieurs études indiquent que les acteurs du milieu judiciaire et l'ensemble de la population s'entendent sur le fait que les crimes contre la personne sont plus graves que les

crimes contre les biens et la propriété privée. Or, dans chacune de ces deux grandes catégories se trouvent une quantité importante de délits où il est difficile de conclure avec fermeté que tel ou tel délit soit plus grave qu'un autre. On s'aperçoit donc que la gravité des crimes qui se retrouvent dans une même catégorie peut considérablement varier. Plus précisément, il apparaît que « la variance intragroupe - les crimes contenus dans une même catégorie d'infraction - est souvent plus grande que la variance intergroupe - entre les deux catégories d'infractions » (Ouimet, 2004 ; Francis et coll., 2001). Ainsi, il est préférable d'envisager la gravité perçue d'un crime ou d'un délit en terme relatif (Sellin et Wolfgang, 1964). La gravité relative s'appuie sur une comparaison entre deux infractions situant, sur une échelle ordinale, la gravité d'un crime par rapport à un autre. Ainsi, le meurtre prémédité revêt une gravité relative plus élevée que le la négligence criminelle.

De plus, de nombreuses enquêtes portant sur la gravité perçue des crimes réalisées dans différents pays ont permis de démontrer qu'il existait un large consensus sur l'ordre relatif des échelles de gravité entre les pays et ce, sans égard au sexe, à l'âge, à la profession ou à la culture des répondants (Ackman, Normandeau et Turner, 1967 ; Normandeau, 1970 ; Hamilton et Sanders, 1988 ; Hough et Roberts, 1999). Cependant, ce consensus est remis en question lorsqu'il s'agit de l'*intensité* (gravité en chiffres absolus) de la réprobation exprimée devant un même délit (Cusson, 1998). Ainsi, lorsqu'elles se prononcent sur la gravité d'un même délit, les femmes sont plus sévères que les hommes, les victimes plus que les non-victimes, les riches plus que les pauvres et les individus scolarisés plus que les non-scolarisés (Wolfgang et coll., 1985 ; Cusson, 1998). Par ailleurs, la gravité d'un crime dépend également des circonstances dans lesquelles il se déroule. Certaines sont dites aggravantes alors que d'autres sont dites atténuantes. En s'inspirant des travaux de Sellin et Wolfgang (1964), Cusson (1998) identifie sept principales variables susceptibles d'influencer la gravité, à savoir : les *préjudices réels*, les

dangers potentiels, les *pertes monétaires*, le *degré de dangerosité de l'arme* utilisée, le *degré de vulnérabilité* de la victime, la présence de *psychotropes* et *l'intention* de l'auteur.

En somme, les recherches portant sur la gravité des crimes nous permettent donc d'identifier quelques éléments utiles à la mesure de la gravité perçue des incivilités. Ainsi, les *pertes monétaires* liées aux coûts des réparations des actes de vandalismes, la *vulnérabilité* des victimes en raison de leur âge, de leur sexe, de leur origine ethnique, les *dangers potentiels* associés à la marginalisation de certains individus (flâneurs, itinérants) et l'intention réelle de nuire à autrui, représentent sans aucun doute des circonstances qui risquent d'influencer la perception de la gravité des incivilités. De plus, tout comme les catégories d'infractions, la forme sociale et la forme physique des comportements incivils vont probablement être caractérisées par des différences au niveau de la gravité perçue. En effet, il est probable que les acteurs sociaux évaluent la gravité d'une insulte comme étant plus élevée que celle de jeter des déchets au sol (Taylor et Hale 1986 ; Rohe et Burby, 1988). Toutefois, la gravité perçue des comportements incivils va également dépendre de leur intensité. Ainsi, l'interaction entre la proximité et la fréquence, conjuguée aux deux formes d'incivilités, risque possiblement d'influencer la perception de la gravité et ce, indépendamment des caractéristiques individuelles. L'analyse de la gravité perçue des incivilités devrait permettre de mieux comprendre le processus de qualification des comportements incivils (pénal ou non) et de déterminer comment la perception de la gravité va moduler les stratégies d'intervention des acteurs sociaux.

II. CONTRÔLE SOCIAL DES INCIVILITÉS : FACTEURS STRUCTURAUX ET PROCESSUS SOCIAUX

Bien que les incivilités se manifestent à travers des comportements anodins, il n'en demeure pas moins que leur agrégation spatio-temporelle est associée à une augmentation de la délinquance. En effet, la théorie des « vitres cassées », élaborée par Wilson et Kelling (1982), suppose que si, dans un quartier, les vitres cassées ne sont pas remplacées et si, les autorités ne cherchent pas à sanctionner les auteurs de cette dégradation, les actes d'incivilité vont se multiplier rapidement. Dans un tel contexte, les auteurs postulent que l'inaction des acteurs sociaux envoie le message implicite que les règles de savoir-vivre peuvent être ignorées sans entraîner de conséquences négatives pour ceux qui les transgressent. Les « vitres cassées » deviennent donc le symbole du délabrement d'un quartier et contribuent aux conditions d'une augmentation de la criminalité. Cette constatation est également soutenue par les travaux de Felson (1998) qui montrent que la détérioration des conditions de vie et la prolifération de comportements déviants de moindre importance contribuent à la décadence d'un quartier et à l'augmentation des crimes majeurs.

Plusieurs initiatives ont été développées au cours des dernières années afin d'exercer un contrôle sur les comportements incivils et de contenir les désordres publics. D'une part, nous avons assisté à des réformes politiques majeures concernant les stratégies de lutte contre la petite délinquance, notamment par l'instauration de la police de proximité et la mise en place de contrats locaux de sécurité. D'autre part, nous avons vu naître une pléthore d'initiatives locales préventives telles que des groupes de médiation entre les citoyens et des projets plus coercitifs

tels que les couvre-feu pour les mineurs¹. Cependant, la grande majorité de ces initiatives se concentrent principalement sur les causes immédiates des comportements déviants laissant en suspend des considérations plus fondamentales liées aux processus sociaux et aux mécanismes de contrôle informel des communautés.

A. La désorganisation sociale

Selon Messner et Rosenfeld (1994), la désorganisation sociale renvoie à l'incapacité de certaines communautés à réaliser des objectifs communs, tels que le maintien ou l'amélioration des conditions de vie et la régulation informelle des comportements déviants. La théorie de la désorganisation sociale s'intéresse aux facteurs structuraux² ainsi qu'aux processus d'altération de la cohésion sociale qui favorisent la dégradation des espaces urbains. Des recherches ont réussi à déterminer quels étaient les facteurs structuraux associés aux désordres. Citons les travaux de Morenoff et coll. (2001) qui, en adoptant une perspective écologique, ont dégagé des facteurs liés aux conditions de vie prévalant dans les quartiers ayant des niveaux élevés de désordres : la pauvreté, la ségrégation de groupes minoritaires et les familles monoparentales. Selon Sampson, Raudenbush et Earls (1998), ces caractéristiques peuvent être regroupées en trois catégories : 1) la concentration de désavantages, 2) la concentration d'immigration et 3) l'instabilité résidentielle. Soulignons que la notion de concentration de désavantages renvoie aux caractéristiques socio-économiques suivantes: les personnes vivants sous le seuil de pauvreté, les familles monoparentales, les individus âgés de moins de 20 ans, un taux élevé de chômage et enfin les personnes bénéficiant d'un programme d'assistance sociale. Il est donc primordial de comprendre comment les spécificités structurelles des

¹ Mentionnons à ce sujet que la ville de Huntingdon (Québec) a tenté de décréter un couvre-feu afin de réduire le nombre de désordres perpétrés par les adolescents de la région.

² Les facteurs structuraux réfèrent aux facteurs socio-économiques et sociodémographiques des communautés.

communautés peuvent influencer l'agrégation des désordres dans certains milieux de vie (Sampson et Raudenbush, 2001).

Toutefois, l'analyse des facteurs structuraux n'explique pas à elle seule la variation des désordres d'un quartier à l'autre. En effet, si certains facteurs sociodémographiques et socio-économiques peuvent moduler à la hausse les niveaux de désordres, d'autres forces peuvent contrebalancer et neutraliser les caractéristiques sociales criminogènes. Cette dernière prémisse suppose que le désir de vivre dans un environnement social sécuritaire peut favoriser, chez les membres d'une communauté, le déploiement de stratégies collectives visant à garantir l'ordre dans leur milieu de vie (Sampson et Raudenbush, 2001).

B. Le contrôle social informel et ses mécanismes

Le désordre est également associé aux mécanismes de contrôle social informel dans une communauté. Selon Roché (1996b), la multiplication des incivilités, notamment dans un lieu géographiquement limité, accroît le sentiment d'insécurité mais aussi la délinquance dès lors que les mécanismes informels de contrôle social se dégradent. En effet, plusieurs travaux ont déjà souligné l'influence qu'exerce le désordre sur la dégradation des quartiers. Les recherches menées par Wilson et Kelling (1982) ont ainsi montré que les désordres étaient en grande partie responsables de l'altération des processus par lesquels une communauté contrôle les motivations et les comportements déviants. Ainsi, on observe dans les zones urbaines affichant des niveaux élevés de désordres, un phénomène de désappropriation du milieu de vie et de déresponsabilisation des citoyens envers les enjeux locaux (Skogan, 1990). Ce désengagement des membres d'une communauté vient donc favoriser l'émergence d'un processus dans lequel la relation entre le désordre et l'affaiblissement des mécanismes de contrôle informel s'enferme dans un mouvement en spirale menant jusqu'à une dégradation prononcée du milieu de vie.

Bien que les facteurs structureaux aient un impact sur la concentration géographique des désordres, il n'en reste pas moins que l'organisation sociale des espaces urbains et les mécanismes d'intégration sociale qui en découlent jouent également un rôle de premier plan dans le contrôle des comportements déviants. Une étude menée par Morenoff et Sampson (2001) s'est intéressée aux relations pouvant exister entre la concentration géographique des inégalités sociales, les mécanismes d'intégration social et les niveaux de la criminalité. Leurs résultats montrent que : 1) la concentration des inégalités sociales et une faible efficacité collective prédisent de manière indépendante l'augmentation des violences criminelles ; 2) l'appartenance à des associations locales, à des groupes de bénévoles et à un réseau élargi d'amis exerce une influence à la baisse sur les crimes violents seulement si cette appartenance a pour objectif de promouvoir l'efficacité collective. Les auteurs conceptualisent l'efficacité collective en combinant la cohésion sociale avec les attentes partagées par les individus visant le renforcement du contrôle social informel dans leur communauté (Sampson et Raudenbush, 2001).

Le contrôle social informel est fortement corrélé aux niveaux de la criminalité et aux facteurs structureaux qui caractérisent les zones urbaines (quartiers). Le contrôle social informel renvoie à la structure et à la réciprocité des relations interpersonnelles qui lient les membres d'une communauté aux autres et aux institutions sociales (Sampson et Laub, 1993; Kornhauser, 1978). Ce type de contrôle peut se manifester sous une multitude de formes : le respect des normes comportementales, la surveillance informelle des lieux, la dénonciation des activités illicites et l'engagement des individus dans des situations impliquant leur sécurité. Toutefois, pour que le contrôle social informel s'exerce, les communautés doivent être caractérisées par une forte cohésion sociale et elles doivent être constituées de membres qui ont su développer un capital social étendu leur permettant d'agir efficacement devant des problèmes collectifs.

Selon Sampson, Raudenbush et Earls (1998), la volonté des résidents à intervenir pour le bien collectif dépend en grande partie de la cohésion sociale, qui se définit par la confiance mutuelle et la solidarité entre les individus d'une même communauté. À ce sujet, Lynch et coll. (1998) mentionnent que le capital social est un concept lié à la cohésion sociale et ils le définissent comme «l'ensemble des investissements, des ressources et des réseaux qui engendrent la cohésion sociale, la confiance et la volonté de prendre part à des activités communautaires». De plus, il semble que le capital social englobe également l'engagement civique, les normes de réciprocité, le respect mutuel, l'égalité politique et l'intérêt collectif permettant ainsi aux individus de se concerter dans le but d'accomplir plus qu'ils ne le pourraient individuellement (Diamond, 2001). Ce sont ces différents réseaux sociaux, régis par des normes, qui permettent aux membres d'une collectivité d'agir efficacement ensemble dans le but d'atteindre des objectifs communs (Putnam, 2000). Ainsi, les communautés qui ont développé des réseaux sociaux et des associations communautaires, comparativement à celles qui n'en ont pas développés sont mieux outillées pour faire face à la pauvreté et à la résolution des conflits (Woolcock et Narayan, 2000).

III. INCIVILITÉS, LOGEMENTS SOCIAUX ET GOUVERNANCE DES COMMUNAUTÉS

À la lumière de la recension des écrits, nous observons que les recherches qui se sont intéressées aux incivilités, aux désordres et à la délinquance ont principalement examiné la situation qui prévalait dans les banlieues défavorisées sans vraiment porter attention aux structures composant ces zones urbaines, notamment les logements sociaux. En effet, depuis les années 1970, une des stratégies de lutte contre la pauvreté déployée par les pouvoirs publics a été le développement d'un vaste réseau de logements sociaux. Ces interventions de l'État avaient pour objectif de permettre l'accès à des conditions de logements minimales pour

les collectivités les plus démunies. Cependant, les sociétés modernes sont actuellement confrontées à un développement constant de ces zones de pauvreté. Aujourd'hui, la clientèle qui réside dans les logements sociaux est de plus en plus pauvre, multiethnique, monoparentale, démunie et isolée socialement. Cette concentration géographique de désavantages pose inévitablement le problème de l'agrégation des désordres et de la dégradation des conditions de vie des collectivités qui habitent ces espaces résidentiels. D'ailleurs, le modèle français des «cités» nous a fort bien instruit sur les problèmes de désordres reliés à l'exclusion et à la concentration de la pauvreté (Boyer, 2000; Roché, 2000; Merlin, 1999). Dans de telles circonstances, il devient urgent de se pencher sur les problèmes d'ordre qui sévissent dans les logements sociaux puisque les incivilités et les désordres représentent un enjeu sécuritaire majeur auquel sont quotidiennement confrontés les résidents des logements sociaux (Rouse et Rubenstein, 1978).

A. Les incivilités et les désordres dans les logements sociaux

Nous avons mentionné dans la première section de ce chapitre que les incivilités représentent une atteinte à l'ordre public et altèrent les liens sociaux et entraînent une méfiance chez les citoyens. Sur cet aspect, les travaux de Brill (1975) identifient la cause de cette problématique dans les logements sociaux à la faible structure sociale, à l'absence de groupe de support, au manque de confiance et à tous les facteurs qui inhibent la capacité de se protéger et de s'aider au sein d'une communauté. De telles circonstances peuvent ainsi détériorer le tissu social selon des degrés variables liés aux caractéristiques des interventions des pouvoirs publics. Certes, les autorités de la ville de Montréal ont évité le modèle «ghettos», misant plutôt sur un modèle d'îlots dispersés à l'intérieur des quartiers. Néanmoins, la problématique est fondamentalement la même : démobilitation, déresponsabilisation, manque de cohésion sociale et de contrôle social. Les travaux de Rouse et Rubenstein (1978) indiquent que le problème de

déviance qui afflige les logements sociaux est associé au manque de cohésion sociale et de contrôle social informel. Ces auteurs rapportent également que ces faiblesses au niveau des mécanismes sociaux contribuent à la vulnérabilité des résidants face au crime. Ils mettent d'ailleurs en évidence l'influence de la cohésion sociale et du niveau de contrôle social informel (l'efficacité collective) sur les niveaux de la criminalité dans les habitations à loyer modique.

B. La gouvernance des logements sociaux et le contrôle informel

Les manifestations du désordre et des incivilités dans les logements sociaux sont la conséquence d'un système de gestion déficitaire des conditions de vie (Fagan et coll., 1998). D'ailleurs, les travaux de Saegert, Winkel et Swartz (2002) montrent que l'implantation de programmes sociaux favorisant le développement du capital social informel des locataires a influencé à la baisse les niveaux de la criminalité dans les logements sociaux publics de la ville de New York. En effet, les auteurs concluent que la richesse du capital social informel (mesuré à partir de la participation des résidants aux comités de locataires, les normes prosociales des locataires et l'organisation formelle à l'intérieur des habitations) est directement liée à la réduction de différents types de crime. Ceci souligne l'importance de la gouvernance des collectivités dans la gestion des conflits. Ainsi, les résultats de cette étude montrent que le désordre n'est pas endémique aux communautés résidant dans les logements à loyer modique (HLM) et il serait nécessaire d'approfondir les mécanismes de gouvernance de ces communautés (structure organisationnelle, règles administratives, etc.) afin d'y repérer les éléments disfonctionnels (Weisel, 1998).

Nous considérons donc que la définition sociologique des incivilités sous-estime le contexte institutionnel dans lequel baignent les acteurs sociaux puisque les résidants des logements sociaux sont soumis à une gestion différentielle de leurs conditions de vie. En effet, il existe

dans la ville de Montréal plusieurs types de gestion dans le domaine du logement social qui, selon les cas, produisent un degré variable de responsabilisation et de mobilisation collective. Pour les fins de cette recherche, nous porterons attention à deux principaux types de gouvernance. Dans un premier temps, on retrouve les habitations à loyers modiques (HLM) dont le type de gouvernance adopte une approche «clientéliste», c'est-à-dire qui «prend en charge» les résidents en définissant leurs conditions de logement. Dans un deuxième temps, on retrouve les coopératives d'habitation dont le fonctionnement repose essentiellement sur un processus de participation démocratique dans lequel les résidents ont une emprise sur leurs conditions de vie.

C. Question de recherche

Nous savons que les incivilités sont associées à des comportements nuisibles et indésirables faisant l'objet d'une désapprobation sociale. Cependant, la notion d'incivilité demeure ambiguë en raison de l'influence exercée par des facteurs qui agissent sur les perceptions individuelles. Tout d'abord, la définition d'une incivilité émane de représentations subjectives qui réfèrent aux caractéristiques personnelles des acteurs qui subissent ou qui côtoient l'incivilité. Ainsi, sachant que les résidents de logements sociaux possèdent des caractéristiques socio-économiques et sociodémographiques variées, il est plausible que ces attributs interfèrent dans la représentation subjective d'une incivilité et modulent l'intensité de la désapprobation des résidents face aux comportements incivils.

De plus, nous avons vu que les facteurs structurels tels que la concentration de désavantages et la multiethnicité peuvent affaiblir la capacité des communautés à déployer des stratégies collectives d'intervention. En revanche, les collectivités qui ont su maintenir un niveau élevé de cohésion sociale seront mieux outillées pour contrebalancer les effets criminogènes liés aux facteurs structurels. Ainsi, les modes de gestion des logements sociaux sont susceptibles de

modeler les perceptions des individus en regard de ce qui est ou n'est pas accepté par le groupe d'appartenance, de fixer un seuil de tolérance (gravité) à l'endroit des comportements incivils et d'exercer une influence sur les processus de régulation formelle ou informelle des incivilités.

Ainsi, nous proposons dans le cadre de la présente recherche d'examiner quelles sont les représentations et les stratégies d'intervention des résidents de logements sociaux à l'égard des incivilités. Hormis la question centrale de ce projet de recherche, c'est-à-dire «qu'est-ce qu'une incivilité selon les résidents de logements sociaux de la ville de Montréal», nous explorerons les trois questions de recherche suivantes :

- Quelle est l'influence des caractéristiques personnelles sur les représentations d'une incivilité et comment ces dernières interagissent avec les mécanismes d'intervention privilégiés par les résidents ?
- Quelle est l'influence du type de gouvernance sur les représentations subjectives d'une incivilité et comment interagit la gouvernance avec les mécanismes d'intervention privilégiés par les résidents ?
- Lequel de ces deux facteurs (caractéristiques personnelles et type de gouvernance) exerce le plus d'influence sur la définition et le choix des stratégies d'intervention à l'égard de l'incivilité ?

PARTIE DEUX : MÉTHODOLOGIE

Dans cette deuxième partie, nous traitons des principales considérations méthodologiques qui ont guidé cette recherche. Dans un premier temps, nous décrivons brièvement la population cible et le milieu de vie des résidants des logements sociaux. Ensuite, il est question de préciser la méthode d'échantillonnage et d'expliquer le processus de cueillette des données. Finalement, nous définissons les mesures utilisées afin d'opérationnaliser les concepts centraux liés à notre recherche.

I. GOUVERNANCE DES MILIEUX DE VIE À L'ÉTUDE

La présente recherche porte sur les résidants habitant dans un des deux types de logements sociaux situés sur l'Île de Montréal, soient: 1) les résidants des « Habitations à loyer modique » (HLM) gérés par l'*Office municipale d'habitation de Montréal* (OMHM) et 2) les résidants des coopératives gérées par la *Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale de Montréal métropolitain* (FÉCHIMM)³. L'*Office Municipale Habitation de Montréal* (OMHM) administre actuellement environ 17 000 logements à loyer modique dans la région métropolitaine de Montréal. Les résidants sont répartis dans les différents HLM selon qu'ils répondent aux critères suivants : aînés de plus de 55 ans, familles ou personnes seules de moins de 55 ans avec ou sans enfants⁴. Quant aux conditions de location, le coût du loyer correspond à 25% des revenus du ménage et les locataires sont admissibles, en cours de bail, à une réduction de loyer si leurs revenus diminuent. Dès lors, il est clair que nous avons à faire,

³ Notons que pour les fins de cette recherche, nous considérons les coopératives d'habitation comme des logements « sociaux » puisqu'une grande majorité d'entre elles bénéficient d'une aide financière provenant de programmes gouvernementaux. Cette « aide publique » permet donc aux coopératives d'offrir aux locataires des loyers dont le coût se situe largement en dessous du marché locatif privé.

⁴ L'admission d'un demandeur en HLM repose sur des règles strictes et qui s'appuient sur des critères bien précis tels que les revenus, l'autonomie (ne pas être affecté par un handicap sérieux) et le fait de résider dans la ville depuis les 24 derniers mois. De plus, tout demandeur doit être citoyen canadien ou résident permanent.

d'un point de vue socio-économique, à une population particulière qui présente de nombreux désavantages sur le plan socio-économique.

La Fédération des coopératives d'habitation intermunicipale de Montréal métropolitain (FÉCHIMM) regroupe plus de 330 coopératives. Avec une moyenne de 19 logements par coopérative, elle représente plus de 6 000 ménages⁵. Tout comme la FÉCHIMM, chaque coopérative est gérée par ses membres et elle est dotée d'un conseil d'administration (CA) qui favorise l'implication des membres dans la gestion des conditions de logement. Dès lors, pour assurer leur viabilité et leur développement financier, les coopératives d'habitation ont misé sur la diversité socio-économique de leurs membres. Les personnes ayant l'intention d'habiter dans une coopérative et d'en devenir membre doivent signer un contrat qui les engage à suivre les règles de fonctionnement de la coopérative prévues à l'article 4 de la *Loi sur les coopératives* (L.R.Q., chap. C-67.2). Cette clause revêt une grande importance dans le contrat puisqu'elle octroie à l'adhérent une diminution substantielle des frais de logement qui demeure conditionnelle à son implication dans la gestion de la coopérative⁶. Néanmoins, précisons que parmi la diversité des programmes des coopératives, nous avons privilégié celles relevant de l'article 95 de la Loi nationale sur l'habitation (1984). L'article 95 oblige les coopératives à offrir 25 % de leur espace locatif à une clientèle ayant un faible revenu. Ce contexte nous permet ainsi de mieux comparer les deux milieux de vie à l'étude.

⁵ La FÉCHIMM est gérée par ses membres et elle tire son financement de ces derniers. Elle s'efforce de développer des services sur mesure qui répondent aux besoins des coopératives d'habitation et de leurs membres.

⁶ En cas de non-respect du contrat, le Conseil d'administration de la coopérative peut suspendre l'application de l'entente pour une période déterminée ou même exclure le membre, lui retirant par conséquent les avantages financiers qui sont associés à son adhésion.

II. ÉCHANTILLONNAGE, CUEILLETTE DES DONNEES ET CARACTERISTIQUES DE LA POLPULATION

Pour les fins de cette recherche, nous avons limité l'analyse de la perception des incivilités des résidants des logements sociaux à cinq quartiers de la ville de Montréal, soient : Centre Sud, Hochelaga-Maisonneuve, Mercier, Plateau Mont-Royal et Ville Marie⁷. Afin d'estimer au mieux la représentativité statistique des deux populations à l'étude, nous avons choisi la méthode d'échantillonnage probabiliste ou aléatoire simple⁸. Au total, 364 résidants ont été interviewés : 217 résidants dans les HLM et 147 résidants dans les coopératives. Notre échantillon nous permet ainsi d'obtenir une marge d'erreur de 5% (19 fois sur 20) en considérant que le nombre de logements dans les HLM et les coopératives pour les cinq quartiers ciblés est estimé à 9296.

Dans le cadre de cette recherche, nous avons privilégié l'enquête de terrain (sondage) réalisée à partir d'entrevues directives (questionnaire) de personne à personne⁹. Précisons que les entretiens ont été réalisés dans la confidentialité (dénominalisation des questionnaires) et que tous les répondants ont signé un formulaire de consentement approuvé par le Comité d'éthique de l'Université de Montréal. De plus, mentionnons que nous avons fait en sorte que le nombre d'entrevues respecte la proportion du nombre de logements dans chaque complexe d'habitation visité¹⁰. De plus, nous avons obtenu de nos partenaires plusieurs informations sur les populations à l'étude. Tout d'abord, l'OMHM nous a fourni une liste de tous les résidents des HLM dans les cinq quartiers ciblés. Quant à la FÉCHIMM, elle nous a fait parvenir une liste des

⁷ Les raisons suivantes justifient ce choix : 1) une proportion importante des logements sociaux se concentre dans ces cinq secteurs de la ville et 2) la délimitation géographique nous permet de contrôler l'influence des facteurs structurels qui caractérisent ces zones urbaines.

⁸ L'avantage de cette technique d'échantillonnage est qu'elle reproduit une population en se basant uniquement sur le hasard pour choisir les individus qui feront partie de l'échantillon. Ainsi, chaque individu a une chance égale de faire partie de l'échantillon final (Toudeh et Antonius, 1991 :228).

⁹ Notons que la cueillette des données s'est déroulée sur une période de quatre mois, soit de janvier à avril 2004.

¹⁰ Néanmoins, l'enquête de terrain ne s'est pas réalisée sans rencontrer d'obstacles. En effet, nous avons connu quelques difficultés à rejoindre les personnes du troisième âge à la suite d'une opération de prévention menée par l'organisme *Tandem* qui avait pour but de sensibiliser les personnes âgées contre les étrangers qui frappaient à leur porte.

présidents et/ou présidents de chacune des coopératives située dans ces mêmes quartiers. Ainsi, il nous a été possible de respecter les postulats relatifs à l'échantillonnage probabiliste et d'identifier les spécificités des deux populations à l'étude.

Cette méthode nous a donc permis de former un échantillon dans lequel les caractéristiques sociodémographiques des deux sous groupes à l'étude sont statistiquement comparables. Les caractéristiques personnelles présentées au tableau 14 (Annexe V) indiquent qu'il existe peu de différences entre les deux populations à l'étude concernant les facteurs sociodémographiques (âge, sexe, appartenance ethnique et statut familial). En revanche, il appert que le niveau de scolarité des répondants ($\phi=0,33$; $p<0,01$) et le revenu ($\phi=0,52$; $p<0,01$) sont fortement associés au milieu de vie. En d'autres termes, les résidents des HLM sont largement plus défavorisés sur le plan socio-économique que les personnes en coopératives. Notons que cette différence entre les deux groupes s'explique principalement en raison des critères inhérents à la sélection des locataires.

III. OPÉRATIONNALISATION DES CONCEPTS

Dans un premier, nous avons élaboré trois types de mesure afin de connaître quelles étaient les représentations de l'incivilité chez les résidents des logements sociaux de la ville de Montréal.

La première consistait à demander aux sujets de définir dans leurs propres mots à quoi référait la notion d'incivilité pour ainsi spécifier, en général, la conception qu'ils en avaient. La seconde mesure examinait les perceptions des répondants à l'égard de l'incivilité en opposant les perspectives pénales et sociologiques. Ainsi, en recentrant les sujets sur un choix de réponses, nous leur demandions de déterminer si une incivilité relevait d'un manque de savoir vivre, d'un non respect des règles établies dans leur complexe d'habitation ou d'une infraction à la loi.

Enfin, la dernière mesure reposait sur une liste de 21 incidents (Annexe II) dans laquelle nous

avons introduit des situations de différentes natures (infra pénales, infractions, crimes). Mentionnons également que nous avons pris la liberté d'inclure dans cette liste des comportements pénalement qualifiables afin de valider les perceptions des répondants au regard des deux mesures précédentes. Ainsi, les répondants ont été amenés à discriminer parmi les incidents qui leur ont été soumis lesquels relevaient ou non de comportements incivils.

Après s'être prononcé sur le caractère incivil ou non des 21 incidents, les répondants ont par la suite été interrogés sur leurs perceptions face à ces incidents. Plus précisément, ils ont été amenés à s'exprimer sur les sentiments qu'ils avaient éprouvé lorsqu'ils étaient confrontés à ces incidents, à savoir : de l'indifférence, de l'insécurité, de la colère ou un malaise. En se basant sur les réponses des sujets, nous avons élaboré une échelle pour chacun des sentiments ressentis en considérant seulement les incidents qu'ils percevaient comme étant des incivilités. Ces échelles de mesures nous ont ainsi permis d'analyser les effets discriminants des caractéristiques personnelles et du type de gestion.

Afin de mesurer la gravité perçue des incivilités, nous nous sommes largement inspirés des sondages de perception de la gravité des crimes (Sellin et Wolfgang, 1964; Wolfgang et coll., 1985). La mesure de la gravité se répartit dans quatre échelles dont chacune contient neuf vignettes (scénarios) correspondant aux actes suivants : jeter des circulaires sur le sol, obstruer le passage avec ses paquets, flâner, insulter, faire du vacarme, cracher, saccager les boîtes aux lettres, voler un bien et agresser physiquement une personne. Pour chacune des vignettes, nous avons fait varier les deux attributs suivants : la fréquence et la proximité. La raison pour laquelle nous avons formé quatre échelles repose sur le fait que nous voulions éviter les réponses mémorisées, c'est-à-dire que les répondants estiment la gravité d'une incivilité en tenant compte de son estimé précédant.

En revanche, contrairement aux travaux réalisés sur la perception des crimes, nous avons opté pour une mesure de gravité qui comparait chacun des actes incivils entre eux et non à partir d'un énoncé de référence (module)¹¹. Ceci nous a permis d'obtenir une perception de la gravité qui était relative à l'ensemble des neuf vignettes contenues dans chacun des groupes qui composait notre mesure. Ainsi, les répondants devaient indiquer un score compris entre 0 (peu grave) et 100 (très grave) pour chaque vignette tout en tenant compte de la valeur accordée aux autres vignettes de la même échelle. Nous avons préféré cette méthode de cotation à celle de Wolfgang et coll. (1964) afin d'éviter que le jugement des répondants soit influencé par la valeur rattachée au module au lieu d'exprimer librement leur perception de la gravité par rapport à un ensemble de comportements dont les attributs étaient variables (nature, proximité et fréquence).

De plus, étant donné que la réaction et les stratégies d'intervention déployées par les sujets pouvaient être influencée par la fréquence d'occurrence des comportements incivils, nous avons donc demandé à chaque sujet de chiffrer le nombre de fois où ils avaient été témoins et/ou victimes de chacune des situations énumérées dans la liste au cours des six derniers mois précédant l'entrevue. La spécification de cette période de temps poursuivait deux objectifs. Le premier, d'ordre méthodologique, consistait à délimiter une fenêtre de temps pour s'assurer que les répondants ne s'engageaient pas dans une appréciation « télescopique » de l'occurrence des incidents. Le second objectif, plus pragmatique, consistait à cibler une période de temps suffisamment longue pour que certains incidents rares puissent se manifester (le vol, l'agression). À partir des informations recueillies, nous avons constitué une échelle d'exposition

¹¹ Nous tenons à remercier Julien Piednoir et Nadège Sauvêtre pour leurs judicieux conseils dans l'élaboration de cet outil de mesure.

en additionnant la fréquence de victimisation et le nombre de fois où les sujets affirmaient avoir été témoins des incidents qu'ils considéraient comme étant des incivilités.

Afin de connaître les stratégies d'intervention déployées par les répondants, les sujets ont été invités à s'exprimer sur le type d'action qu'ils avaient entrepris à la suite d'une exposition aux incivilités. Par conséquent, lorsque les sujets affirmaient avoir été exposés à un ou à plusieurs des 21 incidents contenus dans la liste présentée dans l'annexe II, ils devaient préciser la nature de leur intervention. Pour ce faire, nous leur avons soumis un choix de réponse composés des réactions suivantes : 1) je ne fais rien, 2) j'interviens personnellement, 3) je fais intervenir une connaissance personnelle, 4) j'avise le concierge, 5) je porte plainte au bailleur de fonds, 6) je porte plainte à un inspecteur de la ville et 7) je porte plainte à la police.

Finalement, pour mieux comprendre le choix des stratégies d'intervention des répondants, nous avons élaboré deux échelles mesurant le degré de cohésion sociale et le niveau de contrôle social informel dans le milieu de vie des répondants. La construction de ces échelles a largement été inspirée des travaux de Sampson, Raudenbush et Earls (1998). La première mesure le sentiment d'appartenance des sujets à leur communauté (cohésion), notamment les liens de confiance et de solidarité qu'ils ont développés avec leur voisinage. Quant à la seconde échelle, elle mesure le niveau de contrôle social informel selon la perception des répondants. Plus précisément, il s'agit d'examiner le degré d'efficacité des résidents des logements sociaux dans la gestion des problèmes collectifs (comportements déviants, enjeux locaux, etc.).

IV. LIMITES DE L'ÉTUDE

Cette étude présente trois limites. Tout d'abord, la cueillette des données repose sur des entrevues exclusivement réalisées auprès de montréalais francophones. Ensuite, notre échantillon compte peu de sujets provenant d'origines ethnoculturelles minoritaires (environ 14%). Et finalement, les entretiens se sont uniquement effectués auprès de sujets résidant dans le Sud-Est de Montréal. Dès lors, nous suggérons que notre échantillon ne représente pas toute la réalité des logements sociaux de la ville de Montréal, à savoir, la représentativité des sujets anglophones, des minorités ethniques et des autres quartiers pauvres de la ville de Montréal. Toutefois, bien que ces limites recommandent la prudence quant à la généralisation des résultats, il nous semble néanmoins important de souligner qu'en dehors des caractéristiques socio économiques, les deux échantillons à l'étude (HLM et Coopérative) demeurent comparables.

PARTIE TROIS : REPRÉSENTATIONS ET PERCEPTIONS DE L'INCIVILITÉ

Dans cette troisième partie, nous nous intéressons aux représentations des résidents des logements sociaux à l'égard de l'incivilité. Nos analyses portent dans un premier temps sur la capacité des répondants à définir une notion aussi abstraite que celle de l'incivilité. Dans un second temps, nous accordons une attention particulière aux manifestations de l'incivilité afin de déterminer, à partir du point de vue des répondants, à quelle réalité réfèrent les comportements incivils. Finalement, dans la dernière section, nous analysons les sentiments que génèrent les actes incivils lorsque les répondants y sont confrontés. Pour l'ensemble de ces thèmes, nous examinons comment et jusqu'à quel point les représentations et les perceptions des répondants sont discriminées par les caractéristiques individuelles et le milieu de vie dans lequel ils évoluent.

I. LES REPRÉSENTATIONS ABSTRAITES DE L'INCIVILITÉ

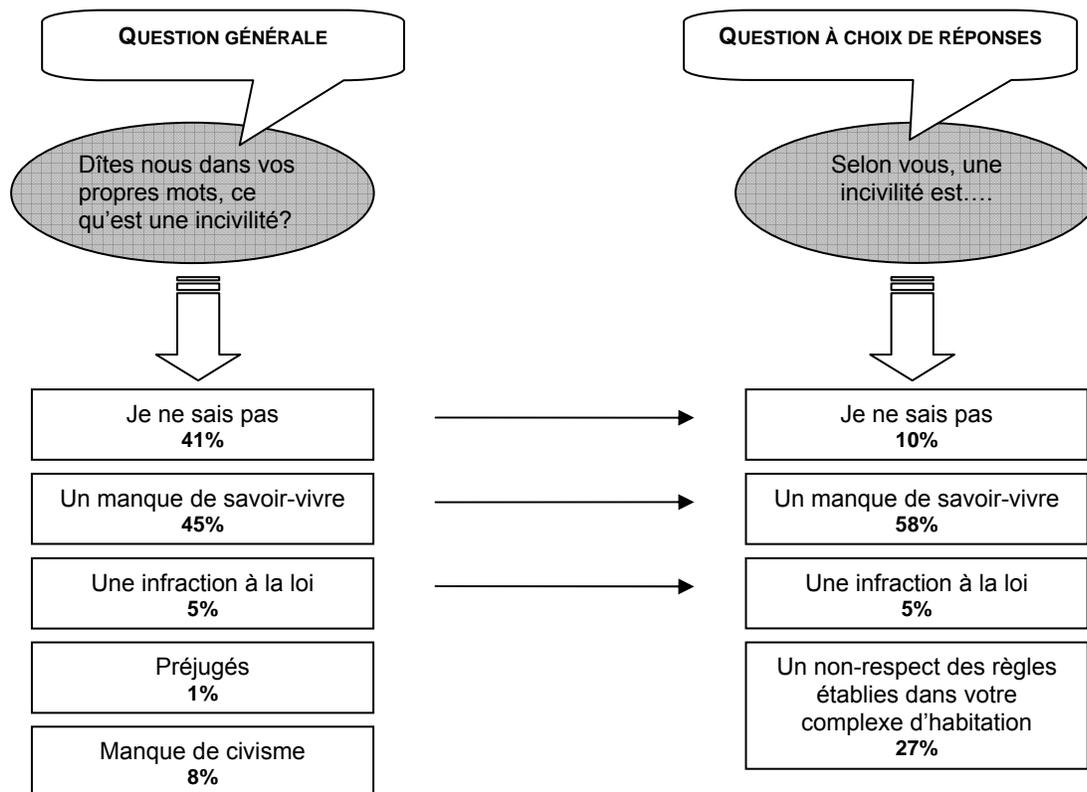
Bien que l'interpénétration du champ pénal et sociologique dans la conceptualisation de l'incivilité rend cette notion difficile à circonscrire, les représentations des comportements incivils demeurent néanmoins rattachées à l'univers de référence des individus. Ainsi, les répondants ont été amenés à définir dans leurs propres mots *ce qu'est une incivilité*. Conformément à nos attentes, les réponses obtenues montrent que la compréhension de ce concept varie considérablement en fonction du vécu et des expériences personnelles des répondants. On observe également que les différentes définitions de l'incivilité qui nous ont été rapportées renvoient tout autant à des préjugés, à des situations irritantes qu'à des comportements délinquants.

Le schéma 1 regroupe les nombreux « exemples » d'incivilité à l'intérieur de catégories définies et montre que près de la moitié des répondants (45%) associent l'incivilité à « un manque de savoir-vivre », 8% à « un manque de civisme », 5% à « une infraction à la loi » et enfin, 1% à « des préjugés ». Toutefois, soulignons que 41% des sujets se sont trouvés dans l'incapacité de définir l'incivilité ou d'en donner un exemple. Ce dernier résultat indique qu'une proportion importante des répondants a soit, de la difficulté à se représenter de façon concrète le concept d'incivilité ou soit, ne trouve tout simplement pas les mots pour le définir.

Afin de recentrer les répondants, nous leur avons soumis un choix de réponses comprenant quatre catégories, soient : 1) un manque de savoir vivre, 2) un manque de respect à l'égard des règles établies dans leur complexe d'habitation, 3) une infraction à la loi et 4) je ne sais pas. Nos résultats indiquent que les sujets qui étaient incapables de répondre à la question ouverte sont passés de 41% à 10%. Il semble donc que la proposition d'un choix de réponses a permis

de resituer les répondants. Parmi les réponses des sujets, on observe que plus de la moitié d'entre eux (58%) associent maintenant l'incivilité à « un manque de savoir-vivre » alors que 27% l'associent à « un non-respect des règles établies dans leur complexe d'habitation » et que 5% l'associent à « une infraction à la loi ».

Schéma 1 : Les représentations de l'incivilité selon les résidants des logements sociaux



N= 364

Toutefois, deux constatations émergent de ces résultats. La première concerne la catégorie « non respect des règles établies dans votre complexe d'habitation ». Il est probable que ce choix de réponse ait été utilisé comme une catégorie alternative au fait de ne pas savoir ce qu'était une incivilité. En effet, lorsque l'on examine la répartition des pourcentages entre la question un et deux, on remarque que la majorité des sujets qui avait d'abord affirmé ne pas

savoir ce qu'était une incivilité se retrouve maintenant dans cette catégorie. Néanmoins, nous ne devons pas exclure la possibilité que la présence d'un choix de réponses ait également permis de cristalliser la perception des répondants et de clarifier une notion abstraite qu'ils n'arrivaient pas à exprimer dans leurs propres mots. D'ailleurs, de nombreuses études réalisées en psychologie cognitive ont démontré qu'il n'y avait aucun lien entre l'absence d'un vocabulaire étendu et les représentations. En effet, selon Charbonneau et Cousineau¹² (2004), le fait de ne pas savoir nommer les choses ne signifie pas que l'on soit incapable de les comprendre. De plus, si l'on considère que l'incivilité est généralement perçue comme un comportement qui est non conforme aux règles de convenance, force est d'admettre que le non respect des règles établies dans les complexes d'habitation souscrit à cette définition.

Le second constat concerne la définition de l'incivilité comme étant « une infraction à la loi ». Il est intéressant de constater que les acteurs sociaux, contrairement aux acteurs institutionnels interrogés dans l'étude de Bonnemain (2000), ont moins tendance à associer l'incivilité à un comportement pénalement qualifiable. En revanche, bien que la proportion de sujets se situant dans cette catégorie soit faible, il n'en demeure pas moins qu'elle reste constante, suggérant ainsi qu'un nombre irréductible de répondants ont persisté à qualifier pénalement l'incivilité.

Afin de mieux comprendre ce qui influence les représentations des répondants, nous avons examiné à quel point les caractéristiques personnelles des sujets étaient associées aux réponses obtenues. Une première série d'analyses, présentée dans le tableau 15 (annexe V), montre qu'en général les réponses des sujets ne sont pas discriminées par les facteurs sociodémographiques. En revanche, il appert que les caractéristiques socio-économiques

¹² L'étude de Charbonneau et Cousineau (2004) portait sur la capacité des individus à utiliser le langage pour décrire leurs perceptions gustatives quant à la saveur de différents types de café. Les résultats ont montré que l'absence d'un vocabulaire étendu n'empêchait pas les amateurs de déceler les différences subtiles entre les types de cafés.

viennent différencier de façon significative les représentations de l'incivilité. En effet, on remarque que la proportion de sujets ayant de la difficulté à définir l'incivilité est principalement composée d'individus présentant un faible niveau de scolarité ($\phi=0,25$; $p\leq 0,01$) et possédant un revenu familial sous le seuil de la pauvreté ($\phi=0,25$; $p\leq 0,01$). À l'inverse, on observe que les répondants ayant associé l'incivilité à un manque de savoir-vivre présentent un niveau de scolarité et un revenu plus élevé (respectivement : $\phi=0,16$; $p\leq 0,01$ et $\phi=0,11$; $p\leq 0,05$). Par contre, il appert que les répondants déclarant un revenu supérieur à 20 000\$ ont également tendance à concevoir l'incivilité comme un manque de civisme ($\phi=0,14$; $p\leq 0,01$). Finalement, lorsque l'on met en relation les réponses des sujets avec le milieu de vie, les résultats indiquent que les résidents en HLM sont plus nombreux à ne pas savoir ce qu'est une incivilité (49,1% contre 28,6%, $\phi=0,20$; $p\leq 0,01$) alors qu'une proportion importante des sujets qui perçoivent l'incivilité comme étant « un manque de savoir-vivre » proviennent des coopératives (53,7% contre 39,8%, $\phi=0,14$; $p\leq 0,01$). Cependant, les derniers résultats doivent être interprétés avec prudence puisque nous savons d'ores et déjà que le milieu de vie détermine dans une large mesure les caractéristiques socio-économiques des répondants.

Une seconde série d'analyses porte sur les choix de réponses proposés aux sujets. Les résultats présentés au tableau 16 (annexe V) indiquent que la proportion de sujets ayant de la difficulté à définir l'incivilité est principalement composée d'individus provenant de minorités visibles ($\phi=0,30$; $p\leq 0,01$), d'individus ayant un revenu inférieur à 19 999\$ ($\phi=0,13$; $p\leq 0,05$) et de familles monoparentales ($\phi=0,12$; $p\leq 0,05$). De plus, on remarque que ce sont les personnes âgées de plus de 36 ans ($\phi=0,16$; $p\leq 0,05$) et les personnes d'origine caucasienne ($\phi=0,10$; $p\leq 0,05$) qui sont plus nombreuses à associer l'incivilité à « un manque de savoir-vivre ». D'autre part, on note que ce sont les personnes seules et les chefs de « familles traditionnelles » ($\phi=0,15$; $p\leq 0,01$) qui sont plus enclins à définir l'incivilité comme « un non respect des règles établies dans leur complexe d'habitation ». Finalement, on observe que le

fait de qualifier pénalement l'incivilité (infraction à la loi) n'est discriminé par aucun des facteurs socio-économiques ou sociodémographiques. Par ailleurs, mentionnons que le fait de suggérer un choix de réponses atténue considérablement l'effet discriminant du type de gestion sur les représentations de l'incivilité.

Il se dégage de l'ensemble de ces résultats des tendances divergentes. D'une part, lorsque les répondants sont amenés à s'exprimer en leurs mots sur le concept d'incivilité, on remarque que notre échantillon se divise en deux groupes distincts, soient : ceux qui l'associent à « un manque de savoir-vivre » (45%) et ceux qui ont de la difficulté à définir ce concept (41%). Il appert également que le milieu de vie et les caractéristiques socio-économiques représentent les deux principaux facteurs qui viennent différencier les représentations des répondants. D'autre part, lorsque nous soumettons un choix de réponses aux sujets, on note que l'incivilité est principalement associée à « un manque de savoir vivre » (58%) et cette fois-ci les représentations de l'incivilité sont largement différenciées par les caractéristiques personnelles des répondants alors que l'effet discriminant du milieu de vie disparaît.

II. LES REPRÉSENTATIONS CONCRÈTES DE L'INCIVILITÉ

Les résultats précédents ont montré qu'une proportion non négligeable de répondants ignorait ce à quoi référait le concept d'incivilité. Toutefois, après leur avoir proposé un choix de réponses quant à ce que pourrait être une incivilité, le pourcentage de sujets ne sachant pas répondre à cette question est passé de 41% à 10%. Néanmoins, nous supposons qu'à défaut de clairement pouvoir conceptualiser une représentation de l'incivilité, les sujets sont capables de définir cette notion d'un point de vue pragmatique, c'est-à-dire à travers ses manifestations.

Les sujets ont donc été amenés à identifier à partir d'une liste de 21 incidents (Annexe II), ceux qu'ils considéreraient comme une incivilité. Cette liste comprend des comportements qualifiables pénalement (agression et vol), des comportements liés au désordre physique et des comportements liés au désordre social, ces derniers variant de l'impolitesse (insulter, cracher, etc.) à l'infraction (faire des graffitis, ne pas respecter l'interdiction de fumer, etc.). Les résultats présentés au tableau 1 indiquent la présence d'un consensus concernant plusieurs incidents étant associés à des comportements incivils.

Tableau 1 : Pourcentage de sujets ayant identifié chacun des comportements comme des incivilités (en ordre décroissant)

Liste des 21 comportements	Échantillon
	n=329
Ne pas ramasser les déjections de son chien	98,50%
Jeter ses déchets sur la voie publique	97,30%
Cracher dans le hall d'entrée	96,70%
Faire des graffitis	93,60%
Saccager des boîtes aux lettres	93,30%
Mettre le feu dans les poubelles des parcs	93,00%
Dégrader des équipements publics	91,50%
Uriner dans la rue/parc	90,90%
Insulter une personne	90,00%
Stationner son véhicule dans une zone réservée à un autre résident	87,80%
Voler un bien	87,20%
Avoir des voisins de palier bruyants	85,70%
Agresser physiquement une personne	83,60%
Ne pas payer son ticket de bus	79,90%
Ne pas respecter l'interdiction de fumer	76,90%
Cracher dans la rue	76,60%
Obstruer avec ses paquets le hall d'entrée	73,90%
Être soûle sur la voie publique	52,30%
Flâneurs aux alentours du bloc	44,70%
Présence de squeegees	41,90%
Présence d'itinérants	33,40%

Bien qu'il soit difficile de regrouper les incivilités dans une typologie clairement définie, les résultats du tableau 1 montrent néanmoins que les incidents marqués par un large consensus (supérieurs à 90%) sont, de manière générale, associés à des désordres physiques (la

dégradation de l'environnement) et au manque d'hygiène. Plus précisément, on retrouve des actes de vandalisme tels que : faire des graffitis (93,6%), saccager les boîtes aux lettres (93,3%), mettre le feu dans les poubelles des parcs (93%), dégrader les équipements publics (91,5%), et des actes liés à la salubrité tels que : ne pas ramasser les déjections de son chien (98,5%), uriner dans les endroits publics (90%) et cracher dans le hall d'entrée (96,7%).

Par la suite, on retrouve des comportements qui ont pour conséquence d'altérer les liens sociaux et la confiance interpersonnelle. Plus spécifiquement, on peut distinguer les comportements susceptibles de générer des tensions interpersonnelles, voire des conflits tels que: l'insulte (90%), voler un bien (87,20%), stationner son véhicule dans une zone réservée à un autre résidant (87,8%), avoir des voisins de palier bruyants (85,7%), agresser physiquement une autre personne (83,60%), ne pas payer son ticket de bus (79,9%), ne pas respecter l'interdiction de fumer (76,9%), cracher dans la rue (76,6%), et obstruer avec ses paquets le hall d'entrée (73,90%). Toutefois, notons que les comportements pour lesquels une proportion importante des répondants ne s'entendent pas sur la nature incivile sont associés à un phénomène de marginalité tels que : une personne soûle sur la voie publique (52,3%), la présence de flâneurs (44,70%), de squeegees (41,90%) et d'itinérants (33,40%).

À la lumière de ces résultats, la question suivante se pose : comment se fait-il que les actes criminels (le vol et l'agression physique) soient identifiés dans plus de 80% des réponses comme des incivilités alors que seulement 5% des répondants percevaient précédemment l'incivilité comme étant une infraction à la Loi ? Tout d'abord, il est possible que les sujets se soient probablement inscrits dans une perspective sociologique et non pénale. On remarque ainsi que certains actes criminels tels que, le vol ou l'agression physique peuvent également être associés à une infraction pénale et d'autre fois à une « mauvaise gestion » des rapports interpersonnels. D'ailleurs, si l'on s'attarde à l'agression physique, il existe plusieurs situations

conflictuelles où deux individus peuvent avoir une altercation physique (bousculades, tiraillement, etc.) sans faire de cette dernière un acte criminel et, par extension, sans dénonciation formelle aux autorités. Dans ce cas, l'altercation physique entre ces deux personnes pourra être perçue comme un manque de savoir-vivre où la « manière forte » est préférée au dialogue.

Ensuite, il faut également tenir compte du fait que les répondants ont été soumis à une liste de 21 comportements dont la grande majorité relevait de nuisances à autrui et de nuisances collectives. Cette énumération d'incidents a probablement eu pour effet de suggérer une logique d'étiquetage dans laquelle les sujets devaient se prononcer sur le caractère nuisible ou non de ces incidents. Cette logique expliquerait pourquoi une forte proportion de répondants considère la plupart de ces comportements comme des incivilités et tout particulièrement les actes criminels. *A contrario*, il n'est pas surprenant de constater que la présence de squeegees et celle d'itinérants n'aient pas été reconnues par une large majorité de répondants comme étant des incivilités. En effet, elles ne relèvent pas en soit de nuisances collectives ou interpersonnelles mais bien de problèmes sociaux visiblement liés à la pauvreté et à la marginalisation.

De manière générale, selon le type de gestion, les résultats présentés au tableau 2 montrent que les résidents des HLM et des coopératives s'entendent sur les actes qu'ils considèrent ou non comme des incivilités. Toutefois, il est intéressant de noter que les membres des coopératives, comparativement aux résidents des HLM, semblent être moins catégoriques lorsqu'ils qualifient d'incivils les comportements suivants : « une personne soûle sur la voie publique» ($\phi=0,28$; $p\leq 0,01$), « la présence de flâneurs aux alentours du bloc » ($\phi=0,15$; $p\leq 0,01$), « la présence d'itinérants aux alentours du bloc » ($\phi=0,22$; $p\leq 0,01$), « la présence de

squeegees aux alentours du bloc» ($\phi=0,14$; $p\leq 0,01$). En effet, il appert que les membres des coopératives sont moins portés à qualifier ces incidents de comportements incivils.

On remarque également la même tendance concernant les incidents qualifiables pénalement. En effet, les résultats du tableau 2 montrent que les résidents des HLM sont plus enclins que les membres des coopératives à considérer ces actes comme des incivilités. Ainsi, l'agression physique est considérée par 90,6% des résidents des HLM comparativement à 73,7% des membres des coopératives comme une incivilité et cette relation est statistiquement significative au seuil de 0,01 ($\phi=0,22$). Il en est de même pour le fait de voler un bien à une autre personne (92,20% contre 80,30%; $\phi= 0,17$; $p\leq 0,01$) et pour le fait de saccager des boîtes aux lettres (96,90% contre 80,30%; $\phi= 0,16$; $p\leq 0,01$).

Tableau 2 : Pourcentage des sujets ayant identifié chacun des comportements comme des incivilités selon le type de gestion

Liste des 21 comportements n=329	HLM	COOP	Phi
	n=192	n=137	
Jeter ses déchets sur la voie publique	96,40%	98,50%	0,06
Faire des graffitis	93,20%	94,20%	0,01
Mettre le feu dans les poubelles des parcs	93,80%	92,00%	0,03
Ne pas ramasser les déjections de son chien	99,00%	97,80%	0,04
Dégrader équipements publics	93,80%	88,30%	0,09
Cracher dans la rue	76,00%	77,40%	0,01
Ne pas respecter l'interdiction de fumer	75,50%	78,80%	0,03
Uriner dans la rue/parc	92,70%	88,30%	0,07
Être soûle sur la voie publique	64,10%	35,80%	0,28**
Ne pas payer son ticket de bus	82,80%	75,90%	0,08
Insulter une personne	90,10%	89,80%	0,00
Agresser physiquement une personne	90,60%	73,70%	0,22**
Avoir des voisins de palier bruyants	84,40%	87,60%	0,04
Obstruer avec ses paquets de hall d'entrée	72,40%	75,90%	0,03
Cracher dans le hall d'entrée	97,40%	95,60%	0,04
Flâneurs aux alentours du bloc	51,00%	35,80%	0,15**
Saccager boîtes aux lettres	96,90%	88,30%	0,16**
Stationner son véhicule dans une zone réservée à un autre résidant	87,40%	88,30%	0,01
Voler un bien	92,20%	80,30%	0,17**
Présence d'itinérants	42,20%	21,20%	0,22**
Présence de squeegees	47,90%	33,60%	0,14**

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Ces différences statistiquement significatives suggèrent donc que les membres des coopératives semblent plus nuancés que les résidants en HLM quant à la qualification des actes pénalement qualifiables et ceux relevant de la marginalité. Bien qu'une forte proportion d'entre eux (73% et plus) considère ces incidents comme de l'incivilité, il n'en demeure pas moins que les membres des coopératives sont plus nombreux à établir des distinctions entre ce qui relève de l'incivilité et ce qui n'en est pas. Il est probable que les différences entre les représentations des résidants des HLM et celles des membres des coopératives soient également induites par le statut socio-économique des répondants. En effet, le tableau 17 (annexe V) montre que le niveau de scolarité et le revenu discriminent les réponses des sujets

à l'égard des comportements marginaux et des actes criminels et ces relations sont statistiquement significatives. Plus précisément, les résultats indiquent que les sujets ayant un faible niveau de scolarité et déclarant un revenu sous le seuil de la pauvreté sont plus enclins à considérer les comportements marginaux et les actes criminels comme des incivilités.

III. LES PERCEPTIONS DE L'INCIVILITÉ

Toujours selon la liste des 21 incidents, nous avons demandé aux sujets de s'exprimer sur les sentiments que suscitaient les comportements qu'ils avaient au préalable identifiés comme des incivilités. De manière générale, nous pouvons affirmer que les comportements incivils dérangent les résidents des logements sociaux. En effet, les résultats présentés au tableau 18 (annexe V) montrent qu'une faible proportion des répondants affirme ressentir de l'indifférence devant les actes d'incivilité. Ainsi, dans plus de la moitié des cas (12 fois sur 21), on observe que les comportements incivils provoquent de la colère chez les répondants, notamment lorsqu'il est question de salubrité¹³, de vol, de vandalisme¹⁴ et d'incivilités de nature sociale¹⁵.

Par ailleurs, il est intéressant de constater que la majorité des incidents contenus dans la liste de référence génère peu d'insécurité chez les répondants. Néanmoins, on observe que des comportements anodins en apparence, tels que la « présence de flâneurs » et la « présence de squeegees », suscitent plus d'insécurité que « l'agression d'une personne ». D'ailleurs, précisons qu'au cours des entrevues plusieurs répondants en HLM ont associé les flâneurs à la présence d'individus « louches » ou de vagabonds ayant mauvaise réputation. Ce résultat suggère donc que l'insécurité face à ces comportements « marginaux » pourrait prendre ses

¹³ Notamment « ne pas ramasser les déjection de son chien », « jeter ses déchets sur la voie publique » et « cracher dans un hall d'entrée ».

¹⁴ Notamment « saccager les boîtes aux lettres » et « dégrader les équipements publics ».

¹⁵ Notamment « avoir des voisins de palier bruyants » et « stationner son véhicule dans une zone réservée à un autre résident ».

racines dans la peur d'être victimisé. Selon Quirion (2002 : 17), le sentiment d'insécurité serait la résultante « *d'une crise des mécanismes de maintien de la solidarité qui, traditionnellement, servaient de repoussoir à l'incertitude au plan individuel* ». Bien que ces individus « marginaux » fassent partie de l'environnement urbain, on remarque qu'ils suscitent une appréhension négative de la part des répondants. Quant au fait d'être témoin d'une agression, ce cas de figure est beaucoup plus rare et peut-être interprété par des sujets comme le fruit du hasard ou la résultante d'une attitude insouciance.

Afin de comprendre comment les caractéristiques personnelles et le milieu de vie agissent sur les perceptions, nous avons créé quatre échelles de mesure pour chacun des sentiments ressentis par les répondants. Nous avons dichotomisé les réponses des sujets pour chacun des comportements qu'ils avaient au préalable identifiés comme des incivilités dans la liste de référence. Chacune de ces échelles nous procure donc un score global variant entre 0 et 21 qui est mis en relation avec le type de gestion et les caractéristiques individuelles des répondants.

Tout d'abord, les résultats des analyses de moyenne présentés au tableau 19 (annexe V) montrent que les femmes ($T=2,71$; $p\leq 0,01$) et les répondants issus de minorités ethniques ($T=3,50$; $p\leq 0,01$) sont moins indifférents aux comportements incivils. En revanche, les répondants d'origine caucasienne ressentent plus de colère à l'égard des incivilités que les sujets issus de minorités ethnique ($T=4,10$; $p\leq 0,01$). De plus, nous constatons que les répondants déclarant un revenu familial supérieur à 20 000 \$ sont ceux qui se disent les plus embarrassés (malaise) devant un comportement incivil ($T=2,08$; $p\leq 0,05$). Par ailleurs, on observe que les femmes ($T=4,20$; $p\leq 0,01$) et les répondants déclarant un revenu inférieur à 19 999 \$ ($T=2,01$; $p\leq 0,05$) ressentent plus d'insécurité à l'égard des incivilités. Finalement, il appert que le type de gestion discrimine trois des quatre sentiments à l'étude, soient : le

malaise, l'insécurité et l'indifférence. Ainsi, les analyses de moyenne montrent que les membres des coopératives ($T=3,37$; $p\leq 0,01$) sont plus nombreux à ressentir un malaise devant un comportement incivil. En revanche, les résidents des HLM sont plus nombreux à ressentir de l'insécurité ($T=3,77$; $p\leq 0,01$) et ou de l'indifférence ($T=2,63$; $p\leq 0,01$) à l'égard des incivilités.

Une première récapitulation des résultats nous permet de constater, dans un premier temps, qu'un nombre élevé de répondants avait de la difficulté à définir dans leurs propres mots la notion d'incivilité. Nos analyses ont montré qu'une partie importante de ces répondants provenaient des habitations à loyer modiques alors que les membres des coopératives présentaient plus de facilité à exprimer leur conception de l'incivilité. Toutefois, la difficulté de définir une notion aussi abstraite que celle de l'incivilité n'est pas une découverte en soit. En effet, il était envisageable que la représentation conceptuelle de cette notion ne soit pas accessible à tous les répondants. L'incivilité est d'abord un artefact sémantique développé par les acteurs institutionnels liés au champ pénal afin de qualifier un phénomène social complexe dont les frontières oscillent entre le l'infra pénal et la petite délinquance. Ainsi, le concept d'incivilité semble échapper aux acteurs les plus défavorisés de notre société et ce, probablement en raison d'un isolement social qui les écarte du discours politique et pénal portant sur les enjeux sécuritaires.

Néanmoins, bien que plusieurs répondants aient montré de la difficulté à définir l'incivilité, nous aurions tort de croire que cette notion aussi abstraite soit-elle, soit incomprise par les répondants. En effet, l'opérationnalisation de ce concept nous a permis de constater que les répondants sont en mesure de se représenter l'incivilité soit en des termes différents, soit à partir de manifestations concrètes. Ainsi, on observe que les comportements incivils sont, pour une majorité des répondants, associés à un manque de savoir-vivre et qu'ils renvoient à un ensemble d'incidents liés à la dégradation de l'espace privé/public ou altérant les relations

interpersonnelles, incluant des comportements pénalement qualifiables (vol et agression). Dès lors, on constate que les représentations de l'incivilité se cristallisent dans l'esprit des répondants prenant parfois un sens différent en fonction des caractéristiques personnelles et du milieu de vie. On remarque également que les représentations concrètes de l'incivilité, à travers ses possibles manifestations, suscitent plusieurs réactions émotives chez les répondants. En effet, bien que les comportements incivils provoquent généralement de la colère, on note toutefois que les perceptions de l'incivilité oscillent surtout entre l'indifférence et l'insécurité selon les caractéristiques personnelles des sujets et le milieu de vie dans lequel ils évoluent.

PARTIE QUATRE : LES RÉACTIONS ET MODALITÉS D'INTERVENTION FACE À L'INCIVILITÉ

Dans cette quatrième partie, nous nous intéressons au contrôle des comportements incivils dans les logements sociaux. Tout d'abord, nous examinons la perception de la gravité chez les répondants à l'égard de l'incivilité. Cette première série d'analyses est essentielle puisque d'une part, elle permet de comprendre comment les sujets évaluent la gravité relative des comportements incivils et d'autre part, elle offre la possibilité d'observer quels sont les principales dimensions associées à la sévérité du jugement chez les répondants. Par la suite, nous portons une attention particulière à « l'exposition » aux comportements incivils des résidents en logements sociaux, c'est-à-dire au nombre de fois par semaine qu'ils ont été témoins et/ou victimes d'incivilités. Cette seconde série d'analyse est cruciale puisque la fréquence d'occurrence des incivilités risque d'influencer considérablement les réactions des répondants. De plus, elle permet également de comprendre quels sont les principaux facteurs qui discriminent le fait d'être exposé aux actes incivils. Finalement, ces analyses préliminaires nous conduisent à l'examen des stratégies d'intervention privilégiées par les répondants à l'égard du contrôle des incivilités. Plus précisément, nous analysons, d'une part, la propension des répondants à réagir face aux comportements incivils et d'autre part, la nature formelle ou informelle des actions dans lesquelles ils s'engagent.

I. LA GRAVITÉ DE L'INCIVILITÉ

Afin de mesurer la gravité perçue à l'égard des comportements incivils, nous avons procédé, selon la méthode IRT (*Item Response Theory*), à une standardisation des scores octroyés par les répondants à chacune des vignettes et ce, à l'intérieur d'échelles dont les valeurs varient de

0 (peu grave) à 9 (très grave)¹⁶. Le tableau 3 permet de spécifier la place qu'occupent les comportements incivils présentés à l'ensemble des répondants dans le continuum de la gravité. L'ordonnancement est établi à partir d'une moyenne des scores accordés par les répondants à chacune des vignettes dans les quatre échelles de gravité (tableau 20, annexe V). Précisons que le calcul de la moyenne des scores de gravité s'est effectué en respectant le postulat de consistance interne des scores agrégés. En effet, les analyses de corrélation entre chacune des vignettes affichent des mesures des coefficients de corrélation élevées variant de 0,45 à 0,80 et elles sont statistiquement significatives au seuil de 0,01.

Tout d'abord, mentionnons que l'ordonnancement indique que les scores moyens de gravité les plus élevés sont attribués à l'agression (8,39), au vol d'un bien (8,10) et au saccage (7,56) alors que les scores moyens de gravité les plus faibles sont accordés à la présence de circulaires (4,65) et à l'obstruction (5,81). Finalement, on observe que les scores moyens de gravité octroyés aux vignettes situées au centre du continuum de gravité présentent une pondération standardisée croissante mais dont la différence des scores demeure tout de même faible, variant de 6,24 (vacarme) à 6,72 (flâner). Ces différences entre les scores moyens de gravité des vignettes peuvent s'expliquer en raison de la variance intra-groupe et inter-groupes (Francis et coll., 2001). En effet, notre échelle est constituée de deux grandes catégories de comportements, soient : 1) les comportement qui relèvent d'une intention réelle de nuire¹⁷ et 2) les comportements qui ne relèvent pas d'une intention réelle de nuire¹⁸. Ainsi, on remarque que la valeur des écart-types (E.T.) liés aux scores moyens de la gravité sont moins élevés pour le

¹⁶ Ce choix se justifie pour deux raisons : 1) les scores initiaux de la perception de la gravité étaient souvent caractérisés par une faible variance entre eux et ne permettaient pas d'apprécier à sa juste valeur la perception de la gravité relative de chacune des vignettes; 2) la pondération accordée par les répondants renvoyaient à une perception individuelle dans laquelle les nuances inter-sujets nous échappaient. En effet, plusieurs répondants octroyaient des scores de gravité variant entre 80% et 100% alors que d'autres attribuaient des scores de gravité s'échelonnant entre 0% et 100%.

¹⁷ Cette première catégorie est composée des actes suivants : agresser, voler et saccager.

¹⁸ Cette seconde catégorie est composée des comportements suivants : flâner, cracher, faire du vacarme, insulter, obstruer le passage et jeter des circulaires sur le sol.

saccage, le vol et l'agression alors qu'ils sont plus élevés pour les autres comportements¹⁹ (différence inter-groupes). Ces résultats signifient que les répondants s'entendent sur les scores de gravité accordés aux actes pénalement qualifiables. D'autre part, on observe peu de dispersion entre les scores moyens de gravité des vignettes contenues à l'intérieur de chacun des deux groupes (différence intra-groupe).

Tableau 3 : Ordonnement des scores moyens de gravité relative sur une échelle variant de 0 à 9

Circulaires (4,65) E.T.=2,54	Obstruer (5,81) E.T.=2,21	Vacarme (6,24) E.T.=2,14	Insulter (6,32) E.T.=2,19	Cracher (6,59) E.T.=2,20	Flâner (6,72) E.T.=2,19	Saccager (7,56) E.T.=1,75	Voler (8,10) E.T.=1,34	Aggression (8,39) E.T.=1,33
Peu grave (0) ----- Très grave (9)								

N=364

En d'autres termes, l'ordonnement des scores moyens de gravité suit une logique comparable à celle relevée dans les travaux portant sur la gravité des crimes, c'est-à-dire que les comportements qui reçoivent un score élevé sont ceux qui renvoient à une intention réelle de nuire. De plus, la valeur des écart-types nous indique que les répondants ont moins de difficultés à s'entendre sur la gravité perçue des actes tels que l'agression, le vol et le saccage que pour les autres types de comportements.

Par ailleurs, la comparaison transversale des quatre échelles (tableau 21, annexe V) montre que les scores de gravité varient d'une échelle à l'autre selon la nature des comportements incivils (physique ou sociale), selon leur fréquence (plus ou moins récurrents) et selon leur proximité (plus ou moins proche des répondants). Tout d'abord, l'examen des score moyens indique qu'ils sont plus élevés pour les incivilités sociales que pour les incivilités physiques

¹⁹ Nous ne considérons pas l'insulte comme étant un comportement qui a pour objectif premier de nuire à autrui puisque le fait d'insulter une personne est généralement la résultante d'une interaction « négative » entre deux individus. En règle générale, que ce soit pour de bonnes ou de mauvaises raisons, nous nous faisons insulter parce que nous avons posé un geste, prononcé des mots ou fait quelque chose qui a d'abord déplu à autrui.

(6,32 contre 5,96). En effet, il appert que les comportements incivils altérant les liens sociaux et la confiance interpersonnelle sont perçus comme étant plus graves que les incivilités qui dégradent l'environnement. Ce résultat est congruent avec les travaux de Sellin et Wolfgang (1985) qui ont démontré que les crimes contre la personne étaient perçus comme étant plus graves que les crimes contre la propriété.

De plus, dans une perspective légaliste, l'analyse de la gravité relative nous indique que les sujets ont tendance, en moyenne, à octroyer des scores de gravité plus importants aux actes relevant du champ pénal (8,28) plutôt qu'aux infractions (6,88) ou aux comportements non qualifiables pénalement (5,88)²⁰. Ainsi, la pondération moyenne des vignettes respecte également un ordonnancement selon lequel plus un comportement incivil s'inscrit dans le champ pénal, plus il est jugé sévèrement. C'est résultats sont intéressants puisqu'ils viennent qualifier le continuum de gravité élaboré par Sellin et Wolfgang (1985) en introduisant des actes qui échappent à la sphère pénale. En effet, l'échelle de gravité des incivilités montre que les comportements « non pénaux » se voient accordés des scores moyens relativement élevés indiquant, malgré leur nature anodine, qu'ils dérangent et préoccupent les répondants.

Par la suite, bien que les différences soient parfois modestes, le tableau 4 montre que les répondants ont tendance à octroyer un score de gravité plus élevé aux comportements qui se produisent de manière récurrente (« R ») comparativement aux actes dont la fréquence est unique (« U ») et ce, indépendamment de la proximité de l'incivilité (proximal « P » ou distal « D »). Toutefois, précisons que la seule exception provient du saccage alors que les sujets vont même jusqu'à lui accorder une valeur comparable à celle d'une agression ou d'un vol

²⁰ La catégorie « pénale » est composée du vol et de l'agression. La catégorie « infraction » est constituée du saccage et de faire du vacarme. La catégorie « non pénale » est composée de jeter des circulaires, obstruer le passage, cracher sur le sol, insulter une personne et flâner.

lorsqu'il est récurrent (8.04). De plus, indépendamment de la fréquence, on observe que les répondants accordent un score de gravité plus élevé aux comportements incivils qui se produisent à l'intérieur de leur complexe d'habitation (proximal). Ces résultats viennent confirmer l'hypothèse selon laquelle la gravité perçue des comportements déviants varie en fonction de la nature de l'acte (physique ou sociale), de sa fréquence et de la proximité géographique où il est commis.

Tableau 4 : Le score moyen de la gravité attribué aux comportements déviants selon la fréquence et la proximité des incivilités

Incivilités N=364	Fréquence				Proximité			
	Récurrente		Unique		Proximale		Distale	
	P	D	P	D	R	U	R	U
Agresser*	--- / 8,55		8,48 / 8,33		--- / 8,48		8,55 / 8,33	
Voler	8,67 / 8,32		8,21 / 7,35		8,67 / 8,21		8,32 / 7,35	
Saccager	7,84 / 8,04		7,33 / 7,33		7,84 / 7,33		8,04 / 7,33	
Faire du vacarme	7,32 / 6,93		5,19 / 5,10		7,32 / 5,19		6,93 / 5,10	
Flâner	7,26 / 6,79		6,14 / 5,30		7,26 / 6,14		6,79 / 5,30	
Insulter	7,16 / 6,60		5,85 / 5,26		7,16 / 5,85		6,60 / 5,26	
Cracher	7,15 / 6,88		6,30 / 6,02		7,15 / 6,30		6,88 / 6,02	
Obstruer	6,32 / 6,11		5,25 / 4,69		6,32 / 5,25		6,11 / 4,69	
Jeter des circulaires	5,60 / 5,35		3,75 / 3,93		5,60 / 3,93		5,35 / 3,75	

* Il n'y a pas de score de gravité disponible pour l'agression incluant les dimensions de la fréquence et de la proximité.

Outre la nature et les dimensions reliées au concept de gravité, la perception des sujets peut également être affectée par d'autres facteurs tels que le statut socio-économique et sociodémographique des répondants. En effet, compte tenu du fait que les travaux portant sur la gravité des crimes ont montré que les perceptions étaient influencées par les caractéristiques personnelles des répondants, il n'y a aucune raison de croire qu'il n'en soit pas de même pour les comportements incivils. Les tableaux 22 à 27 (annexe V) présentent les analyses de moyenne entre les caractéristiques personnelles des répondants et le score moyen de gravité accordé pour chacun des comportements contenus dans l'échelle de gravité. Tout d'abord, on observe que les scores moyens de gravité des comportements ne sont pas discriminés par

l'appartenance ethnique des répondants (tableau 24, annexe V). En revanche, on remarque que les femmes ont tendance à accorder des scores moyens de gravité plus élevés que les hommes, notamment en ce qui a trait à l'agression (tableau 23, annexe V). Ensuite, on observe que les personnes dans la catégorie d'âge « 51 ans plus » (tableau 22, annexe V) octroient des scores de gravité moins élevés pour le fait de flâner que les individus plus jeunes (18-35 ans et 36-50 ans). De plus, on note que les chefs de famille monoparentale attribuent des scores moyens de gravité moins élevés concernant le fait de jeter des circulaires (tableau 27, annexe V).

Finalement, les résultats montrent que le revenu (tableau 26, annexe V) et le niveau de scolarité (tableau 25, annexe V) sont les deux facteurs qui discriminent de manière significative les scores moyens de gravité pour les quatre vignettes suivantes : agresser, voler, saccager et insulter. Ainsi, on remarque que les répondants déclarant un revenu supérieur à 19 000\$ et ceux ayant complété des études post secondaires accordent, en moyenne, des scores de gravité plus élevés pour ces actes. En somme, hormis pour le revenu et le niveau de scolarité, l'effet discriminant apporté par les caractéristiques personnelles sont plutôt disparates rendant ainsi hasardeuse toute forme d'interprétation. De plus, bien que le revenu et le niveau de scolarité soient les facteurs les plus probants dans la discrimination des scores de gravité, il ne faut pas sous-estimer le fait qu'ils sont également le reflet du milieu de vie.

Nous avons donc porté une attention particulière aux effets discriminants de la gestion des logements sociaux sur la gravité perçue des comportements incivils. Tout d'abord, une lecture longitudinale du tableau 5 montre l'existence d'un consensus sur les comportements situés à chacune des extrémités du continuum de gravité. En effet, peu importe le milieu de vie, il appert que les répondants considèrent que « jeter des circulaires sur le sol » et « d'obstruer le passage avec ses paquets » sont des actes relativement peu graves comparativement au fait

de « saccager des boîtes aux lettres », de « voler un bien » et « d'agresser une personne ». Toutefois, on observe que l'ordonnancement des comportements situés au centre du continuum diffère selon le milieu de vie. Nonobstant les comportements faisant l'objet d'un consensus, l'examen des ordonnancements montre que les membres en coopératives considèrent le fait d'insulter une personne comme étant plus grave (1^{er} rang) que tout autre comportement situé au centre du continuum alors que pour les résidents en HLM, il s'agit plutôt du fait de voir des personnes flâner dans les environs de leur complexe d'habitation.

Tableau 5 : Ordonnancement des scores moyens de gravité relative sur une échelle variant de 0 à 9 selon le type de gestion

HLM (n = 217) :								
Circulaires (4,69) E.T.=2,66	Obstruer (5,71) E.T.=2,36	Insulter (5,87) E.T.=2,39	Vacarme (5,92) E.T.=2,44	Cracher (6,42) E.T.=2,20	Flâner (6,72) E.T.=2,19	Saccager (7,35) E.T.=1,96	Voler (7,97) E.T.=1,48	Agresser (8,21) E.T.=1,52
COOP (n = 147) :								
Circulaires (4,61) E.T.=2,35	Obstruer (5,95) E.T.=1,99	Vacarme (6,67) E.T.=1,58	Flâner (6,69) E.T.=2,07	Cracher (6,84) E.T.=1,88	Insulter (6,96) E.T.=1,70	Saccager (7,88) E.T.=1,29	Voler (8,31) E.T.=1,06	Agresser (8,72) E.T.=0,82
Peu grave (0) ----- Très grave (9)								

À première vue, il semble difficile d'expliquer la logique sous-jacente à l'ordonnancement des comportements situés au centre du continuum. Néanmoins, le rang occupé par l'insulte et la flânerie peut être attribuable à des valeurs propres aux milieux de vie à l'étude. Ainsi, nonobstant les comportements faisant l'objet d'un consensus, les membres en coopératives semblent juger plus sévèrement un comportement incivil dont la nature a pour conséquence d'altérer les liens sociaux et la confiance interpersonnelle. Dans ce cas-ci, il est clair que l'insulte représente une atteinte aux relations de bon voisinage et « menace » en quelque sorte la cohésion sociale, tout du moins plus que le fait de cracher, de flâner ou de faire du vacarme. En revanche, si l'on considère le fait que les résidents des HLM ressentent en moyenne plus d'insécurité face aux comportements incivils que les membres des coopératives ($T=4,52$; $p \leq 0,01$), le rang occupé par la flânerie dans le continuum de gravité pourrait s'expliquer par le

sentiment qu'il génère chez les résidants en HLM. D'ailleurs, rappelons que le fait de flâner a souvent été associé par les répondants à des rôdeurs ou des vagabonds qui avaient mauvaise réputation.

D'autre part, lorsque l'on s'attarde à une lecture transversale des scores moyens de la gravité présentés au tableau 5, on remarque plusieurs différences entre les deux milieux de vie. Tout d'abord, on observe que la dispersion des scores de gravité accordés par les répondants aux comportements incivils varie en fonction du milieu de vie. En effet, il appert que la valeur des écart-types (E.-T.) est systématiquement moins élevée et elle présente une variance plus homogène chez les membres des coopératives contrairement aux résidants en HLM dont la dispersion des scores de gravité est plus élevée et donc plus hétérogène. Cette constatation suggère donc que la gravité perçue des comportements incivils fait l'objet d'un plus grand consensus pour les membres des coopératives que pour les résidants en HLM.

Finalement, les résultats présentés au tableau 6 montrent qu'il existe entre les deux milieux de vie des différences statistiquement significatives pour le fait d'agresser, de voler, de saccager, d'insulter et de faire du vacarme. Pour ces cinq comportements, on remarque que les membres des coopératives accordent des scores moyens de gravité plus élevés que les résidants en HLM. Ces résultats statistiquement significatifs mettent donc en perspectives ceux obtenus pour les caractéristiques personnelles. En effet, on observe ainsi que les comportements incivils discriminés par le milieu de vie sont les mêmes que ceux discriminés par le revenu et le niveau de scolarité.

Tableau 6 : Ordonnement du score moyen de gravité attribué aux comportements incivils selon le type de gestion

INCIVILITÉS N=364	COOP (n=147)	HLM (n=217)	Test T
Agresser	8,72	8,21	-3,09*
Voler un bien	8,31	7,97	-2,10*
Saccager	7,88	7,35	-2,59*
Insulter	6,96	5,87	-4,33*
Cracher	6,84	6,42	-1,69
Flâner	6,69	6,73	0,10
Faire du vacarme	6,67	5,92	-2,94*
Obstruer	5,95	5,71	-0,10
Jeter des circulaires	4,61	4,69	0,27

* : $p \leq 0,05$.

De plus, il appert que le milieu de vie vient également discriminer un comportement incivil supplémentaire, à savoir le vacarme. Par contre, bien que le milieu de vie soit le facteur qui discrimine la gravité perçue du plus grand nombre de comportements incivils, il demeure difficile de départager les effets attribués aux caractéristiques personnelles. Ainsi, nous pouvons affirmer que le milieu de vie et le statut socio-économique sont des facteurs qui affectent, à des degrés divers, le jugement des répondants à l'égard de la gravité perçue des incivilités.

II. L'EXPOSITION À L'INCIVILITÉ

Afin de mesurer le degré d'exposition des répondants aux comportements incivils, nous leur avons demandé de déterminer au cours des six derniers mois, le nombre de fois où ils avaient été témoins et/ou victimes²¹ des évènements contenus dans la liste de référence. Afin

²¹ Soulignons que nous avons également demandé aux répondants de déterminer au cours des six derniers mois, le nombre de fois où ils avaient été auteurs des évènements contenus dans la liste de référence. Devant le faible nombre de réponses, nous avons finalement décidé de ne pas en tenir compte de cette question dans l'analyse de nos données.

d'atténuer l'effet des valeurs extrêmes, nous présentons dans le tableau 7 une moyenne d'exposition par semaine.

Tableau 7 : Moyenne d'exposition par semaine des sujets à chacun des 21 comportements

Liste des 21 comportements	Moyenne d'exposition
	Échantillon N=364
Jeter ses déchets sur la voie publique	2,60
Faire des graffitis	0,09
Mettre le feu dans les poubelles	0,01
Ne pas ramasser les déjections de son chien	2,61
Dégrader équipements publics	0,16
Cracher dans la rue	2,40
Ne pas respecter l'interdiction de fumer	1,54
Uriner dans la rue/parc	0,51
Être soûl sur la voie publique	1,59
Ne pas payer son ticket de bus	0,22
Insulter une personne	0,97
Agresser physiquement une personne	0,13
Avoir des voisins de palier bruyants	1,83
Obstruer avec ses paquets de hall d'entrée	0,20
Cracher dans le hall d'entrée	0,22
Flâneurs aux alentours du bloc	1,13
Saccager boîtes aux lettres	0,01
Stationner son véhicule dans une zone réservée à un autre résidant	0,58
Voler un bien	0,08
Présence d'itinérants	1,06
Présence de squeegees	1,01

Les résultats montrent que l'exposition hebdomadaire est objectivement faible pour un grand nombre d'incidents. Néanmoins, on remarque que les répondants sont en moyenne plus exposés (deux fois et plus par semaine) à des comportements de nature physique associés à un manque de « salubrité »²². Dans une moindre proportion, on note que les sujets se disent exposés entre une et deux fois par semaine à des incidents de nature sociale tels que : des voisins de palier bruyants, ne pas respecter l'interdiction de fumer, être soûl sur la voie publique et la présence de flâneurs, d'itinérants et de squeegees.

²² Notamment pour le fait de « ne pas ramasser les déjections de son chien », « de jeter ses déchets sur la voie publique » et « de cracher dans la rue ».

Par ailleurs, de manière générale, nous observons que l'exposition n'est pas associée aux représentations des sujets. En effet, les résultats des tests de moyenne présentés dans le tableau 28 (annexe V) montrent que le fait de statuer sur la nature incivile ou non des incidents contenus dans la liste n'est pas déterminé par la fréquence moyenne d'exposition. Ce résultat est particulièrement intéressant puisqu'il suggère que la perception des incivilités n'est pas tant fondée sur la fréquence des comportements irritants mais bien sur un jugement de valeur.

Ce dernier résultat nous informe davantage sur les mécanismes guidant les représentations à l'égard des comportements incivils et soulève la même considération méthodologique qui a été évoquée pour l'analyse des sentiments ressentis à l'égard des incivilités. Dès lors, les analyses subséquentes seront fondées sur la perception subjective des répondants à l'égard de l'incivilité, c'est-à-dire avoir répondu par l'affirmative à la question « *considérez-vous cet acte comme une incivilité ?* ». Cette mesure a été appliquée dans l'élaboration d'une échelle d'exposition aux incivilités. En effet, pour créer cette échelle nous avons seulement additionné le nombre de fois par semaine où les répondants ont affirmé avoir été victimes et témoins des incidents qu'ils considèrent incivils. Cette échelle d'exposition comprend donc des valeurs variant entre 0 et 65 fois par semaine. Les résultats présentés au tableau 8 montrent que les répondants n'ayant pas complété de diplôme post-secondaire ($T=2,78$; $p\leq 0,01$), les sujets étant d'origine caucasienne ($T=3,46$; $p\leq 0,01$) et ceux déclarant un revenu familial inférieur à 19 999 \$ ($T=3,16$; $p\leq 0,01$) se disent plus exposés aux incivilités.

Tableau 8 : Moyenne d'exposition aux incivilités par semaine chez les répondants selon leurs caractéristiques personnelles et le type de gestion

Exposition aux incivilités (n=329)				
Facteurs		Moyenne	Test-T	Test-F
Sexe	<i>Masculin</i>	12,52	0,42	
	<i>Féminin</i>	13,27		
Âge	<i>Entre 18 et 35 ans</i>	12,89		0,60
	<i>Entre 36 et 50 ans</i>	11,93		
	<i>Plus de 51 ans</i>	14,03		
Scolarité	<i>Diplôme post-secondaire complété</i>	10,03	2,78**	
	<i>Diplôme secondaire et moins</i>	14,51		
Statut familial	<i>Chef de famille monoparentale</i>	12,74	0,22	
	<i>Famille et personne seule</i>	11,85		
Revenu familial	<i>19 999\$ et moins</i>	14,57	3,16**	
	<i>20 000\$ et plus</i>	9,41		
Appartenance ethnique	<i>Origine Caucasienne</i>	13,83	3,46**	
	<i>Minorité visible</i>	7,54		
Type de gestion	<i>HLM</i>	17,45	7,83**	
	<i>Coopérative</i>	6,51		

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Concernant le type de gestion, on observe que ce facteur vient également discriminer la propension à être ou non exposé aux incivilités. En effet, les résultats montrent que les résidents des HLM se disent plus exposés aux incivilités que les résidents des coopératives (T=7,83; $p \leq 0,01$). Considérant la valeur du Test-T, il apparaît que le type de gestion présente un effet discriminant plus probant que les caractéristiques personnelles des individus. Toutefois, nous devons rester prudents devant ce résultat car, comme nous l'avons déjà mentionné, le revenu et le niveau de scolarité des individus se trouvent également différenciés par le milieu de vie.

Afin de départager les effets attribuables aux caractéristiques personnelles et au milieu de vie, nous avons procédé à une analyse multivariée (UNIANOVA)²³. Les résultats présentés au tableau 9 montrent que, toute chose étant égale par ailleurs, le milieu de vie demeure le seul facteur discriminant de manière significative le degré d'exposition des répondants ($r^2=0,14$).

Tableau 9 : Exposition aux incivilités chez les répondants selon leurs caractéristiques personnelles et le type de gestion, analyse de variance

Facteur (n=329)	Moyenne	F	Sig
Modèle		33,92	0
Appartenance ethnique			
<i>Origine caucasienne</i>	12,64	0,69	0,40
<i>Minorité visible</i>	9,47		
Scolarité			
<i>Diplôme post secondaire complété</i>	10,66	0,04	0,83
<i>Diplôme d'études secondaires et moins</i>	11,44		
Revenu familial			
<i>19 999 \$ et moins</i>	11,64	0,09	0,75
<i>20 000 \$ et plus</i>	10,46		
Type de gestion			
<i>HLM</i>	15,25	4,89	0,02
<i>Coopératives</i>	6,38		

III. LES RÉACTIONS À L'INCIVILITÉ ET LES MODALITÉS D'INTERVENTION

Nous avons interrogé les répondants afin de déterminer quelles étaient les stratégies qu'ils adoptaient lorsqu'ils étaient exposés (témoins et/ou victimes) à des comportements incivils.

Chaque fois que le sujet affirmait avoir été exposé à un des 21 comportements présentés dans la liste (annexe II), il était amené à s'exprimer sur sa réaction, soit : 1) je ne fais rien, 2) je réagis

²³ La procédure UNIANOVA permet de produire une analyse de régression et une analyse de variance pour une variable dépendante continue en fonction d'une ou plusieurs variables indépendantes dichotomiques ou catégorielles.

personnellement, 3) je fais intervenir une connaissance personnelle, 4) j'avise le concierge, 5) je porte plainte à l'inspecteur municipal, 6) je porte plainte aux gestionnaires (OMHM ou FÉCHIMM), 7) je porte plainte à la police. Le tableau 10 présente l'ordonnement des types de réaction après une sommation des réponses des sujets à chacune des 21 vignettes qui leur ont été soumises.

Tableau 10 : Ordonnement des réactions des répondants selon le type de gestion

Types de réaction (n=363)	Total %	HLM %	COOP %
Ne rien faire	65,36	63,57	68,44
Réagir personnellement	22,24	20,89	24,56
Porter plainte à la police	5,78	7,50	2,83
Faire intervenir une connaissance personnelle	2,30	1,80	3,16
Aviser le concierge	2,08	3,24	0,08
Porter plainte aux gestionnaires	1,44	2,27	0
Porter plainte à l'inspecteur municipal	0,80	0,72	0,91

Tout d'abord, les résultats présentés au tableau 10 montrent que la stratégie première des répondants (65,36%) est de rester impassible devant les comportements incivils. En revanche, on remarque que les sujets qui réagissent après avoir été exposés à des comportements incivils, optent pour des stratégies d'interventions informelles. En effet, lorsque nous agrégeons les pourcentages associés à la réaction personnelle, à l'intervention d'une connaissance personnelle et au fait d'aviser le concierge (26,62%), on observe que les sujets sont moins enclins à s'engager dans un processus formel (police, gestionnaires, inspecteur de la ville) de dénonciation des incivilités (8,02%). Toutefois, lorsqu'on départage les réactions selon le milieu de vie, on remarque quelques différences intéressantes. Dans un premier temps, on observe que le choix de ne rien faire à la suite d'une exposition à des comportements incivils est plus important en coopératives qu'en HLM. Par contre, les membres des coopératives ont moins tendance, lorsqu'ils réagissent, à opter pour des stratégies d'intervention formelles (3,74%) contrairement aux résidents des HLM (10,49%).

Néanmoins, la liste soumise aux répondants recèle un certain nombre de comportements dont la gravité perçue peut influencer la réaction des sujets lorsqu'ils sont témoins et/ou victimes de tels actes, citons en exemple le fait d'agresser, de voler, de saccager, d'insulter, de faire du vacarme, de flâner, de cracher, d'obstruer le passage. Afin de vérifier si la perception de la gravité est liée à la réaction des sujets, nous avons réalisé des tests de moyenne pour chacun des actes mentionné précédemment selon l'ordre suivant : 1) le choix de ne rien faire ou de réagir (0-1) et les scores moyens de gravité; 2) les choix de réagir informellement ou formellement (0-1) et les scores moyens de gravité. Les résultats présentés au tableau 11 indiquent que le fait de réagir ou de ne rien faire n'est pas associé à la gravité perçue des comportements incivils. En revanche, il appert que plus la gravité perçue de l'agression et de l'insulte est élevée, plus les répondants optent pour des stratégies d'interventions formelles (T=1,99 ; p≤ 0.05 et T=2,36; p≤0.05). Néanmoins, le faible nombre de relations statistiquement significatives ne permet pas de conclure que la gravité perçue des comportements incivils discrimine la réaction des répondants.

Tableau 11 : Réaction et stratégie d'intervention des répondants selon le score de gravité accordé aux comportements incivils

Vignettes	Réaction			Stratégies		
	Oui	Non	Test-T	Informelle	Formelle	Test-T
Agresser	8,42	8,01	1,23	8,2	8,8	1,99*
Voler	8,2	7,77	1,31	8,46	8,07	1,03
Saccager	7,62	7,3	0,58	7,8	7,12	0,89
Flâner	7	6,86	0,29	6,71	7,34	1,11
Cracher	6,71	6,74	0,09	6,66	-	-
Insulter	6,36	6,45	0,27	6,16	7,85	2,36*
Vacarme	6,61	6,56	0,12	6,53	6,97	0,81
Obstruer	6,49	5,92	0,88	6,5	-	-

* : p ≤ 0,05 ; ** : p ≤ 0,01

Toutefois, les résultats présentés au tableau 12 montrent que la fréquence d'exposition à l'incivilité est corrélée à la réaction des sujets²⁴. Ainsi, on observe que plus une personne est témoin et/ou victime de comportements incivils, plus elle a tendance à réagir ($r=0,43$; $p\leq 0.01$) et plus elle opte pour des stratégies d'intervention de nature formelle ($r=0,30$; $p\leq 0.01$). De plus, les tests de moyenne montrent l'existence de différences statistiquement significatives dans la réaction des sujets selon le milieu de vie. D'une part, les résidants en HLM réagissent plus aux comportements incivils que les membres des coopératives ($T=3,79$; $p\leq 0.01$) et d'autre part, les résidants en coopératives privilégient des stratégies informelles d'intervention alors que les résidants en HLM se tournent plutôt vers des stratégies formelles ($T=4,67$; $p\leq 0.01$).

Finalement, on observe au tableau 12 qu'aucun des facteurs sociodémographiques et socio-économiques ne discrimine de manière statistiquement significative la réaction ou les stratégies d'intervention des répondants. Cependant, quelques tendances semblent émerger lorsque l'on s'attarde à la distribution des moyennes. Tout d'abord, on remarque que les femmes, les chefs de familles monoparentales et les personnes déclarant un revenu inférieur à 19 999\$ ont tendance à plus réagir devant les comportements incivils. Concernant le choix des stratégies d'intervention, on observe que les personnes possédant un diplôme post-secondaire et les individus ayant un revenu supérieur à 20 000\$ ont tendance à privilégier des stratégies d'intervention informelles.

²⁴ Afin de mesurer la réaction des répondants, nous avons créé deux échelles. La première additionne les réponses des sujets concernant leur réaction à chacun des comportements dont ils ont été victimes et/ou témoins dans la liste des 21 incidents. Ce calcul permet donc la sommation des réponses où les sujets ont affirmé n'avoir rien fait (1) ou avoir réagi (2). Ainsi, l'échelle varie entre 1 (rien faire) et 25 (réagir) car nous avons limité les valeurs extrêmes à 25. Nous avons appliqué la même logique de transformation dans le cas de la seconde échelle mais cette fois-ci la sommation se faisait comme suit : 1= informelle et 2=formelle. Ainsi, l'échelle varie entre 1 (informelle) et 11 (formelle) car nous avons limité les valeurs extrêmes à 11.

Tableau 12 : Réaction et stratégies d'intervention des répondants selon les caractéristiques personnelles, l'exposition aux incivilités et le type de gestion, tests de moyenne (T et F) et mesures d'association (R).

Échelle de réaction (n=363)					Échelle de stratégies d'intervention (n=315)			
Facteurs	Moy.	T	F	R	Moy.	T	F	R
Sexe								
<i>Masculin</i>	11,75	0,76			3,92	0,92		
<i>Féminin</i>	12,20				4,22			
Âge								
<i>18-35 ans</i>	12,27		0,12		3,93		0,23	
<i>36-50 ans</i>	11,90				4,18			
<i>51 ans et plus</i>	12,05				4,18			
Scolarité								
<i>Diplôme post secondaire</i>	11,97	0,20			3,87	1,19		
<i>Diplôme secondaire et moins</i>	12,09				4,25			
Statut familial								
<i>Famille monoparentale</i>	12,74	1,32			4,34	0,78		
<i>Personnes seules et familles</i>	11,85				4,05			
Revenu familial								
<i>19 999\$ et moins</i>	12,21	1,50			4,15	1,02		
<i>20 000\$ et plus</i>	11,34				3,81			
Appartenance ethnique								
<i>Origine caucasienne</i>	12,10	0,53			4,15	0,44		
<i>Minorité visible</i>	11,66				3,95			
Exposition				0,43**				0,30**
Types de gestion								
<i>HLM</i>	12,86	3,79**			4,66	4,67**		
<i>Coopérative</i>	10,86				3,35			

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Néanmoins, ces résultats demeurent partiels puisqu'ils ne permettent pas de dissocier les effets respectifs qu'exercent le milieu de vie et l'exposition sur la réaction des répondants. Afin de palier à cette limite méthodologique, nous avons procédé à des analyses de covariance (ANCOVA)²⁵. Les résultats présentés dans le tableau 13 montrent que le milieu de vie ne discrimine pas le fait de réagir ou de rester impassible lorsque nous tenons constant le fait d'être exposé aux comportements incivils. Bien que le modèle présente une variance expliquée

²⁵ La procédure ANCOVA permet de produire une analyse de régression et une analyse de variance pour une variable dépendante continue en fonction d'une ou plusieurs variables indépendantes nominales, tout en tenant constant une variable covariant avec la variable dépendante.

relativement modeste ($r^2=0,19$), il appert que l'exposition à l'incivilité (variable covariée) représente le meilleur « prédicteur » de la réaction des sujets.

Tableau 13 : Réaction et stratégies d'intervention des répondants selon l'exposition aux incivilités et le type de gestion, analyse de covariance

Échelle de réaction n=363				Échelle de stratégies d'intervention n=315		
Facteurs	Moyenne	Test-F	Sig.	Moyenne	Test-F	Sig.
Modèle	---	847,76	0.00	---	285,04	0.00
Exposition	---	60,94	0.00	---	16,46	0.00
Type de gestion						
<i>HLM</i>	12,34	0,29	0,59	4,50	5,28	0,02
<i>Coopérative</i>	12,12			3,72		

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

En revanche, on remarque qu'il en va tout autrement lorsque nous procédons à une seconde modélisation concernant les stratégies d'intervention (tableau 13). En effet, bien que la variance expliquée par notre modèle de covariance soit relativement faible ($r^2=0,11$), il n'en demeure pas moins que le milieu de vie détermine de manière statistiquement significative ($F=5,28$; $p \leq 0,05$) les stratégies d'intervention des répondants. Ainsi, lorsque l'exposition aux incivilités est tenue constante, on observe que les membres des coopératives privilégient des stratégies d'intervention informelles (3,72) contrairement aux résidents en HLM qui se tournent vers des interventions de nature formelle (4,50).

En somme, sans minimiser les effets discriminants générés par les caractéristiques personnelles des répondants, il appert que l'effet discriminant du milieu de vie se manifeste dans l'ensemble des analyses réalisées dans cette partie. En effet, le mode gestion constitue un des facteurs les plus probants pour discriminer : 1) la perception de la gravité des comportements incivils, 2) le degré d'exposition aux incivilités et 3) les stratégies d'interventions

des répondants. Pourquoi? Une piste d'explication intéressante réside dans le niveau de cohésion sociale et le degré de contrôle social informel présent dans les communautés étudiées. En effet, une analyse de moyenne montre que les résidants en HLM présentent un niveau de cohésion sociale moins élevée que les membres des coopératives ($T=-6,84$; $p\leq 0,01$). De plus, selon la littérature, le contrôle social informel est principalement déterminé par le degré de cohésion sociale entre les membres d'une même communauté. Or, il est intéressant de constater que le contrôle social informel est également discriminé par le milieu de vie, c'est-à-dire que les résidants en HLM affichent en moyenne un niveau de contrôle social informel moins élevé que les membres des coopératives ($T= -8,28$; $p\leq 0,01$). Ainsi, ces résultats nous permettent de mieux comprendre les mécanismes qui font en sorte que les membres des coopératives jugent plus sévèrement les incivilités que les résidants des HLM, qu'ils sont moins exposés aux comportements incivils et qu'ils privilégient des stratégies d'intervention de nature informelle. Ainsi le contrôle informel peut se manifester sous une multitude de formes : le respect des normes comportementales, la surveillance informelle des lieux, la réprobation des activités nuisibles et l'engagement des individus dans des situations impliquant leur sécurité.

CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Au cours de la dernière décennie, l'incivilité a fait l'objet d'une attention particulière des pouvoirs publics et des milieux académiques. Fortement associés au sentiment d'insécurité, les comportements incivils sont considérés par plusieurs chercheurs comme étant un facteur déterminant dans la détérioration des liens interpersonnels entre les acteurs sociaux et, par extension, dans l'agrégation des désordres à l'intérieur des zones urbaines difficiles. Néanmoins, au-delà des discours politiques et académiques, nous devons également nous intéresser au point de vue de ceux qui sont confrontés à cette réalité.

La perspective des acteurs sociaux revêt une importance cruciale dans une conjoncture où les pouvoirs publics doivent désormais trouver des solutions durables à ce phénomène social. En effet, l'incivilité est un concept qui englobe une gamme variée de comportements qui altère l'ordre social et qui relève à la fois du champ pénal (crimes et infractions) et des incidents infra-pénaux, dégradant ainsi les conditions de vie des collectivités (impolitesses). À ce propos, les orientations stratégiques décidées par le service de police de la ville de Montréal (SPVM) au cours de l'année 2003 ont montré que le diagnostic effectué auprès de la police de quartier révélait que les incivilités demeuraient au centre des préoccupations des citoyens et qu'elles généraient chez ces derniers un fort sentiment d'insécurité. Dès 2004, afin de palier à ce problème, le SPVM a mis en œuvre des moyens d'actions locaux (répartition stratégique de la surveillance policière dans les quartiers problématiques, partenariat avec les organismes communautaires, etc.) et a élaboré, à partir de 26 codes d'incivilités, une typologie de ces dernières (les marques d'incivilité et les actes d'incivilité). Pour terminer, le SPVM, dans son plan d'action de l'année 2005, conserve son intention d'accorder une importance notable à l'incivilité dans le but de rétablir et de maintenir la paix et la sécurité dans la population montréalaise. Par conséquent, la portée extensive de ce concept pose donc le problème de

l'élargissement ou non du filet pénal devant des incidents dont la qualification repose essentiellement sur des perceptions individuelles. Ainsi, il importe d'une part, de définir les représentations de l'incivilité selon le point de vue des acteurs sociaux et d'autre part, de déterminer quels sont les mécanismes de contrôle privilégiés dans la régulation des comportements incivils.

La présente recherche s'est donc intéressée aux représentations et aux stratégies d'intervention déployées par les résidants francophones des logements sociaux à l'égard des incivilités. Nous avons privilégié l'étude de cette population parce qu'elle présente des caractéristiques socio-économiques et sociodémographiques associées à une forte concentration de désavantages, notamment dans le secteur public. Néanmoins, la gouvernance de ces collectivités n'est pas uniforme. En effet, on retrouve sur le territoire de la ville de Montréal, deux principaux types de gestion, soit : 1) une gestion orientée vers la prise en charge publique des conditions de logements des résidants et 2) une gestion axée vers une prise en charge collective des conditions de logements des résidants. Les règles de fonctionnement associées à ces deux modes de gouvernance sous-tendent un ensemble de normes et de valeurs pouvant moduler le degré de mobilisation et de responsabilisation des résidants à l'égard de leurs conditions de vie.

Afin d'examiner comment et jusqu'à quel point les caractéristiques personnelles et le mode de gouvernance sont susceptibles d'influencer les représentations de l'incivilité et les stratégies d'intervention des résidants, nous avons procédé à une enquête de terrain (sondage) réalisée auprès de résidants francophones en HLM et de résidants en coopératives d'habitation. Au total, 364 sujets ont été interviewés : 217 résidants en HLM et 147 résidants en coopératives. La cueillette des données s'est effectuées dans cinq quartiers de Montréal, soient : Centre Sud, Hochelaga-Maisonneuve, Mercier, Plateau Mont-Royal et Ville Marie.

Tout d'abord, on remarque que l'effet discriminant des caractéristiques personnelles des répondants est relativement ciblé et se limite principalement aux représentations et aux perceptions de l'incivilité. En effet, on observe que ce sont les individus présentant des désavantages socio-économiques et sociodémographiques (minorités ethniques, chefs de famille monoparentale, personnes ayant un faible revenu familial et un faible niveau de scolarité) qui ont le plus de difficultés à définir ce qu'est une incivilité. De plus, lorsque l'on s'attarde aux manifestations de l'incivilité, il appert que les répondants ayant un faible statut socio-économique ont tendance à être moins nuancé dans la qualification des incidents qui leurs sont présentés, associant ainsi les comportements marginaux et les actes de nature criminelle à des incivilités.

Concernant les perceptions, les résultats montrent que les répondants issus de minorités ethniques et ceux de sexe féminin sont moins indifférents que les autres aux comportements incivils. Notons par ailleurs que les femmes sont plus susceptibles de ressentir de l'insécurité devant les incivilités. En revanche, les sujets d'origine caucasienne ressentent en général de la colère lorsqu'ils sont confrontés à des comportements incivils alors que les sujets ayant un revenu familial supérieur à 20 000\$ sont plutôt embarrassés (malaise) par les incivilités.

Finalement, en ce qui a trait à la gravité perçue des incivilités, au degré d'exposition des répondants aux comportements incivils et aux stratégies d'intervention qu'ils déploient, on note que l'effet discriminant des caractéristiques personnelles est plutôt faible. On observe néanmoins que les répondants d'âge mûr et les sujets ayant un faible statut socio-économiques ont tendance à être plus tolérants à l'égard des incivilités. De plus, on remarque que les répondants issus de minorités ethniques et ceux ayant un faible statut socio-économique sont plus exposés aux comportements incivils.

Une tendance générale émerge de ces analyses. Il appert que les répondants cumulant des désavantages sur le plan sociodémographique et socio-économiques sont ceux qui, à la fois, présentent le plus de difficultés à se représenter la notion d'incivilité, sont les plus exposés et se montrent les plus tolérants face aux comportements incivils. Ces résultats nous ont donc amené à examiner comment et jusqu'à quel point le milieu de vie, plus particulièrement le type de gestion, discrimine les représentations et les stratégies d'intervention à l'égard de l'incivilité. Dans un premier temps, on remarque que les résidents des HLM sont ceux qui présentent le plus de difficultés à définir dans leurs propres mots le concept d'incivilité. De plus, bien que la grande majorité des répondants s'entend sur le caractère incivil des incidents contenus dans la liste qui leur a été présentée, on note toute même que les membres des coopératives sont plus nuancés dans leurs propos évitant ainsi d'associer les comportements marginaux et les actes criminels à des incivilités. Quant aux perceptions des répondants, on observe que les résidents des HLM ressentent à la fois plus d'indifférence et plus d'insécurité à l'égard des incivilités que les membres des coopératives. En revanche, ces derniers sont plus nombreux à être embarrassés par les comportements incivils. À la lumière de ces derniers résultats, il nous est difficile de départager les effets discriminants des caractéristiques personnelles et du milieu de vie à l'égard des représentations et des perceptions des incivilités.

Toutefois, on remarque qu'en règle générale, les membres des coopératives considèrent les comportements incivils comme étant plus graves que les résidents des HLM. De plus, la faible dispersion des scores moyens de gravité accordés par les membres des coopératives montre que le jugement qu'ils portent à l'égard de incivilités est plus homogène que celui des résidents en HLM. Par ailleurs, il est probable que l'intolérance dont font preuve les membres des coopératives les préservent d'une exposition trop fréquente aux incivilités. En effet, nos analyses indiquent qu'ils sont en moyenne moins exposés aux comportements incivils que les

résidents en HLM. Ce dernier résultat est particulièrement intéressant puisqu'il met en lumière un effet direct du type de gouvernance. Ainsi, la faible fréquence d'occurrence des incivilités dans les coopératives ne peut être attribuée à un effet induit par l'écologie urbaine en raison de notre méthode d'échantillonnage.

Finalement, en ce qui a trait aux réactions et aux stratégies d'interventions des répondants à l'égard des comportements incivils, on observe que le milieu de vie ne discrimine pas le fait de réagir ou de rester impassible devant les incivilités. Il appert que le degré d'exposition aux incivilités est le seul facteur qui détermine la réaction des répondants. En revanche, le milieu de vie est un facteur qui discrimine les stratégies d'interventions déployées par les répondants. Plus précisément, il appert que les résidents des HLM privilégient les interventions formelles (police, bailleurs de fonds, inspecteurs de la ville) alors que les membres des coopératives choisissent plutôt d'intervenir informellement (personnellement ou par l'intermédiaire d'une connaissance). Précisons que la gravité perçue des incivilités ne discrimine pas les réactions et les stratégies d'interventions déployées par les répondants.

En somme, les derniers résultats montrent que les membres des coopératives, bien qu'ils soient plus intolérants à l'égard des comportements incivils, ils demeurent moins exposés et privilégient des stratégies d'intervention informelle face aux incivilités. Ces constats suggèrent la présence d'une plus grande efficacité collective dans les coopératives que dans les HLM. Sur ce point, nos analyses ont montré que la cohésion sociale et le contrôle social informel y sont plus élevés. Toutefois, notre propos n'a pas pour objectif de nous positionner en faveur ou non des habitations à loyer modique. Nos résultats mettent en lumière le rôle joué par le mode de gouvernance des logements sociaux sur le degré de mobilisation des résidents devant des problèmes collectifs tels que les incivilités.

Nous estimons qu'il est primordial de favoriser l'implantation de mécanismes d'intégration afin de développer le capital social des individus et de contrebalancer les effets négatifs de la pauvreté et de l'isolement social sur l'efficacité collective. Néanmoins, il importe que les activités d'intégration poursuivent des objectifs « d'empowerment » clairement définis, c'est-à-dire que les individus soient amenés à jouer un rôle actif et non factice dans l'amélioration de leurs conditions de vie. Ainsi, les programmes sociaux devraient s'attarder aux objectifs suivants :

- 1) Favoriser le développement d'un processus de participation démocratique au sein des collectivités les plus démunies;
- 2) Étendre la participation démocratique aux acteurs clés présents dans l'environnement social externe (voisins, associations, institutions publiques);
- 3) Encourager la responsabilisation face aux problèmes collectifs, notamment à l'égard des conditions de logements et des conditions vie;
- 4) Établir des mécanismes d'imputabilité à partir d'objectifs déterminés par la collectivité et les partenaires provenant de l'environnement social externe;

Bien que ces objectifs soient connus des pouvoirs publics, trop de programmes mettent encore l'accent sur des activités dans lesquelles les acteurs sociaux ont peu d'emprise sur la définition de leurs conditions de logement. En effet, la finalité ultime des objectifs mentionnés précédemment est de stimuler la mobilisation et la responsabilisation des populations démunies en leur offrant la possibilité d'élargir leur réseau social et de développer des compétences dans la gestion des problèmes auxquels ils sont confrontés. Dans ce cadre, le rôle des institutions publiques ne doit plus être défini en terme de prise en charge mais bien en terme de partenariat et d'encouragement à la participation.

De plus, l'intérêt d'inclure dans le processus de participation démocratique les acteurs clés présents dans la communauté poursuit deux sous-objectifs. Le premier consiste à intégrer les individus socialement isolés dans les débats concernant les enjeux locaux afin qu'ils puissent développer une meilleure connaissance des problèmes qui existent dans leur environnement. Le second sous-objectif réside dans la mise en place de réseaux sociaux étendus afin d'accroître la masse critique de ressources nécessaires à la résolution des problèmes collectifs. Bien que de tels objectifs semblent découler d'un discours rhétorique, nous aurions tort de croire que les résidents des HLM n'ont pas la capacité ou la volonté de s'impliquer dans un tel processus. En effet, plusieurs travaux ont montré que l'établissement de passerelles entre la communauté et les résidents de logements publics est possible et qu'il en découle des résultats tangibles, à savoir :

- 1) L'atténuation des préjugés à l'égard des personnes pauvres et des minorités ethniques, le développement de liens de confiance et l'émergence de nouveaux réseaux sociaux (Bothwell et coll., 1998; Briggs, 1998);
- 2) L'entraide et le développement des compétences dans la résolution des problèmes individuels et collectifs (Kaplan, 1997);
- 3) La création d'emplois, l'amélioration du statut socio-économique et la stabilité résidentielle des plus démunis (Stubbs et Storer, 1996);
- 4) La réduction des niveaux de la criminalité et de la petite délinquance (Saegert, Winkel et Swartz, 2002; Stubbs et Storer, 1996; Hagedorn, 1991; O'Sullivan, 1991).

En somme, les règles de fonctionnement sous-jacentes au mode de gouvernance des logements sociaux modulent les rapports qu'entretiennent les individus entre eux et avec leur environnement. Plus précisément, le type de gestion qui fonctionne sur la base d'un processus démocratique de définition des conditions de vie responsabilise les individus dans la réalisation

d'objectifs communs et contribue au renforcement des liens sociaux et de la confiance interpersonnelle. Un tel mode de gouvernance des communautés réunit les conditions nécessaires au développement d'une efficacité collective à se prémunir contre des phénomènes sociaux indésirables, notamment les comportements incivils.

De telles constatations nous amènent inévitablement à reconsidérer les moyens d'action mis en œuvre par les pouvoirs publics, notamment par le SPVM. Nous devons donc nous interroger sur les capacités réelles de la police à résoudre les problèmes de l'incivilité et ses causes profondes. En effet, la régénération du tissu social est-elle compatible avec la mission de la police? En redéfinissant les incivilités à travers 26 codes opérationnels, les autorités policières ne viendraient-elles pas s'approprier une notion dont les manifestations et les causes se situeraient en marge de la sphère pénale. De plus, les marques et les actes d'incivilités sont des problèmes liés à des infractions mineures ou à des actes infra pénaux dont la répression à court terme ne modifie en rien les problèmes structurels et les processus sociaux dysfonctionnels à l'intérieur des communautés. Dès lors, il nous semblerait plus judicieux que les pouvoirs publics misent sur des interventions à long terme plutôt que de favoriser des mesures risquant fort probablement de judiciairiser un peu plus les comportements nuisibles et, par extension, d'élargir le filet pénal.

RÉFÉRENCES

- ACKMAN J., A. NORMANDEAU et P. TURNER. (1967). The measurement of delinquency in Canada. Journal of Criminal, Criminology and Police Science, 58: 330-337.
- AKOUN, A. et P. ANSART. (1999). Dictionnaire de Sociologie. Paris : Seuil.
- BIDERMAN, A. D., L. A. JOHNSON, J. MCINTYRE et A. W. WEIR. (1967). Report on a Pilot Study in the District of Columbia on Victimization and Attitudes Toward Law Enforcement. Washington, D.C: U.S. Government Printing Office.
- BONNEMAIN, C. (2000). Les incivilités : usage d'une nouvelle catégorie. In Bailleau, F. et C. Gorgeon (Eds.) Prévention et sécurité : vers un nouvel ordre social. Paris : Les éditions de la DIV, 55-66.
- BOTHWELL, S. E., R. GINDROZ et R. E. LANG. (1998). Restoring community through traditional neighborhood design: a case study of Diggs Town public housing, Housing Policy Debate, 9 (1), 89-114.
- BOYER, J. C. (2000). Les banlieues en France. Paris : Armand Colin.
- BRIGGS, S. (1998). Brown kids in white suburbs: housing mobility and the many faces of social capital, Housing Policy Debate, 9 (1), 177-221.
- BRILL, R. (1975). Victimization, fear of crime, and altered behaviour: A profile of four housing projects in Boston. Washington, D.C.
- CHARBONNEAU, D. et D. COUSINEAU. (2004). Langage et perception ne sont pas liés, Forum, Université de Montréal, 39 (2).
- CUSSON, M. (1998). Criminologie actuelle, Paris : Presses universitaires de France.
- DIAMOND, L. (2001). Civic communities and predatory societies. Présentation dans le cadre de la conférence "Culture Matters: A Forum for Business, Education and Training Professionals", Intercultural Management Institute, American University, Washington, D.C. 10 Mai 2001.
- FAGAN, J., T. DUMANOVSKY, J. P. THOMPSON et G. DAVIES. (1998). Crime in Public Housing : Clarifying Research Issues. National Institute of Justice Journal. Washington.
- FELSON, M. (1998). Crime and Everyday Life. London: Pine Forge Press.
- FRANCIS, B., K. SOOTHILL et R. DITTRICH. (2001). A New Approach for Ranking 'Serious' Offences, British Journal of Criminology, 41: 726-737.
- GOFFMAN, E. (1971). Relations in public: microstudies of the public order. New York: Basic Books.

HAGEDORM, J. M. (1991). Gang neighbourhoods and public policy, Social Problems, 38 (4), 529-542.

HAMILTON, V. L. et J. SANDERS. (1988). Punishment and the Individual in the United States and Japan. Law and Society Review, 22, 2: 301-328.

HOUGH, M. et J. ROBERTS. (1999). Sentencing trends in Britain: Public Knowledge and Public Opinion. Punishment and Society, 1, 1: 11-26.

KAPLAN, M. (1997). The benefits of intergenerational service projects: implications for promoting intergenerational unity, community activism and cultural continuity, Brabazon, K. et R. Disch (Eds.) Intergenerational Approaches in Aging: Implications for Education, Policy and Practice. New York, Haworth Press, 211-228.

KORNHAUSER, R. (1978). Social Sources of Delinquency. Chicago: University of Chicago Press.

LYNCH, J., G. KAPLAN, E. PAMUK, R. COHEN, K. HECK, J. BALFOUR et I. YEN. (1998). Income inequality and mortality in metropolitan areas of the United States, American Journal of Public Health, 88:1074-1079.

MERLIN, P. (1999). Les banlieues, Que sais-je. Paris : PUF.

MESSNER, S. F. et R. ROSENFELD. (1994). Crime and the American Dream. Belmont: Wadsworth.

MILBURN, P. (2000). Violence et incivilités : de la rhétorique experte à la réalité ordinaires des illégalismes. Déviance et Société, 24, 4: 331-350.

MORENOFF, J. D., R. J. SAMPSON et S. W. RAUDENBUSH. (2001). Neighbourhood Inequality, Collective Efficacy, and the Spatial Dynamics of Urban Violence. Criminology, 39, 3: 517-560.

NORMANDEAU, A. (1970). Études comparatives d'un indice pondéré de la criminalité dans 8 pays. Revue internationale de police criminelle, 15-18.

O'SULLIVAN, K. (1991). Approaching poverty in the US, Social Problems, 38 (4), 427-432.

OUMET, M. (en préparation). La criminalité au Québec durant le vingtième siècle, Québec : Les Presses de l'Université Laval, publication prévue automne 2004.

PUTNAM, R. (2000). Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community. New York: Simon and Schuster.

QUIRION, B. (2002). La peur de la criminalité. Relations, 679, 17-18

ROCHÉ, S. (1993). Le sentiment d'insécurité. Paris : PUF.

ROCHÉ, S. (1996a). Les incivilités vues du côté des institutions : perceptions, traitement et enjeux. Les cahiers de la sécurité intérieure, 23, 1 :86-99.

- ROCHÉ, S. (1996b). La société incivile : qu'est-ce que l'insécurité. Paris : Seuil.
- ROCHÉ, S. (2000). La société d'hospitalité. Parie: Seuil.
- ROHE, W. M. et R. J. BURBY. (1988). Fear of Crime in Public Housing, Environment and Behavior, 20, 6: 700-720.
- ROUSE, W. V. et H. RUBENSTEIN. (1978). Crime in Public Housing: A review of Major Issues and Selected Crime Reduction Strategies. Washington, DC: Department of Housing and Urban Development Office of Policy Development and Research.
- SAEGERT, S., G. WINKEL et C. SWARTZ. (2002). Social capital and crime in New York city's low-income housing. Housing Policy Debate, 13, 1: 189-226.
- SAMPSON, R. J. et J. LAUB. (1993). Crime in the Making : Pathways and Turning Points Through Life. Cambridge : Harvard University Press.
- SAMPSON, R. J. et S. W. RAUDENBUSH. (2001). Disorder in Urban Neighbourhoods: Does it Lead to crime? Washington: US Department of Justice National Institute of Justice.
- SAMPSON, R.J., S. W. RAUDENBUSH et F. EARLS. (1998). Neighbourhood Collective Efficacy: Does it Help Reduce Violence? Washington: US Department Of Justice National Institute of Justice.
- SELLIN, T. et M. E. WOLFGANG. (1964). The Measurement of Delinquency, New Jersey: Patterson Smith Publishing Corporation.
- SKOGAN, W. G. (1990). Disorder and Crime: Crime and the Spiral of Decay in American Neighbourhoods. Toronto: Macmillan.
- STUBBS, J. et J. STOER. (1996). Social Cost Benefit Analysis of NSW Department of Housing's Neighbourhood Improvement Programme. Sydney, NSW Department of Housing.
- TAYLOR, R. B. et M. HALE. (1986). Testing alternative models of fear of crime. Journal of Criminal Law and Criminology, 77: 151-189.
- TREMBLAY, P. (1988). On Penal Metrics, Journal of Quantitative Criminology, 4, 3 :225-245.
- TREMBLAY, P., M. CUSSON et S. GRAVEL. (1986). Le jugement pénal : rapport préliminaire, Montréal : Centre international de criminologie comparée, Université de Montréal.
- TRUDEL, R et R. ANTONIUS. (1991). Méthodes quantitatives appliquées aux sciences humaines, Montréal : CEC.
- WEISEL, D. L. (1998). Crime and Public Housing. Police Executive Research Forum.
- WILSON J. Q. et G. L. KELLING. (1982). Broken Windows. Atlantic Monthly, mars, 29-38.
- WOLFGANG, M. E., FIGLIO, R. M., TRACY, P. E., S. I. SINGER. (1985). The National Survey of Crime Severity, Washington D. C.: U.S. Government Printing Office.

WOOLCOCK, M. et D. NARAYAN. (2000). Social capital: implications for development theory, research, and policy. World Bank Research Observer, 15, 2: 225-250.

ANNEXE I : QUESTIONNAIRE

Date : _____

Numéro du questionnaire : _____

Type de gestion: 1- HLM
2- Coopérative

Nom de l'établissement : _____

Adresse : _____

Code postal : _____

Étage # _____ sur un nombre total de _____ étages.

Avant de commencer, je veux vous rappeler qu'il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Je veux seulement connaître votre opinion au sujet de certains comportements.

A. Incivilité ?

1) Selon vous, **qu'est-ce qu'une incivilité** ? (dans vos propres mots)_ **Mots clés**

2) Diriez-vous qu'une incivilité est : **(un seul choix possible)**

- 1- Un manque de savoir vivre
 2- Un non respect des règles établies dans votre complexe d'habitation.
 3- Une infraction à la Loi
 4- Ne sais pas

Je vais maintenant vous énumérer une liste de 21 actes. Pour chacun de ces actes, vous devrez répondre aux questions suivantes :

Q1 - Selon vous, est-ce une incivilité ?(vous répondrez par Oui ou Non)

Q2 – Dans les 6 derniers mois, **combien de fois** avez-vous été auteur, témoin et ou victime de cet acte ?

Q3 – Dans les 6 derniers mois, **si vous avez déjà été victime et/ou témoin de cet acte**, comment avez-vous réagi, qu'avez-vous fait ? (vous aurez un choix de réponses)

Q4 - Pour terminer, quelles sont, selon vous, **les conséquences** de cet acte sur votre personne ? (vous aurez un choix de réponses)

#	Q1 Est-ce une incivilité ?	Dans les 6 derniers mois...			Q4 Conséquences Quelles sont, selon vous, les conséquences de cet acte sur votre personne?	
		Q2 Combien de fois avez-vous été auteur, victime et/ou témoin d'un tel acte ?				Q3 <i>Dans le cas où vous avez été victime et/ou témoin de cet acte comment avez-vous réagi, qu'avez-vous fait?</i>
		Auteur	Victime	Témoin		
	(1) – Oui (2) – Non				(1) – J'ai réagi personnellement (2) – J'ai fait appel à une connaissance (3) – J'ai fait appel au concierge (4) – J'ai fait appel à la police (5) – Je n'ai rien fait (6) – Autres	Cela génère chez vous : (1) – un certain malaise. (2) – un sentiment de colère (3) – un sentiment d'insécurité. (4) – de l'indifférence. (5) – Autre
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						

#	Q1 Est-ce une incivilité ?	Dans les 6 derniers mois...			Q3 <i>Dans le cas où vous avez été victime et/ou témoin de cet acte comment avez-vous réagi, qu'avez-vous fait?</i>	Q4 Conséquences Quelles sont, selon vous, les conséquences de cet acte sur votre personne?
		Q2 Combien de fois avez-vous été auteur, victime et/ou témoin d'un tel acte ?				
		Auteur	Victime	Témoin		
	(1) – Oui (2) – Non				(1) – J'ai réagi personnellement (2) – J'ai fait appel à une connaissance (3) – J'ai fait appel au concierge (4) – J'ai fait appel à la police (5) – Je n'ai rien fait (6) – Autres	Cela génère chez vous : (1) – un certain malaise. (2) – un sentiment de colère (3) – un sentiment d'insécurité. (4) – de l'indifférence. (5) – Autre
20						
21						

B. Échelle de Gravité relative

Dans la section qui suit, nous vous demandons d'évaluer un certain nombre d'actes sur une échelle allant de 0 à 100 (0 étant un acte « peu grave » et 100 étant un acte « grave »). Au total, nous avons 36 actes répartis en 4 groupes de 9 actes.

Nous allons donc lire ensemble les 9 actes de la liste figurant dans le groupe 1 et ainsi de suite pour les 3 autres groupes.

GROUPE 1	Échelle de Gravité 0 = peu grave 100 = grave
1) - Une personne <i>jette à terre des circulaires</i> sur le coin de votre bloc.	
2) - À toutes les semaines , une personne <i>saccage</i> volontairement <u>le mur de votre étage</u> .	
3) - Une personne fait <i>du vacarme [bruit, tapage]</i> aux alentours de votre bloc (le bruit vous incommode)	
4) - Une personne se fait <i>agresser physiquement</i> sur votre étage.	
5) - Une personne se fait <i>insulter</i> proche de votre bloc,	
6) - À toutes les semaines , une personne <i>crache</i> à terre sur votre étage.	
7) - Une personne <i>flâne [traîner]</i> dans le hall d'entrée de votre bloc.	
8) - À toutes les semaines , une personne <i>obstrue</i> avec ses paquets la porte d'entrée de votre logement.	
9) - Une personne de votre bloc se fait <i>voler un bien</i> (vélo, cap de roue, bac de recyclage etc.) Le vol est commis à l'intérieur ou au alentours du bloc	

GROUPE 2	Échelle de Gravité 0 = peu grave 100 = grave
1) - Une personne laisse <i>traîner ses circulaires</i> à terre dans le hall d'entrée.	
2) - À toutes les semaines , une personne <i>saccage</i> volontairement <u>les boîtes aux lettres de votre bloc</u> .	
3) - Un de vos voisins de palier fait <i>du vacarme [bruit, tapage]</i> <u>dans son logement</u> (le bruit vous incommode)	
4) - À toutes les semaines , une personne se fait <i>agresser physiquement</i> dans le hall d'entrée de votre bloc.	
5) - Dans le hall d'entrée de votre bloc, une personne se fait <i>insulter</i> .	
6) - À toutes les semaines , une personne <i>crache</i> à terre dans le hall d'entrée.	
7) - Une personne <i>flâne [traîner]</i> à l'étage où se situe votre logement	
8) - À toutes les semaines , une personne <i>obstrue</i> avec ses paquets le hall d'entrée de votre bloc.	
9) - Vous vous faites <i>voler un bien</i> (vélo, cap de roue, bac de recyclage etc.) Le vol est commis à l'intérieur ou aux alentours du bloc	

GROUPE 3	Échelle de Gravité 0 = peu grave 100 = grave
1) - À toutes les semaines , des <i>circulaires traînent à terre</i> sur le coin de votre bloc.	
2) - Une personne <i>saccage</i> volontairement <u>le mur de votre étage</u> .	
3) - À toutes les semaines , une personne fait <i>du vacarme [bruit, tapage]</i> aux alentours de votre bloc (le bruit vous incommode)	
4) - Sur votre étage, une personne, se fait <i>agresser physiquement</i>	
5) - À toutes les semaines , une personne se fait <i>insulter</i> aux alentours de votre bloc.	
6) - Sur votre étage, une personne <i>crache</i> à terre.	
7) - À toutes les semaines , une personne <i>flâne [traîner]</i> dans le hall d'entrée de votre bloc	
8) - Une personne <i>obstrue</i> avec ses paquets la porte d'entrée de votre logement.	
9) - À toutes les semaines , une personne de votre bloc se fait <i>voler un bien</i> (vélo, cap de roue, bac de recyclage etc.) Le vol est commis à l'intérieur ou aux alentours du bloc	

GROUPE 4	Échelle de Gravité 0 = peu grave 100 = grave
1) - À toutes les semaines , une personne laisse <i>traîner des circulaires</i> à terre dans le hall d'entrée de votre bloc.	
2) - Une personne <i>saccage</i> volontairement <u>les boîtes aux lettres de votre bloc</u> .	
3) - À toutes les semaines , un de vos voisins de palier fait du <i>vacarme</i> [<i>bruit, tapage</i>] dans son logement (le bruit vous incommode)	
4) - Dans le hall d'entrée de votre bloc, une personne se fait <i>agresser physiquement</i> .	
5) - À toutes les semaines , une personne se fait <i>insulter</i> dans le hall d'entrée de votre bloc.	
6) - Dans le hall d'entrée de votre bloc, une personne <i>crache</i> à terre.	
7) - À toutes les semaines , une personne <i>flâne</i> [<i>traîner</i>] à l'étage où se situe votre logement	
8) - Une personne <i>obstrue</i> avec ses paquets le hall d'entrée de votre bloc.	
9) - À toute les semaines , vous vous faites <i>voler un bien</i> (vélo, cap de roue, bac de recyclage etc.) Le vol est commis à l'intérieur ou aux alentours du bloc	

C. Sentiment d'appartenance à la communauté ? Cohésion sociale et Confiance ? Qualité de vie ? Contrôle social informel ?

SENTIMENT D'APPARTENANCE A LA COMMUNAUTE :

Jusqu'à quel point êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :

3) Je me sens chez moi dans mon bloc.

- 1- Tout à fait d'accord
- 2- Plutôt d'accord
- 3- Plus ou moins d'accord
- 4- Plutôt en désaccord
- 5- Tout à fait en désaccord
- 6- *Ne sais pas*

4) J'aime dire aux gens que j'habite ce bloc

- 1- Tout à fait d'accord
- 2- Plutôt d'accord
- 3- Plus ou moins d'accord
- 4- Plutôt en désaccord
- 5- Tout à fait en désaccord
- 6- *Ne sais pas*

5) Depuis combien de mois ou d'année(s) habitez-vous ce bloc ?

_____ Année(s) _____ Mois

6) Depuis combien de mois ou d'année(s) habitez-vous ce quartier ?

_____ Année(s) _____ Mois

7) Si vous en aviez la possibilité, (tout en votre possession) est-ce que vous envisageriez de quitter votre bloc ?

- 1- Oui
- 2- Non
- 3- *Ne sais pas*

COHESION SOCIALE, SOLIDARITE ET CONFIANCE:

Jusqu'à quel point êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants :

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plus ou moins d'accord	Plutôt en désaccord	Tout à fait en désaccord
8) Les gens par ici désirent aider leurs voisins					
9) Je connais bien mes voisins de palier					
10) De façon générale, les résidents de mon bloc s'entraident au besoin (se donnent un coup de main)					
11) C'est un voisinage très uni					
12) On peut avoir confiance dans ce voisinage					
13) Les gens dans ce voisinage ne se fréquentent pas					
14) Les gens dans ce voisinage ne partagent pas les mêmes valeurs					

15) En général, les rapports que vous avez avec vos voisins de palier sont :

- 1- Très bons
- 2- Plutôt bons
- 3- Plus ou moins bons
- 4- Plutôt mauvais
- 5- Très mauvais
- 6- *Je n'ai pas de contact avec mes voisins*
- 7- *Ne sais pas*

16) Demanderiez-vous à un de vos voisins de palier (excluant le concierge) de surveiller votre logement ou de ramasser le courrier, si vous vous absentiez quelques jours ?

- 1- Oui
- 2- Non
- 3- *Ne sais pas*

17) Participez-vous aux réunions organisées par le comité de locataires ou comité de gestion ?

- 1- Oui
- 2- Non
- 3- Il n'y a pas de comité de locataires ou comité de gestion dans mon bloc

18) Etes-vous membre d'une quelconque association (bénévolat, association sportives, association de loisirs etc.) ?

- 1- Oui
- 2- Non

QUALITE DE VIE :

Jusqu'à quel point êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant :

19) Il fait bon vivre dans ce bloc.

- 1- Tout à fait d'accord
- 2- Plutôt d'accord
- 3- Plus ou moins d'accord
- 4- Plutôt en désaccord
- 5- Tout à fait en désaccord
- 6- *Ne sais pas*

20) Selon vous, depuis que vous habitez ce bloc, la qualité de vie dans ce bloc...

- 1- S'est beaucoup améliorée
- 2- S'est un peu améliorée
- 3- Est restée la même
- 4- S'est un peu détériorée
- 5- S'est beaucoup détériorée
- 6- *Ne sais pas*

21) Quelle opinion avez-vous des gestionnaires (gouvernement, comités de locataires etc.) de votre complexe d'habitations, diriez-vous qu'ils sont...

- 1- Très respectueux de vos attentes, ils les prennent en compte et font le maximum
- 2- Plutôt attentifs à vos préoccupations
- 3- Plus ou moins attentifs à vos préoccupations
- 4- Plutôt peu attentifs à vos préoccupations
- 5- Pas de tout attentifs à vos préoccupations, ils s'en moquent
- 6- *Je n'ai pas d'opinion, je ne sais pas*

CONTROLE SOCIAL INFORMEL:

Selon vous, à quel point serait-il probable que vos voisins interviennent Si...

	Très probable	Plutôt probable	Plus ou moins probable	Plutôt improbable	Très improbable
22) Les enfants manquaient l'école et traînaient sur le coin de la rue.					
23) Les enfants faisaient des graffitis sur le bloc.					
24) Les enfants montraient un manque de respect face à un adulte.					
25) Une bagarre éclatait devant le bloc.					
26) La caserne de pompier la plus proche de votre bloc était menacée de compressions budgétaires.					

D. Violence dans le voisinage et victimisation**MESURE DE LA VIOLENCE :**

Au cours des 6 derniers mois, dites nous combien de fois vous avez été témoins des situations suivantes :

- 27) Une bagarre dans laquelle une arme a été utilisée _____ fois
 28) Une violente chicane entre voisins _____ fois
 29) Une bagarre entre gangs _____ fois
 30) Une agression sexuelle ou un viol _____ fois

VICTIMISATION PESONNELLE :

31) Depuis que vous résidez ici, est-ce que quelqu'un a déjà usé de violence physique et/ou verbale envers vous ou un membre de votre entourage dans ce quartier ?

- | | Oui | Non |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) violence physique | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) violence verbale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Pour terminer, j'aimerais obtenir quelques informations additionnelles pour des fins statistiques.

E. Caractéristiques personnelles

32) Quel âge avez-vous ? ____ ans

33) Quel est votre sexe :

1- Masculin

2- Féminin

34) Quel est votre niveau de scolarité?

1- Études secondaires non complétées

2- Diplôme d'études secondaires

3- Études collégiales ou professionnelles non complétées

4- Diplôme collégial ou professionnel

5- Diplôme universitaire

35) Habitez-vous...

1- Seul(e)

2- En couple sans enfants

3- En couple avec enfant(s)

4- Nous sommes une famille monoparentale ayant à sa tête une femme

5- Nous sommes une famille monoparentale ayant à sa tête un homme

6- Nous sommes 2 personnes ou plus sans lien de parenté

7- Nous sommes 2 personnes ou plus avec un lien de parenté

8- Autres

36) Avez-vous des enfants ?

1- Oui

2- Non → **passer à la question 38**

37) Dans quel(s) groupe(s) d'âge se situe(nt)-il(s) ?

	Oui	Non	Nombre
1) 0 à 4 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	___
2) 5 à 9 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	___
3) 10 à 13 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	___
4) 14 à 17 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	___
5) 18 à 24 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	___
6) 25 ans et plus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	___

38) Quelle est votre occupation et type de travail ?

	Oui	Non
1) Salarié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Travailleur autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Étudiant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Retraité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39) Êtes-vous né au Canada ?

- 1- Oui
2- Non

40) À quelle origine ethnique considérez-vous appartenir ?

- 1- Asiatique
2- Latino- Américaine
3- Caucasienne (blanc)
4- Africaine
5- Haïtienne
6- Magrébine
7- Autre

Précisez : _____

41) Quelle est la provenance de votre revenu familiale ?

	Oui	Non
1) Salaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Pension de vieillesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Travail autonome	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Régime de retraite privée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Assurance chômage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Sécurité du revenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Pension d'invalidité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Bourse d'étude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Autres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42) Quel est le niveau de revenu de votre ménage ?

- 1- 0\$ à 4 999 \$
2- 5 000 à 9 999 \$
3- 10 000 \$ à 14 999 \$
4- 15 000 \$ et 19 999 \$
5- 20 000 \$ et 24 999 \$
6- 25 000 \$ et 29 999 \$
7- 30 000 \$ et 34 999 \$
8- 35 000 \$ et 39 999 \$
9- 40 000 \$ et 49 999 \$
10- 50 000 \$ et plus
11- Refus de répondre

ANNEXE II : LISTE DES 21 COMPORTEMENTS

- 1) - Selon vous, le fait de jeter ses déchets sur la voie publique ou dans un parc, est-ce une incivilité?
- 2) - Selon vous, le fait de faire des graffitis sur les murs d'un bloc de logements, est-ce une incivilité?
- 3) - Selon vous, le fait de mettre le feu dans les poubelles des parcs, est-ce une incivilité?
- 4) - Selon vous, le fait de ne pas ramasser les déjections de son chien sur la voie publique ou dans un parc, est-ce une incivilité?
- 5) - Selon vous, le fait de volontairement dégrader des équipements publics (abribus, cabines téléphoniques, lampadaires, bancs publics, lumières de circulation, panneaux de signalisation, etc.), est-ce une incivilité?
- 6) - Selon vous, le fait de cracher dans la rue, est-ce une incivilité?
- 7) - Selon vous, le fait de ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux publics, est-ce une incivilité?
- 8) - Selon vous, le fait de d'uriner dans la rue ou un parc, est-ce une incivilité?
- 9) - Selon vous, le fait de d'être soûle sur la voie publique, est-ce une incivilité?
- 10) - Selon vous, le fait de ne pas payer son ticket de bus, est-ce une incivilité?
- 11) - Selon vous, le fait de d'insulter une personne, est-ce une incivilité?
- 12) - Selon vous, le fait de d'agresser physiquement une autre personne, est-ce une incivilité?
- 13) - Vos voisins de palier sont bruyants (objets qui tombent, musique, TV, chicanes, etc.), considérez-vous leur attitude comme de l'incivilité?
- 14) - Selon vous, une personne qui obstrue avec ses paquets le hall d'entrée de votre bloc, est-ce une incivilité?
- 15) - Selon vous, une personne qui, dans le hall d'entrée de votre bloc, crache à terre, est-ce une incivilité?
- 16) - Selon vous, un groupe de personnes qui flâne aux alentours de votre bloc, est-ce une incivilité?
- 17) - Selon vous, une personne qui saccage volontairement les boîtes aux lettres de votre bloc, est-ce une incivilité?
- 18) - Selon vous, une personne (résidente ou non de votre bloc) qui stationne son véhicule dans une zone réservée à un autre résident, est-ce une incivilité?
- 19) - Selon vous, le fait de voler un bien à une autre personne (caps de roue, vélo, bac de recyclage, etc.), est-ce une incivilité?
- 20) - Considérez-vous la présence d'itinérants aux alentours de votre bloc comme une incivilité?
- 21) - Considérez-vous la présence de « squeegees » aux alentours de votre bloc comme une incivilité?

ANNEXE III : FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

**Étude sur
Qu'est-ce qu'une incivilité selon la perception des résidents
de logements sociaux de la ville de Montréal ?**

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LES RÉSIDANTS

Je, soussigné(e), _____, accepte librement de passer le questionnaire. J'accepte aussi que les renseignements qui me concernent puissent être utilisés pour une recherche portant sur les incivilités.

Cette recherche est sous la responsabilité de : Frédéric Lemieux (Ph.D.), professeur adjoint, École de criminologie, Université de Montréal.

Les objectifs et les conditions de ma participation à cette recherche m'ont été clairement expliqués par: _____
(interviewer)

Par rapport à ma participation à cette recherche, je comprends:

1. Qu'elle comporte un entretien basé sur un questionnaire pour environ 30 à 45 minutes.
2. Que les informations obtenues dans le cadre de cette recherche sont STRICTEMENT CONFIDENTIELLES.
3. Qu'elle est libre et que je peux me retirer en tout temps, sans devoir expliquer ma décision.
4. LE FAIT DE REFUSER DE PARTICIPER NE CHANGERA RIEN À LA CONFIDENTIALITÉ DE MON IDENTITÉ.

Signature du résident

Date

Signature de l'interviewer

Date

ANNEXE IV : LETTRE DE RECRUTEMENT

Qu'est-ce qu'une incivilité selon la perception des résidents de logements sociaux de la ville de Montréal ?

RENSEIGNEMENTS AUX RÉSIDANTS des HLM et des Coopératives

CHERCHEUR RESPONSABLE : Frédéric Lemieux (Ph.D.), professeur adjoint, École de criminologie, Université de Montréal.

Vous pouvez le joindre par téléphone au (514) 343-5864 ou par courriel à l'adresse suivante : frederic.lemieux@umontreal.ca

OBJECTIFS DE L'ÉTUDE : Cette étude porte sur les incivilités. Nous souhaitons connaître l'opinion (perception) des résidents de logements sociaux quant à divers comportements qui leur seront énumérés. Il sera simplement demandé aux résidents de nous répondre par OUI ou par NON s'ils considèrent tel ou tel comportement comme une incivilité. Notre analyse de la situation permettra par la suite, de développer des pratiques et des programmes de prévention face aux comportements perçus par les résidents comme des « incivilités ».

Au total, 400 résidents participeront à l'étude dont la moitié seront des résidents d'HLM et l'autre moitié des résidents de coopératives.

MODALITÉS DE PARTICIPATION: Les résidents acceptant de participer à l'étude seront rencontrés pour une entrevue (passation d'un questionnaire) d'environ 30 à 45 minutes.

PARTICIPATION VOLONTAIRE À L'ÉTUDE : Les renseignements obtenus demeureront entièrement CONFIDENTIELS. Votre nom ne sera pas entré dans la base de données. Chaque sujet se verra attribuer un numéro et seul le chercheur responsable aura accès à la liste des noms et des numéros. Les données obtenues pour la recherche seront conservées, dans un classeur sous clé et dans un ordinateur. Les résultats de l'étude seront présentés sous forme de statistiques. Ainsi, personne ne pourra vous identifier personnellement.

Votre participation est entièrement libre. Vous pouvez vous retirer en tout temps, avant, pendant ou après l'entrevue, sans devoir expliquer votre décision. LE FAIT DE REFUSER DE PARTICIPER NE CHANGERA RIEN À LA CONFIDENTIALITÉ DE VOTRE IDENTITÉ.

ANNEXE V : TABLEAUX

Tableau 14 : Caractéristiques personnelles des répondants selon le type de gestion

Caractéristiques personnelles		Total n=364	HLM n=217	COOP n=147
Sexe	<i>Homme</i>	34,1% (124)	31,3% (68)	38,1% (56)
	<i>Femme</i>	65,9% (240)	68,7% (149)	61,9% (91)
Âge		Moy. = 47,24	Moy. = 47,15	Moy. = 47,38
	<i>18-35 ans</i>	23,6% (86)	24,4% (53)	22,4% (33)
	<i>36-50 ans</i>	35,2% (128)	32,7% (71)	38,8% (57)
	<i>51 ans et plus</i>	41,2% (150)	42,9% (93)	38,8% (57)
Scolarité	<i>Diplôme post secondaire complété</i>	33,2% (121)	20,7% (45)	51,7% (76)
	<i>Diplôme secondaire ou moins</i>	66,8% (243)	79,3% (172)	48,3% (71)
Statut familial	<i>Chef de famille monoparentale</i>	22,3% (81)	25,3% (55)	17,7% (26)
	<i>Familles et personnes seules</i>	77,7% (283)	74,7% (162)	82,3% (121)
Revenu²⁶ familial	<i>19 999\$ et moins</i>	62,1% (226)	87% (174)	36,9% (52)
	<i>20 000\$ et plus</i>	31,6% (115)	13% (26)	63% (89)
Appartenance ethnique	<i>Origine caucasienne</i>	87,1% (317)	87,1% (189)	87,1% (128)
	<i>Minorité visible</i>	12,9% (47)	12,9% (28)	12,9% (19)

²⁶ Notons que pour la question portant sur le revenu familial, 23 sujets ont refusé de répondre dont 17 en HLM et 6 en coopérative.

Tableau 15 : Pourcentage des sujets en fonction des représentations de l'incivilité selon les facteurs personnels, question générale

Facteurs personnels (N=364)	Je ne sais pas		Manque de savoir-vivre		Infraction à la loi		Expérience personnelle		Manque de civisme	
	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi
Sexe										
<i>Masculin</i>	41,1	0	44,4	0,01	4	0,02	1,6	0,01	8,9	0,03
<i>Féminin</i>	40,6		46		5		1,3		7,1	
Âge²⁷										
<i>Entre 18 et 35 ans</i>	46,5	0,06	34,9	0,12	7	0,08	2,3	0,05	9,3	0,04
<i>Entre 36 et 50 ans</i>	39,8		50,8		2,3		0,8		6,3	
<i>Plus de 51 ans</i>	38,3		47		5,4		1,3		8,1	
Scolarité										
<i>Diplôme post-secondaire complété</i>	23,1	0,25**	57	0,16**	6,6	0,06	1,7	0,01	11,6	0,1
<i>Diplôme secondaire et moins</i>	49,6		39,7		3,7		1,2		5,8	
Statut familial										
<i>Chef de famille monoparentale</i>	48,1	0,08	46,9	0,01	1,2	0,09	1,2	0	2,5	0,10*
<i>Famille et personne seule</i>	38,7		45		5,7		1,4		9,2	
Revenu familial										
<i>19 999\$ et moins</i>	49,3	0,25**	42,7	0,11*	2,7	0,08	0,4	0,09	4,9	0,14**
<i>20 000\$ et plus</i>	23,5		54,8		6,1		2,6		13	
Appartenance ethnique										
<i>Origine Caucasienne</i>	39,6	0,06	46,2	0,04	4,7	0	1,3	0,02	8,2	0,05
<i>Minorité visible</i>	48,9		40,4		4,3		2,1		4,3	
Type de gestion										
<i>HLM</i>	49,1	0,20**	39,8	0,14**	2,8	0,10	1,9	0,05	6,5	0,05
<i>Coopérative</i>	28,6		53,7		7,5		0,7		9,5	

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$ ²⁷ Concernant la variable « âge », nous avons utilisé le « V de Cramer » et non le « Phi » comme mesure de force de la relation.

Tableau 16 : Pourcentage des sujets en fonction des représentations de l'incivilité selon les facteurs personnels, question générale

Facteurs personnels (N=364)	Je ne sais pas		Manque de savoir-vivre		Infraction à la loi		Non respect des règles...	
	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi
Sexe								
<i>Masculin</i>	8,4	0,04	56,3	0,02	7,6	0,07	27,7	0,02
<i>Féminin</i>	10,7		58,8		4,3		26,2	
Âge								
<i>Entre 18 et 35 ans</i>	14,6	0,09	43,9	0,16*	6,5	0,02	35,4	0,12
<i>Entre 36 et 50 ans</i>	9,6		64		5,6		20,8	
<i>Plus de 51 ans</i>	7,6		60,7		4,8		26,9	
Scolarité								
<i>Diplôme post-secondaire complété</i>	6,7	0,08	57,5	0	7,5	0,06	28,3	0,03
<i>Diplôme secondaire et moins</i>	11,6		58,2		4,3		25,9	
Statut familial								
<i>Chef de famille monoparentale</i>	16,5	0,12*	65,8	0,08	3,8	0,04	13,9	0,15**
<i>Famille et personne seule</i>	8,1		55,7		5,9		30,4	
Revenu familial								
<i>19 999\$ et moins</i>	13	0,13*	58,8	0,00	4,2	0,04	24,1	0,07
<i>20 000\$ et plus</i>	4,4		58,8		6,1		30,7	
Appartenance ethnique								
<i>Origine Caucasienne</i>	6,5	0,30**	59,9	0,10*	5,9	0,05	27,7	0,06
<i>Minorité visible</i>	33,3		44,4		2,2		20	
Type de gestion								
<i>HLM</i>	12,2	0,09	58	0	3,9	0,08	25,9	0,02
<i>Coopérative</i>	6,8		57,8		7,5		27,9	

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 17 : Pourcentage de sujets ayant identifié ces comportements comme des incivilités selon les caractéristiques personnelles

Caractéristiques personnelles (n=329)	Être soul		Agression physique		Présence de flâneurs		Saccager boîtes aux lettres		Voler		Présence itinérants		Présence squeegees	
	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi	(%)	Phi
Sexe														
<i>Masculin</i>	50	-0,03	80,7	-0,05	42,1	0,03	93	-0,01	87,7	0,01	28,1	-0,08	45,6	0,05
<i>Féminin</i>	53,5		85,1		46		93,5		87		36,3		40	
Âge														
<i>Entre 18 et 35 ans</i>	51,4	0,16*	79,7	0,56	36,5	0,14*	93,2	0,00	86,5	0,01	31,1	0,10	37,8	0,13
<i>Entre 36 et 50 ans</i>	42,2		84,5		39,7		93,1		87,9		28,4		35,3	
<i>Plus de 51 ans</i>	61,2		84,9		53,2		93,5		87,1		38,8		49,6	
Scolarité														
<i>Diplôme post-secondaire</i>	46	-0,09	75,2	-0,16**	30,1	-0,21**	88,5	0,13*	80,5	-0,14**	26,5	-0,10	38,1	-0,05
<i>Diplôme secondaire et moins</i>	55,6		88		52,3		95,8		90,7		37		44	
Statut familial														
<i>Chef de famille monoparentale</i>	45,6	-0,06	92,6	0,12*	35,3	-0,09	94,1	0,07	92,6	0,08	30,9	-0,02	35,3	-0,06
<i>Famille et personne seule</i>	54		81,2		47,1		93,1		85,8		34,1		43,7	
Revenu familial														
<i>19 999\$ et moins</i>	60,6	0,23*	88,4	0,16*	50	0,14*	97	0,18**	93,4	0,24**	39,4	0,18**	44,9	0,10
<i>20 000\$ et plus</i>	36,4		78,5		35,5		87,3		76,4		20,9		34,5	
Appartenance ethnique														
<i>Origine Caucasienne</i>	52,2	-0,00	84,5	0,07	45,8	0,06	93,6	0,03	88,2	0,09	33,7	0,01	41,8	-0,01
<i>Minorité visible</i>	53,1		75		34,4		90,6		78,1		31,3		43,8	

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 18 : Ordonnement en pourcentage des sentiments exprimés par les répondants selon les 21 comportements perçus comme des incivilités

Déchet (n=320)	Colère	Malaise	Indifférence	Insécurité	Autres
	59,40%	29,40%	7,10%	2,20%	1,90%
Graffitis (n=308)	Colère	Malaise	Indifférence	Insécurité	Autres
	48,10%	29,20%	15,60%	6,50%	0,60%
Feu dans les poubelles (n=306)	Insécurité	Colère	Malaise	Indifférence	Autres
	44,80%	35,60%	12,70%	5,20%	1,70%
Défection de chien (n=324)	Colère	Malaise	Indifférence	Insécurité	Autres
	75%	19,80%	3,70%	1,20%	0,30%
Dégrader équipements publics (n=301)	Colère	Insécurité	Malaise	Indifférence	Autres
	50,20%	21,60%	18,60%	8%	1,60%
Cracher dans la rue (n=252)	Malaise	Colère	Indifférence	Insécurité	Autres
	51,20%	31,70%	14,30%	0,80%	2,00%
Fumer (n=253)	Indifférence	Malaise	Colère	Insécurité	Autres
	33,60%	32,40%	29,20%	2,80%	2,00%
Uriner (n=299)	Malaise	Indifférence	Colère	Insécurité	Autres
	45,20%	25,40%	23,40%	4,30%	1,70%
Être soûle (n=172)	Malaise	Insécurité	Indifférence	Colère	Autres
	32,60%	28,50%	24,40%	13,40%	1,10%
Ticket de bus (n=263)	Colère	Indifférence	Malaise	Insécurité	Autres
	31,60%	36,50%	26,60%	3%	2,30%
Insulter (n=296)	Colère	Malaise	Insécurité	Indifférence	Autres
	41,60%	30,70%	15,50%	11,80%	0,40%
Agresser (n=275)	Insécurité	Colère	Malaise	Indifférence	Autres
	38,20%	32,40%	20,70%	6,50%	2,20%
Voisins bruyants (n=282)	Colère	Malaise	Indifférence	Insécurité	Autres
	55%	22,70%	14,20%	6,40%	1,70%
Obstruer hall (n=243)	Colère	Malaise	Indifférence	Insécurité	Autres
	35,40%	29,20%	21%	10,70%	3,70%
Cracher dans le hall d'entrée (n=318)	Colère	Malaise	Indifférence	Insécurité	Autres
	58,20%	32,10%	4,40%	2,50%	2,80%
Flâneurs (n=147)	Insécurité	Indifférence	Malaise	Colère	Autres
	56,50%	15%	14,30%	13,60%	0,60%
Saccager boîtes aux lettres (n=307)	Colère	Insécurité	Malaise	Indifférence	Autres
	56,70%	26,10%	8,80%	5,90%	2,50%
Stationner (n=288)	Colère	Indifférence	Malaise	Insécurité	Autres
	50,30%	26,40%	18,80%	2,80%	1,70%
Voler un bien (n=287)	Colère	Insécurité	Malaise	Indifférence	Autres
	59,90%	27,20%	7,70%	3,50%	1,70%
Présence d'itinérants (n=110)	Malaise	Insécurité	Indifférence	Colère	Autres
	30,90%	27,20%	17,30%	9,10%	15,50%
Présence de squeegees (n=138)	Insécurité	Malaise	Colère	Indifférence	Autres
	40,90%	27,50%	15,20%	13,80%	2,60%

Tableau 19 : Échelles de sentiment à l'égard de l'incivilité selon les caractéristiques personnelles des répondants et le type de gestion, analyses de moyenne

Facteurs (N=329)	ÉCHELLES de sentiments variant de 0 à 21												
	Indifférence			Malaise			Colère			Insécurité			
	Moy	T	F	Moy	T	F	Moy	T	F	Moy	T	F	
Sexe	<i>Masculin</i>	2,65	2,71**		4,05	0,96		6,42	0,12		1,72	4,20**	
	<i>Féminin</i>	1,87			3,72			6,47			2,72		
Âge	<i>Entre 18 et 35 ans</i>	2,51		1,26	3,58		0,93	5,61		2,64	2,3		1,61
	<i>Entre 36 et 50 ans</i>	2,02			3,69			6,73			2,14		
	<i>Plus de 51 ans</i>	2,03			4,1			6,71			2,64		
Scolarité	<i>Diplôme post-secondaire complété</i>	1,87	1,46		4,21	1,62		6,12	1,1		2,34	0,22	
	<i>Diplôme secondaire et moins</i>	2,27			3,64			6,62			2,4		
Statut familial	<i>Chef de famille monoparental</i>	2,14	0,02		3,58	0,82		5,72	1,91		2,19	0,8	
	<i>Famille et personne seule</i>	2,14			3,9			6,67			2,44		
Revenu familial	<i>19 999\$ et moins</i>	2,22	0,89		3,58	2,08*		6,52	0,27		2,5	2,01*	
	<i>20 000\$ et plus</i>	1,97			4,34			6,4			2		
Appartenance ethnique	<i>Origine caucasienne</i>	2,28	3,50**		3,9	1,05		6,77	4,10**		2,43	1,06	
	<i>Minorité visible</i>	1,19			3,38			4,31			2,04		
Type de gestion	<i>HLM</i>	2,4	2,63**		3,38	3,37**		6,56	0,62		2,74	3,77**	
	<i>Coopérative</i>	1,75			4,5			6,31			1,85		

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 20 : Ordonnement des scores moyens de gravité relative selon quatre échelles variant de 0 à 9

Échelle de gravité 1 (sur une échelle de 0 à 9)								
Total (N = 364) :								
Circulaires (3,75) E.T. =2,93	Vacarme (5,10) E.T. =3,12	Insulte (5,26) E.T. =2,79	Flâner (5,30) E.T. =3,0	Obstruction (6,32) E.T. =2,72	Cracher (7,15) E.T. =2,3	Vol (7,35) E.T. =2,26	Saccage (7,84) E.T. =1,93	Agression (8,48) E.T. =1,43
Peu grave (0) ----- Très grave (9)								
Échelle de gravité 2 (sur une échelle de 0 à 9)								
Total (N = 364) :								
Circulaires (3,93) E.T. =2,99	Vacarme (5,19) E.T. =3,08	Insulte (5,85) E.T. =2,81	Obstruction (6,11) E.T. =2,67	Flâner (6,14) E.T. =2,91	Cracher (6,88) E.T. =2,45	Saccage (8,04) E.T. =1,92	Vol (8,21) E.T. =1,76	Agression (8,55) E.T. =1,52
Peu grave (0) ----- Très grave (9)								
Échelle de gravité 3 (sur une échelle de 0 à 9)								
Total (N = 364) :								
Obstruction (5,25) E.T. =3,14	Circulaires (5,35) E.T. =3,04	Cracher (6,30) E.T. =2,86	Insulte (6,60) E.T. =2,57	Flâner (6,79) E.T. =2,6	Vacarme (6,93) E.T. =2,43	Saccage (7,33) E.T. =2,23	Vol (8,21) E.T. =1,6	Agression (8,55) E.T. =1,62
Peu grave (0) ----- Très grave (9)								
Échelle de gravité 4 (sur une échelle de 0 à 9)								
Total (N = 364) :								
Obstruction (4,69) E.T. =2,92	Circulaires (5,60) E.T. =3,01	Cracher (6,02) E.T. =2,78	Insulte (7,16) E.T. =2,28	Flâner (7,26) E.T. =2,37	Vacarme (7,32) E.T. =2,23	Saccage (7,33) E.T. =2,22	Agression (8,33) E.T. =1,65	Vol (8,67) E.T. =1,1
Peu grave (0) ----- Très grave (9)								

Tableau 21 : Différences de perception de la gravité selon les dimensions de l'incivilité

Types d'incivilités	Score moyen des répondants (sur une échelle de 0 à 9)				Différences entre les modes de gestion ^a		
	Total (n = 364)	HLM (n = 217)	COOP (n = 147)	Différence de score	Test t ^b	Sign.	
1,	Physiques	5,96	5,89	6,06	-0,17	-0,943	0,173
	<i>Circulaires</i>	4,66	4,69	4,61	0,08	0,280	0,390
	<i>Saccage</i>	5,59	7,42	7,96	-0,54	-3,337**	0,0005
	<i>Obstruction</i>	5,59	5,58	5,61	-0,03	-0,126	0,45
	Sociales	6,75	6,52	7,09	-0,57	-3,966**	0,000
	<i>Vacarme</i>	6,13	5,89	6,49	-0,6	-2,691**	0,004
	<i>Insulte</i>	6,22	5,78	6,86	-1,08	-5,070**	0,000
	<i>Cracher</i>	6,59	6,45	6,80	-0,35	-1,548	0,062
	<i>Flâner</i>	6,37	6,24	6,58	-0,34	-1,417	0,079
	Actes criminels						
	<i>Agression</i>	8,44	8,22	8,74	-0,52	-4,346**	0,000
	<i>Vol</i>	8,14	8,02	8,30	-0,28	-2,064*	0,02
2,	Extérieures						
	Échelle 1	4,70	4,50	5,01	-0,51	-2,184*	0,015
	Échelle 3	6,29	6,16	6,50	-0,34	-1,678	0,047
	Intérieures						
	Échelle 1	6,65	6,66	6,64	0,02	0,074	0,471
Échelle 3	6,42	6,24	6,69	-0,45	-2,213*	0,014	
3,	Fréquentes						
	Échelle 1	7,10	7,14	7,05	0,09	0,447	0,328
	Échelle 2	7,01	6,84	7,26	-0,42	-2,276*	0,012
	Échelle 3	6,42	6,26	6,65	-0,39	-1,868*	0,032
	Échelle 4	6,84	6,66	7,09	-0,43	-2,344**	0,01
	Uniques						
	Échelle 1	4,85	4,68	5,11	-0,43	-1,963*	0,025
	Échelle 2	5,28	4,99	5,70	-0,71	-3,247**	0,0005
	Échelle 3	6,30	6,12	6,56	-0,44	-1,957*	0,026
Échelle 4	6,02	5,83	6,29	-0,46	-2,173*	0,015	

* : p ≤ 0,05 ; ** : p ≤ 0,01

Tableau 22 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon l'âge des sujets, analyse des moyennes

Vignettes	Âge des répondants			Test-F
	18-35 ans	36-50 ans	51 ans et plus	
Agresser	8,25	8,56	8,33	1,31
Voler	8,25	8,2	7,93	1,69
Saccager	7,45	7,74	7,47	0,84
Faire du vacarme	6,27	6,41	6,09	0,62
Flâner	7,22	7,21	6,22	3,87*
Insulter	5,76	6,52	6,44	2,65
Cracher	6,27	6,78	6,61	1,18
Obstruer	5,29	6,11	5,8	2,18
Jeter des circulaires	4,47	4,56	4,83	0,68

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 23 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le sexe des sujets, analyse des moyennes

Vignettes	Sexe		Test-T
	Masculin	Féminin	
Agresser	8,12	8,53	-2,46*
Voler	8,03	8,13	-0,61
Saccager	7,39	7,65	-1,2
Faire du vacarme	6,26	6,23	0,1
Flâner	6,64	6,76	-0,3
Insulter	6,08	6,46	-1,41
Cracher	6,43	6,68	-0,95
Obstruer	5,81	5,81	0
Jeter des circulaires	4,58	4,69	-0,38

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 24 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon l'appartenance ethnique des sujets, analyse des moyennes

Vignettes	Appartenance ethnique		Test-T
	<i>Origine Caucasienne</i>	<i>Minorité visible</i>	
Agresser	8,37	8,63	-0,91
Voler	8,06	8,46	-1,39
Saccager	7,51	8,01	-1,46
Faire du vacarme	6,22	6,35	-0,29
Flâner	6,68	7,18	-0,72
Insulter	6,24	7,08	-1,91
Cracher	6,56	6,85	-0,69
Obstruer	5,78	6,08	-0,61
Jeter des circulaires	4,71	4,25	1,17

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 25 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le niveau de scolarité des sujets, analyse des moyennes

Vignettes	Scolarité		Test-T
	<i>Diplôme post-secondaire complété</i>	<i>Diplôme secondaire et moins</i>	
Agresser	8,64	8,29	2,02*
Voler	8,37	7,97	2,31*
Saccager	7,93	7,38	2,62**
Faire du vacarme	6,51	6,08	1,61
Flâner	6,97	6,64	0,75
Insulter	7	5,96	3,97**
Cracher	6,48	6,65	-0,64
Obstruer	5,73	5,85	-0,41
Jeter des circulaires	4,49	4,73	-0,85

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 26 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le revenu familial des sujets, analyse des moyennes

Vignettes	Revenu familial		Test-T
	19 999\$ et moins	20 000\$ et plus	
Agresser	8,22	8,72	-2,86**
Voler	7,99	8,4	-2,35*
Saccager	7,36	8,01	-2,98**
Faire du vacarme	6,06	6,51	-1,61
Flâner	6,64	6,75	-0,24
Insulter	6,08	6,78	-2,56*
Cracher	6,5	6,75	-0,94
Obstruer	5,72	6,02	-0,98
Jeter des circulaires	4,63	4,66	-0,11

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 27 : Score moyen de la gravité perçue des incivilités selon le statut familial des sujets, analyse des moyennes

Vignettes	Statut familial		Test-T
	Chef de famille monoparentale	Personnes seules et familles	
Agresser	8,5	8,36	0,73
Voler	8,08	8,1	-0,09
Saccager	7,67	7,53	0,57
Faire du vacarme	6,08	6,27	-0,58
Flâner	7,05	6,65	0,8
Insulter	5,93	6,42	-1,55
Cracher	6,51	6,61	-0,31
Obstruer	5,6	5,86	-0,7
Jeter des circulaires	4	4,84	-2,62**

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$

Tableau 28 : Moyenne d'exposition par semaine à chacun des 21 comportements selon la perception des sujets

Liste des 21 comportements n= 329	Moyenne d'exposition		Test-T
	Est-ce une incivilité?		
	Oui	Non	
Jeter ses déchets	2,7	2,2	0,35
Faire des graffitis	0,11	0,01	0,55
Mettre le feu dans les poubelles	0,006	0,01	-0,63
Ne pas ramasser les déjections de son chien	2,58	5	-1,36
Dégrader les équipements publics	0,18	0,01	0,71
Cracher dans la rue	2,37	2,62	-0,45
Ne pas respecter l'interdiction de fumer	1,44	2,1	-1,31
Uriner dans la rue/parc	0,43	1,13	-1,17
Être soûl sur la voie publique	1,48	1,7	-0,60
Ne pas payer son ticket de bus	0,21	0,32	-0,08
Insulter une personne	0,97	0,52	0,86
Agresser physiquement une personne	0,16	0,03	2,50*
Avoir des voisins de palier bruyants	2,05	0,95	2,45*
Obstruer avec ses paquets de hall d'entrée	0,21	0,25	-0,30
Cracher dans le hall d'entrée	0,18	0,69	-0,80
Flâneurs aux alentours du bloc	1,39	0,91	1,43
Saccager boîtes aux lettres	0,01	0,009	0,42
Stationner son véhicule dans une zone réservée à un autre résidant	0,63	0,51	0,21
Voler un bien	0,08	0,009	0,79
Présence d'itinérants	1,29	1,03	0,85
Présence de squeegees	1,27	0,8	1,35

* : $p \leq 0,05$; ** : $p \leq 0,01$