

Rapport final

20 janvier 2014

Ville de Montréal – Arrondissement de Ville-Marie
Direction de la culture, des sports, des loisirs et du
développement social

Étude de besoins dans le quartier Peter-McGill



Table des matières

Sommaire exécutif.....	1
1. Introduction	6
1.1 Contexte et objectifs de l'étude.....	6
1.2 Structure du rapport.....	7
2. Enjeux et besoins exprimés par les résidents, les gens d'affaires et les organismes ..	8
2.1 Enjeux et besoins exprimés par les résidents.....	8
2.1.1 Les personnes âgées de 65 ans et plus.....	9
2.1.2 Les familles.....	11
2.1.3 Les jeunes de 12 à 17 ans.....	12
2.1.4 Les jeunes de 17 à 21 ans.....	13
2.1.5 Les immigrants	14
2.1.6 Les groupes de population vulnérables	16
2.1.7 Les adultes sans enfants.....	19
2.2 Enjeux et besoin exprimés par les gens d'affaires.....	20
2.3 Enjeux et besoins exprimés par les organismes du milieu	20
3. Inventaire des organismes et de l'offre en infrastructures	22
3.1 Inventaire des organismes sur le territoire et en périphérie	22
3.2 Offre en infrastructures	27
4. Portrait et tendances démographiques.....	31
4.1 Portrait de la population résidente	31
4.1.1 Clivage nord-sud.....	31
4.1.2 Évolution de la population de 2006 à 2011	31
4.1.3 Composition des ménages	33
4.1.4 Scolarité et revenus.....	33
4.1.5 Composition ethnique et minorités visibles.....	34
4.1.6 Tendances démographiques	35
4.2 Population transitoire.....	37
4.2.1 Itinérants.....	37
4.2.2 Étudiants non résidents	37

5.	Analyse et recommandations	39
5.1	Principaux constats et impacts sur les services municipaux.....	39
5.2	Recommandations.....	41
5.2.1	Mise en valeur et optimisation des ressources actuelles.....	41
5.2.2	Mise en place d'un centre communautaire de quartier	43
5.2.2.1	Description	43
5.2.2.2	Modèle de gouvernance.....	48
5.2.2.3	Conditions de succès et risques.....	49

ANNEXE 1 METHODOLOGIE DE COLLECTE DES DONNEES

ANNEXE 2 GRILLE D'ENTREVUE – ORGANISMES

ANNEXE 3 GUIDE DE DISCUSSION – CITOYENS

Sommaire exécutif

Contexte et objectifs de l'étude

L'étude vise à mieux connaître les besoins de la population du quartier Peter-McGill, situé dans l'arrondissement de Ville-Marie. Plus spécifiquement, les objectifs de l'étude sont les suivants :

- Évaluer l'adéquation entre l'offre actuelle en services et infrastructures communautaires, culturelles, sportives et récréatives;
- À la lumière des écarts entre l'offre et la demande en services, activités et infrastructures communautaires, définir les zones d'action qui relèvent de la mission municipale;
- Formuler des recommandations sur l'opportunité de mettre en place un « carrefour communautaire », pouvant correspondre à un regroupement physique d'organismes, ou proposer d'autres avenues comme une entente entre les organismes pour assurer un continuum de services à la population.

Enjeux et besoins exprimés par les résidents, les gens d'affaires et les organismes

Des groupes de discussion et des entrevues ont permis de recueillir les perceptions de 101 résidents du secteur. Globalement, quatre grands enjeux sont partagés par l'ensemble des segments de la population. Ces enjeux ne sont pas seulement liés à la mission de la Ville :

- **La méconnaissance des services offerts et les difficultés liées à l'accès à l'information** est un enjeu ciblé tant par les résidents que par les organismes. Les personnes rencontrées font état de l'absence d'une source d'information intégrée et du non-alignement des outils de diffusion sur les différents groupes de population. Les personnes immigrantes, les personnes plus vulnérables, comme les personnes âgées en perte d'autonomie et celles souffrant de problèmes de santé mentale, sont particulièrement sensibles à cet enjeu;
- **Le sentiment d'isolement et le besoin de créer des liens avec d'autres résidents** ressort comme un des enjeux clés. On constate que plusieurs personnes âgées vivent seules, avec peu de contacts sociaux et peu de soutien. Quant aux personnes immigrantes, plusieurs affirment vivre de grandes difficultés d'intégration à la société québécoise et avoir peu d'occasions de créer des amitiés avec les personnes du quartier;
- Sur le plan des activités de loisirs, **l'absence de lieux extérieurs où les personnes de tous âges pourraient pratiquer des activités physiques** est souvent décrite comme étant une lacune importante. L'absence d'un parc est aussi considérée comme une faiblesse importante et l'aménagement d'une telle infrastructure est vue comme un moyen permettant de favoriser les rencontres et de créer des liens entre les résidents;
- **La difficulté croissante de trouver un logement abordable** est formulée par plusieurs comme étant un facteur qui force les jeunes familles, les nouveaux arrivants, les personnes âgées à revenu fixe et les personnes moins nanties à quitter le centre-ville.

Les sections 2.1.1 à 2.1.7 présentent de manière détaillée les informations recueillies auprès de chacun des groupes de population.

Les gens d'affaires consultés font état d'enjeux en termes d'aménagement, de propreté et de sécurité. Ces enjeux ont un impact direct sur leur clientèle et donc sur la viabilité de leurs commerces et immeubles.

Les besoins liés aux locaux (pénurie, mal adaptés, etc.) sont ceux qui ont été le plus souvent mentionnés par les organismes qui ont participé à l'entrevue. En effet, 50 % des participants ont fait état d'un manque d'espace pour développer ou diversifier l'offre de services, d'un besoin d'avoir accès à des salles munies d'équipements spécifiques, comme des systèmes de son, et de contraintes d'entreposage dans leurs locaux actuels. D'autres enjeux soulevés incluent la méconnaissance des services offerts par les organismes et par les résidents, ainsi que le besoin d'obtenir des données plus récentes sur la clientèle.

Inventaire des organismes et de l'offre en infrastructures

Cent-huit organismes, situés sur le territoire ou en périphérie, ont été identifiés comme offrant ou pouvant potentiellement offrir des services aux résidents du quartier Peter-McGill. De ces organismes, 24 sont à vocation communautaire et interviennent majoritairement auprès de clientèles vulnérables. Les constats suivants se dégagent de l'inventaire :

- Bien qu'il existe 15 centres de la petite enfance sur le territoire ou en périphérie, seulement deux sont accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill, 13 étant exclusivement ou prioritairement réservés aux employés d'une entreprise ou d'une des deux universités;
- Il n'existe aucune bibliothèque municipale francophone sur le territoire;
- Seuls le Collège de Montréal (terrain extérieur), le Y des femmes (gymnase) et le YMCA (piscine, gymnases) offrent des infrastructures sportives sur le territoire – il n'existe aucun centre communautaire ou de loisirs municipal. Dix-sept centres communautaires en périphérie ont par contre été identifiés et plusieurs proposent des programmations qui incluent les activités souhaitées par les résidents de Peter-McGill qui ont été rencontrés. Bien que certains de ces centres soient accessibles aux résidents de Peter-McGill, leur éloignement du quartier peut constituer une barrière à l'accès, particulièrement pour les populations moins mobiles ou vulnérables. De plus, les entrevues réalisées auprès des centres communautaires périphériques qui ont accepté de participer à l'étude nous ont permis de constater qu'il y a peu de disponibilité de locaux pour répondre aux besoins des organismes du secteur;
- Aucune école primaire ou secondaire publique n'est localisée sur le territoire. On y retrouve toutefois une école primaire-secondaire et trois écoles secondaires privées, toutes localisées dans le secteur nord du quartier.

Portrait et tendances démographiques

Les constats suivants se dégagent de l'analyse des données de recensement de 2006 et de 2011 :

- Globalement, la population du quartier Peter-McGill a connu une croissance démographique de 10 %, soit une croissance significativement plus élevée que celle de la Ville de Montréal, qui a été d'un peu moins de 2 % pour la même période;
- Le secteur sud a généré la quasi-totalité (94 %) de la croissance nette. Près de 64 % de la population totale du quartier habitait au sud de la rue Sherbrooke en 2011;

- La majeure partie de l'augmentation de la population est le résultat de la croissance du groupe des 20-29 ans, majoritairement des étudiants fréquentant les deux universités situées sur le territoire (McGill et Concordia);
- Le secteur sud a connu une croissance de tous ces groupes d'âge alors que le secteur nord affiche une décroissance de sa population âgée de 30 à 64 ans;
- Sur le territoire dans son ensemble, quatre groupes d'âge ont connu des croissances en chiffres absolus plus importantes, soit les 20-29 ans, reflétant la présence d'universités sur le territoire, les 0-4 ans, démontrant une croissance des jeunes familles, les 65 ans et plus, et les 30-44 ans. Ce dernier groupe a connu la croissance en chiffres absolus la plus importante de tous les groupes, excluant celle des 20-29 ans. Cette situation s'explique par l'arrivée massive de tours de condominiums dans le quartier qui, selon les promoteurs et propriétaires rencontrés en groupe de discussion, sont occupées en grande partie par des jeunes professionnels dans la trentaine;
- La croissance peu élevée du groupe des 5-9 ans semble soutenir la perception partagée par certains participants des groupes de discussion selon laquelle plusieurs familles quitteraient le quartier lorsque les enfants commencent l'école en raison, entre autres, de l'absence d'une école primaire publique sur le territoire;
- En 2006, 44 % de la population du quartier était immigrante, soit 47 % de la population du secteur sud et 39 % de la population du secteur nord. En comparaison, les immigrants sur le territoire de la Ville de Montréal représentaient 30 % de la population totale à la même période;
- Le secteur est habité et fréquenté par une forte population transitoire composée de travailleurs, d'itinérants et d'étudiants fréquentant les universités McGill, Concordia et l'École de technologie supérieure (ETS)

Présentement, le quartier Peter-McGill subit une mutation profonde de sa population. Cette transformation est propulsée par l'attrait du centre-ville comme lieu de prédilection pour la construction de condominiums. Selon le nombre de nouveaux logements prévus, **le quartier pourrait accueillir 8 890 nouveaux résidents d'ici les trois à cinq prochaines années**. Selon les propriétaires et promoteurs rencontrés en groupe de discussion, les projets répondent surtout à une clientèle de *baby-boomers* et de jeunes professionnels.

La localisation des projets immobiliers prévus permet de constater que la majeure partie des projets sera localisée au sud de la rue Sherbrooke, ce qui accélérera fort certainement l'embourgeoisement déjà amorcé.

Constats et recommandations

À l'analyse des enjeux et besoins exprimés, de l'inventaire des services et des infrastructures et des tendances démographiques, nous constatons que :

- le quartier Peter-McGill vivra d'importantes transformations démographiques durant les prochaines années et ces transformations auront des impacts sur les attentes des résidents et les besoins en services et en infrastructures communautaires;
- la cohésion sociale est présentement un enjeu prioritaire et le demeurera dans le futur;
- les services et les infrastructures communautaires actuellement disponibles dans le quartier et en périphérie sont méconnus des résidents et des organismes, et l'accès à l'information sur les services est difficile;

- l'offre de services et d'activités par les organismes est limitée par la pénurie de locaux adaptés à leurs besoins.

Nous recommandons que les quatre actions suivantes soient réalisées à court ou à moyen terme par l'arrondissement afin de répondre rapidement à des besoins exprimés par les résidents en mettant en valeur ou en optimisant les ressources actuellement présentes sur le territoire :

- Amorcer une approche auprès des organismes du milieu afin de développer une stratégie intégrée de promotion des services à la population;
- Diffuser la programmation des activités offertes par le YMCA Centre-ville, le Y des femmes et les centres communautaires périphériques qui sont accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill;
- Réaménager le Square Cabot en prévoyant des espaces pour l'animation et les activités physiques;
- Réaménager le Parc Rutherford en emplacement sportif;
- Réaliser les deux parcs identifiés dans le Programme particulier d'urbanisme (PPU) des grands jardins (parc du Jardin de l'hôpital et parc du Jardin de l'École des métiers du tourisme) et y intégrer des équipements de loisirs adaptés aux familles.

L'étude met en lumière les carences suivantes de l'offre en services et en infrastructures communautaires :

- Besoin d'un lieu de rassemblement intérieur identifié au quartier Peter-McGill afin de développer le sentiment d'appartenance et de faciliter les contacts entre les personnes pour briser l'isolement et faciliter l'intégration des nouveaux arrivants;
- Pénurie d'activités culturelles et de loisirs sur le territoire, et éloignement des centres communautaires municipaux périphériques accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill;
- Pénurie de locaux pour le développement et la diversification de l'offre de services des organismes communautaires;
- Information sur les services communautaires, municipaux et provinciaux non intégrée et dispersée. Les nouveaux arrivants ont été particulièrement nombreux à souligner ce manque.

Pour ces raisons, nous recommandons la mise en place d'un centre communautaire de quartier qui comprendrait les composantes suivantes :

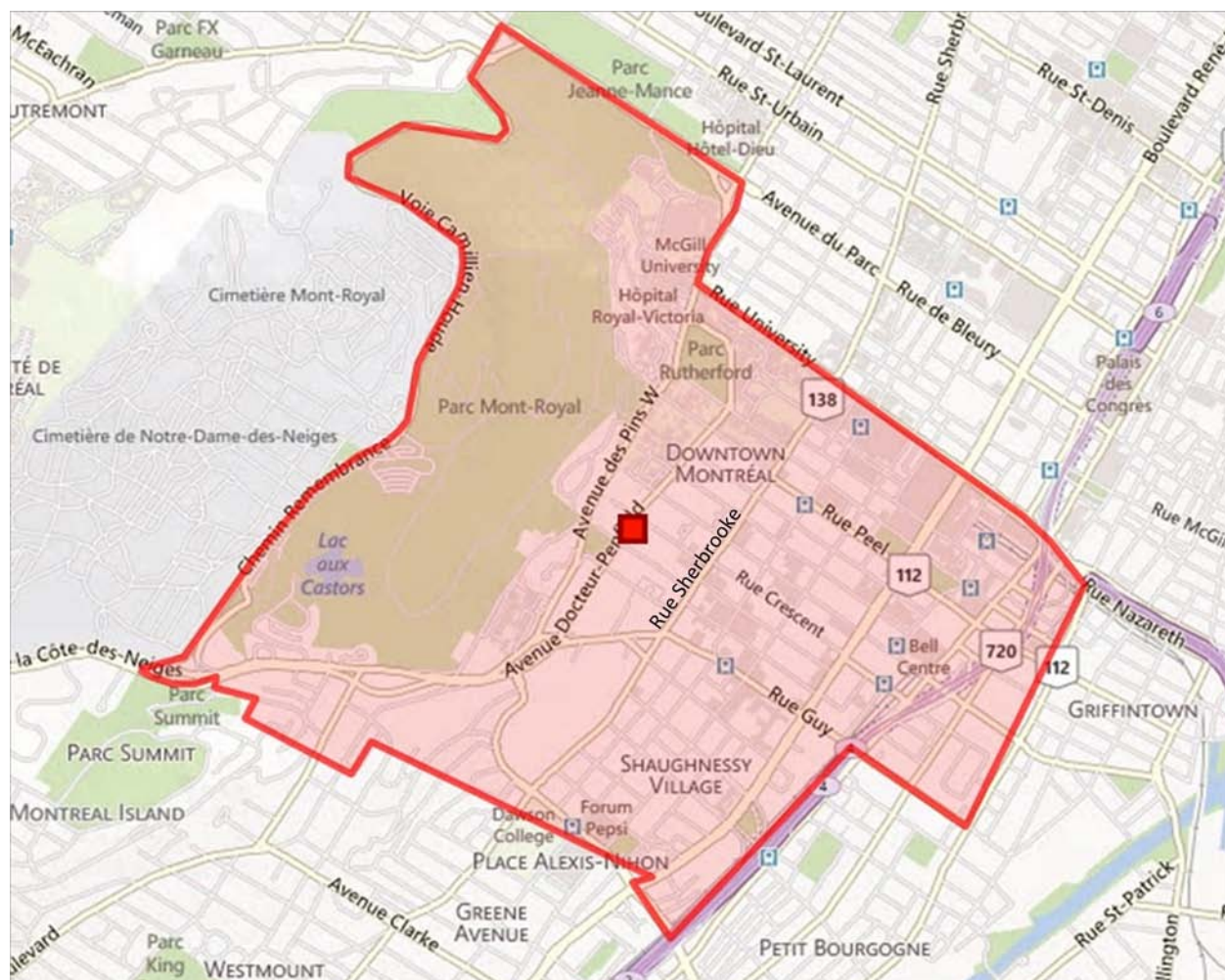
- **Une bibliothèque municipale francophone** : point focal du projet, la bibliothèque pourrait être conçue comme un lieu d'échange et de rencontre développé en étroite collaboration avec les organismes du milieu, les écoles et le monde des affaires. En plus de son rôle culturel et social, la bibliothèque serait appelée à jouer un rôle central dans l'intégration et la francisation des nouveaux arrivants;
- **Un centre de jour (*drop-in*) pour certaines clientèles**, notamment les personnes âgées et les personnes plus vulnérables, géré et animé par les organismes du milieu et où les usagers pourraient participer à des activités qui soutiendraient la socialisation et réduiraient l'isolement;

- **Un centre d'information et de référence** qui intégrerait l'information sur les services municipaux (Accès Montréal), les services offerts par les organismes locaux et ceux disponibles auprès des ministères et agences du gouvernement du Québec (par exemple, les services d'intégration offerts par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles);
- **Des locaux pour accueillir les activités organisées par les organismes du milieu** et pour soutenir leur offre d'activités et de services.

1. Introduction

1.1 Contexte et objectifs de l'étude

Situé en plein cœur du centre-ville de Montréal, le quartier Peter-McGill est délimité par la rue Université à l'est, la rue Atwater à l'ouest, la rue Notre-Dame (entre les rues Université et Guy) et l'autoroute Ville-Marie (de Guy à Atwater) au sud, et le Mont-Royal au nord.



Le quartier est caractérisé par la diversité, tant démographique que culturelle et socioéconomique. En effet, il accueille une population permanente et transitoire composée de résidents permanents et non permanents, d'étudiants, d'itinérants, de travailleurs, de touristes et de commerçants. Sa population résidente présente une grande mixité culturelle qui se manifeste par la présence de personnes allophones et de personnes issues de minorités visibles plus élevée que la moyenne. Sur le plan socioéconomique, la rue Sherbrooke sépare le quartier entre un secteur nord très favorisé et un secteur sud plus défavorisé.

Une telle diversité complexifie la réponse aux besoins de la population résidente, d'autant plus que certains groupes plus vulnérables sont difficiles à rejoindre, comme par exemple les personnes allophones et les personnes âgées qui

vivent souvent de façon assez isolée dans les grandes tours du quartier. De plus, le taux de mobilité des résidents est très élevé (60 % des gens ont déménagé dans les cinq dernières années selon les statistiques du recensement 2006 comparativement à 43 % pour le reste de Montréal) et on compte un nombre plus important de locataires que dans les autres districts de Montréal (81 % comparativement à 62 %).

Désirant mieux connaître les besoins de la population du quartier et trouver un nouveau mode de gouvernance qui permettrait d'améliorer la performance de l'offre de services actuelle, la Division des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement de Ville-Marie a mandaté Raymond Chabot Grant Thornton pour la réalisation d'une étude de besoins dans le quartier. Plus spécifiquement, l'étude visait à :

- évaluer l'adéquation entre l'offre actuelle en services, activités et infrastructures communautaires et les besoins des différents groupes de résidents;
- à la lumière des écarts entre l'offre et la demande en services, activités et infrastructures communautaires, définir les zones d'action qui relèvent de la mission municipale;
- formuler des recommandations sur l'opportunité de mettre en place un « carrefour communautaire » pouvant correspondre à un regroupement physique d'organismes, ou proposer d'autres avenues, comme une entente entre les organismes pour assurer un continuum de services à la population.

La méthodologie est présentée en annexe.

1.2 Structure du rapport

Ce rapport comprend quatre volets :

- La présentation des enjeux et des besoins exprimés par les résidents, les gens d'affaires et les organismes lors de groupes de discussion et d'entrevues;
- Le sommaire de l'inventaire des organismes et des infrastructures présents sur le territoire et en périphérie;
- Un portrait de la population et des tendances démographiques;
- L'analyse intégrée des trois sections précédentes et l'énoncé de recommandations relativement aux actions de l'arrondissement et de la Division des sports, des loisirs et du développement communautaire.

2. Enjeux et besoins exprimés par les résidents, les gens d'affaires et les organismes

2.1 Enjeux et besoins exprimés par les résidents

Deux types d'activités de collecte de données ont été réalisés afin de documenter les enjeux perçus et les besoins des divers segments de population :

- Des groupes de discussion et des entrevues directement avec les résidents (101 participants), ce qui représente un échantillonnage valable selon la norme établie (voir l'annexe 1);
- Des entrevues auprès d'organismes qui interviennent directement auprès de la population.

Globalement, quatre grands enjeux sont partagés par l'ensemble des segments de la population. Ces enjeux ne sont pas seulement liés à la mission municipale :

- **La méconnaissance des services offerts et les difficultés liées à l'accès à l'information** est un enjeu ciblé tant par les résidents que par les organismes. Les personnes rencontrées font état de l'absence d'une source d'information intégrée et du non-alignement des outils de diffusion sur les différents groupes de population. Par exemple, les jeunes aimeraient voir se développer une page Facebook sur les activités jeunesse alors que certaines personnes âgées affirment être limitées par leur peu de connaissances de l'Internet et désirent des moyens de communication plus traditionnels, comme un journal de quartier. Les personnes immigrantes sont particulièrement sensibles à cet enjeu puisqu'elles considèrent que la diffusion de l'information sur les services constitue un mécanisme d'intégration social et économique important. De plus, les personnes plus vulnérables, comme les personnes âgées en perte d'autonomie et celles souffrant de problèmes de santé mentale, peuvent avoir de la difficulté à gérer l'information disponible;
- **Le sentiment d'isolement et le besoin de créer des liens avec d'autres résidents** ressort comme un des enjeux clés. On constate que plusieurs personnes âgées vivent seules, avec peu de contacts sociaux et peu de soutien. Quant aux personnes immigrantes, plusieurs affirment vivre de grandes difficultés d'intégration à la société québécoise et avoir peu d'occasions de créer des amitiés avec les personnes du quartier. Les parents aimeraient voir se développer des lieux et des activités qui leur permettraient d'échanger avec d'autres parents et ainsi de créer un réseau d'entraide, alors que les jeunes disent fréquenter d'autres quartiers pour leurs interactions sociales, étant donné l'absence de lieux adaptés et sécuritaires sur le territoire de Peter-McGill;
- Sur le plan des activités de loisirs, **l'absence de lieux extérieurs où les personnes de tous âges pourraient pratiquer des activités physiques** est souvent décrite comme étant une lacune importante. On parle, entre autres, de parcs où on retrouverait des jeux pour enfants et des terrains de pétanque, et où se tiendraient des activités extérieures, comme des cours de yoga pour les adultes. Les jeunes font mention de leur désir d'avoir un terrain de soccer, de basketball ou de tennis ainsi qu'un parc de planche à roulettes (*skateboard*). L'absence d'un parc est aussi considérée comme une faiblesse importante, et l'aménagement d'une telle infrastructure est vue comme un moyen permettant de favoriser les rencontres et de créer des liens entre les résidents;

- **La difficulté croissante de trouver un logement abordable de dimensions adéquates** est formulée par plusieurs comme étant un facteur qui force les jeunes familles, les nouveaux arrivants, les personnes âgées à revenu fixe et les personnes moins nanties à quitter le centre-ville. Pourtant, le centre-ville est vu comme un milieu de vie qui offre de multiples avantages à ces populations.

Les tableaux qui suivent présentent l'ensemble des informations obtenues, selon les segments de population, sans vérification ni priorisation et sans différenciation entre les responsabilités municipales et non municipales. Les pistes d'action municipale extraites de ces informations sont présentées à la section 5.

2.1.1 Les personnes âgées de 65 ans et plus

« J'aurais besoin d'aide mais je n'en demanderai jamais! »

« La plupart des personnes du bâtiment demeurent seules et ne sortent pas de leur logement. »

« J'apprécie les jeunes bénévoles qui viennent me voir, je leur donne des conseils, je partage mon expérience, je me sens utile. »

« Nous souhaiterions savoir quelles activités nous pourrions faire malgré nos moyens ou notre forme physique. »

Le tableau ci-dessous recense les besoins formulés par les personnes de 65 ans et plus, actives et à mobilité réduite, favorisées et défavorisées. L'enjeu transversal qui fait fi des barrières économiques et physiques est l'isolement, la solitude que plusieurs personnes âgées vivent et les barrières psychologiques qui les empêchent souvent de demander de l'aide, de sortir de leur domicile, de s'inscrire à des activités formelles. L'accès à l'information est difficile soit parce qu'ils ne savent pas quoi, où, ni comment trouver les renseignements désirés, soit qu'ils n'ont pas accès à un ordinateur ou ne savent pas naviguer sur Internet.

Tout en appréciant grandement les services offerts par des organismes tels que La Porte Jaune/The Yellow Door, la Maison Nazareth, Chez Doris et le Groupe Harmonie, tous ont exprimé le besoin d'avoir un ou des endroits informels mais animés (*drop-in*) pour se retrouver, socialiser, échanger avec une variété de gens, se sentir utiles à travers un échange avec des enfants ou des jeunes.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Connaissance des services et accessibilité à l'information : <ul style="list-style-type: none"> ● Connaissances limitées des technologies, peu d'accessibilité à un ordinateur ou à l'Internet; ● Connaissance limitée des services et activités offerts dans le quartier : beaucoup d'information, mais aucun point d'information central. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ateliers de formation sur l'utilisation des technologies et mise à disposition d'ordinateurs (dans un centre communautaire, dans les salles communautaires des résidences); ■ Dépliant (<i>newsletter</i>) par la poste décrivant les services et activités disponibles dans le quartier : <ul style="list-style-type: none"> ● Une petite quantité d'information à la fois et de l'information bilingue.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Isolement : <ul style="list-style-type: none"> ● Par manque de mobilité ou simplement par manque de motivation de sortir et se déplacer; ● Peu d'endroits qui permettent une socialisation (p. ex. : parcs, salle de bingo, salle communautaire); 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Davantage de services et d'activités à domicile, même si c'est juste pour avoir de la compagnie; ■ Un endroit informel qui permet la socialisation. Par exemple, un centre de jour (club social) ouvert à toute heure, pas nécessairement avec une programmation formelle d'activités à heures fixes afin d'éviter que ce soit contraignant (<i>drop-in</i>); ■ Du café et de la nourriture pour attirer les gens;

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ● Peu d'espace extérieur pour des activités récréatives adaptées aux personnes âgées, par exemple un terrain de pétanque, yoga dans le parc, jardinage. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Une offre d'activités adaptées à la clientèle âgée : <ul style="list-style-type: none"> ● Activités physiques légères : yoga, yoga sur chaise, méditation, tai-chi; ● Une offre d'activités intellectuellement stimulantes : conférences, concerts de musique, casse-têtes, club de lecture, cours d'art, bingo; ● Des activités extérieures en été : pique-niques et yoga dans un parc, jardins communautaires, pétanque; ■ De l'animation dans les résidences de personnes âgées et HLM, tant dans la salle communautaire que dans les logements afin de faire participer les gens (concerts de musique, bingo, ateliers de cuisine); ■ Des télévisions dans les salles communautaires des résidences (sports, soirées cinéma) ainsi que des ordinateurs avec un accès Internet.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Orgueil ou fierté, sentiment de dépendance qui freinent le réflexe de demander de l'aide. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Activités de jumelage avec des plus jeunes permettant un échange, un partage de connaissances qui ferait en sorte que les personnes âgées se sentent utiles; ■ Leur offrir un travail de milieu, dans les endroits qu'ils aiment fréquenter ou un travail de bénévole.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Enjeu de mobilité réduite affectant l'accessibilité à certains services et activités de par leur nature et leur emplacement : <ul style="list-style-type: none"> ● Certains organismes comme The Yellow Door offrent un service de bénévoles à domicile, mais le processus de recrutement et de référence est complexe et fait en sorte que la demande dépasse l'offre. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre de services et d'activités à proximité du domicile avec accès direct à une station de métro et facilement accessible avec une marchette ou une chaise roulante, et un transport adapté offert en parallèle aux activités; ■ Davantage de services à domicile pour effectuer certaines tâches ménagères, aider à faire les achats ou offrir une présence; ■ Davantage de bancs dans les rues, qui permettent aux personnes à mobilité réduite de prendre des pauses durant les promenades; ■ Intégration de résidences pour personnes âgées avec une offre de services internes dans les projets de développement.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Accessibilité financière pour les personnes défavorisées : <ul style="list-style-type: none"> ● La Maison Nazareth, le refuge Chez Doris et le Groupe Harmonie sont appréciés, mais certaines activités pour lesquelles il y a de l'intérêt sont inabordables (p. ex. : yoga, cours d'art); ● Le prix des logements ne cesse de croître et force les gens à se délocaliser. Des gens ont été contraints de quitter des appartements qu'ils habitaient depuis 20 ans; ● Certaines personnes âgées aimeraient et peuvent encore travailler, mais n'ont pas de soutien pour la recherche d'emploi. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre d'activités d'exercice en douceur (yoga, yoga sur chaise, tai-chi), méditation, cours d'art, sur le vin (œnologie), de danse, de tricot et de couture par un centre communautaire ou des organismes afin d'assurer l'accessibilité financière; ■ Offrir des espaces pour des cours de danse sociale et où on peut danser (p. ex. : salles communautaires, parcs en été); ■ Une meilleure diffusion des activités gratuites du quartier; ■ Atelier de recherche d'emploi, soutien, réseautage.

2.1.2 Les familles

« En banlieue, il y a beaucoup d'activités sportives et peu d'activités culturelles, alors qu'au centre-ville, c'est le contraire : on retrouve peu d'activités sportives mais plusieurs activités culturelles. »
« À l'exception du parc Percy-Walter, il n'y a pas d'endroits où l'on peut rencontrer d'autres parents. »

Les adultes chefs de famille qui ont participé aux groupes de discussion ou aux entrevues ainsi que les organismes qui interviennent auprès de cette clientèle ont fait état de la pénurie d'activités pour les parents avec jeunes enfants (0 à 5 ans) et pour les enfants plus vieux (6 à 12 ans) ainsi que de l'absence d'aires de jeu extérieures. La difficulté d'obtenir une place de garderie à proximité a aussi été notée par la majorité des personnes interviewées, tout comme l'absence d'une école primaire sur le territoire. La rareté de logements adaptés aux jeunes familles a été avancée comme une des raisons qui motivent certains à déménager en banlieue.

Le tableau ci-dessous recense les besoins des familles du quartier.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Accessibilité à des services de garde et à des écoles : <ul style="list-style-type: none"> ● Difficulté à trouver un CPE ou une garderie, car les garderies et CPE du centre-ville sont souvent corporatives (réservées aux employés); ● Offre limitée d'éducation de niveau primaire, l'école Saint-Léon-de-Westmount ne couvrant qu'une partie du territoire de Peter-McGill. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Attraction de garderies et d'haltes-garderies sur le territoire en offrant des espaces à coût réduit; ■ Évaluation de l'opportunité d'implanter une autre école primaire publique dans le quartier.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Absence d'un point central d'information présentant l'offre de services actuelle dédiée aux familles. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Description des services dans un bulletin et autres plateformes de communication, si elles existent (description, date, prix, comment s'inscrire); ■ Un bulletin destiné spécifiquement aux familles; ■ Mise en place d'un support de communication à jour et exhaustif.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre d'activités limitée : <ul style="list-style-type: none"> ● Quelques activités de nature culturelle pour enfants d'âge scolaire (p. ex : par les musées ou universités), mais très peu d'activités physiques sont disponibles; ● Perception d'absence d'activités pour les 0-5 ans; ● Très peu d'activités pour les 6-12 ans (Innovation Jeunes est souvent sollicité, mais leur clientèle est plus âgée); ● Offre limitée de parcs et d'espaces de jeux extérieurs pour les enfants; ● Manque d'espaces verts de façon générale; ● Absence d'un lieu de rencontre pour les familles (absence d'un centre communautaire, d'un centre culturel, 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en place de services pour répondre aux besoins des 0-5 ans : haltes-garderies, services et cours pour les femmes enceintes, pour les mères et leurs enfants, maison de la famille (services spécifiques pour enfants de 0-5 ans et leurs parents, périnatalité); ■ Avoir un lieu de rencontre (bibliothèque, centre communautaire, centre de loisirs, centre culturel) avec des ressources concentrées en un seul endroit pour les familles afin d'éviter les déplacements multiples avec les enfants : <ul style="list-style-type: none"> ● Une salle d'activités vitrée qui permet aux jeunes de bénéficier de la lumière naturelle en hiver; ■ Camps d'été abordables et un plus grand nombre de camps francophones; ■ Location de salles pour organiser des événements; ■ Activités physiques : patinoire, piscine, terrain de soccer, gymnase; ■ Parcs et espaces de jeux pour enfants.

Enjeux clés	Besoins exprimés
d'une maison de la culture, d'un centre de loisirs).	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Le processus d'inscription aux activités est parfois lourd (souvent, ne permet pas d'inscription en ligne). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Possibilité de s'inscrire aux activités par Internet.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Besoin de réseautage entre parents pour s'échanger les bons coups et les trucs et astuces (puisque'il n'y a pas de plateforme d'échange et de communication); ■ Peu d'activités pour les mères à la maison ou en congé de maternité. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Haltes-garderies (<i>drop-in</i>); ■ Groupes de réseautage entre jeunes parents; ■ Des cours pour les femmes enceintes, pour les mères avec leurs enfants.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Le manque de logements abordables force les familles à déménager en banlieue. Quelques projets de maisons jumelées ont été annoncés, mais à des prix exorbitants. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ S'assurer de maintenir une offre de logements abordables pour les familles.

2.1.3 Les jeunes de 12 à 17 ans

« Le centre-ville n'est pas fait pour y vivre, particulièrement pour les familles. On n'a pas besoin d'y habiter pour en profiter. »

« Il n'y a pas assez d'espaces verts. Il y a trop de monde. On ne pourrait pas y pratiquer des sports extérieurs. »

« Il faudrait un moyen de centraliser toute l'information qui concerne le centre-ville sur un seul site Internet (santé, culture, gastronomie, etc.). »

« Le centre-ville c'est l'endroit idéal pour habiter en colocation car c'est toujours le party! »

Le tableau ci-dessous présente les besoins exprimés par les jeunes âgés de 12 à 17 ans. Ceux-ci partagent le fait de ne pas vouloir demeurer dans le quartier avec leur future famille étant donné l'achalandage, le manque d'espace, l'absence d'infrastructures de loisirs (patinoires, piscines, terrains de sport, etc.), le manque d'écoles de quartier et les enjeux de propreté et de sécurité. Quoiqu'ils apprécient le dynamisme du centre-ville et ses nombreux magasins, restaurants et cinémas, ils ont plutôt tendance à fréquenter les infrastructures et services des quartiers avoisinants pour leurs activités de sports et de loisirs (Westmount, NDG, Plateau Mont-Royal).

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Peu d'infrastructures de loisirs gratuits ou à prix modique : <ul style="list-style-type: none"> ● Absence de parcs, terrains de sports, patinoires, piscines pour pratiquer des loisirs et des sports, particulièrement à l'extérieur; ● Absence d'endroits pour se retrouver entre amis. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Davantage d'endroits pour pouvoir se retrouver en groupe, gratuitement; ■ Accès à des infrastructures sportives gratuites intérieures ou extérieures : patinoires (l'Atrium coûte cher et il y a trop de monde), soccer, basket, tennis, danse; ■ Offre de formations reconnues pour ados, pour les aider à trouver des emplois d'été.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Connaissance limitée des événements et activités du quartier (les sources d'information utilisées sont principalement l'Internet et le bouche-à-oreille). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en place d'une plateforme centrale de communication des événements dans le quartier; ■ Activités publiées sur une page Facebook (« Jeunesse Centre-ville » – et non identifiée au quartier Peter-McGill, une dénomination peu connue);

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Milieu de vie perçu comme étant peu propice pour les jeunes et les familles : <ul style="list-style-type: none"> ● L'accès limité à des écoles de quartier; ● Le manque de sécurité le soir et la nuit; ● L'achalandage, le trafic et le manque de stationnement; ● Les loyers élevés. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affichage dans les écoles et dans le métro. ■ Mise en place des conditions nécessaires à l'attraction de familles : <ul style="list-style-type: none"> ● Écoles publiques au sein du quartier; ● Loyers plus faibles; ● Plus grand nombre de places de stationnement (intérieures ou extérieures) et de vignettes; ● Renforcement du sentiment de sécurité et amélioration de la propreté.

2.1.4 Les jeunes de 18 à 21 ans

« À Montréal, tu peux t'en sortir si tu veux, il y a beaucoup de ressources (activités, nourriture, etc.) même si elles sont parfois peu connues. »

« C'est dommage que les jeunes de plus de 18 ans ne puissent plus aller dans les maisons de jeunes. Cela nous conduit le plus souvent dans la rue ou dans les bars. »

Le tableau ci-dessous recense les besoins des jeunes âgés de 18 à 21 ans qui ne sont pas étudiants ni travailleurs à temps plein, et qui peuvent présenter des enjeux d'intégration à la vie scolaire, familiale et sociale. N'ayant plus accès aux maisons de jeunes après l'âge de 18 ans, ces jeunes qui résident dans le quartier Peter-McGill ou qui le fréquentent ont peu d'endroits où se retrouver sans l'obligation de dépenser, protégés de l'influence des bars ou de la drogue offerte dans les rues et les parcs. D'après l'entrevue avec le Carrefour Jeunesse-Emploi, cette clientèle représente de plus en plus de cas de santé mentale, souvent non diagnostiqués. Cette situation est particulièrement difficile pour les jeunes immigrants. La Table Forum Jeunesse Centre-ville (maintenant intégrée à la Table interaction du quartier Peter-McGill) réitère l'importance de ces mêmes enjeux et le défi à combler le manque de services pour y répondre. Elle note aussi que les canaux de communication entre les organismes communautaires et le CLSC ne semblent pas toujours optimaux.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Accompagnement des jeunes de 18 ans et plus, qui n'ont plus accès aux maisons de jeunes à moins d'être bénévoles : <ul style="list-style-type: none"> ● Ils n'ont plus accès aux lieux de rassemblement et vont donc dans les bars; ● Peu de services aux jeunes vulnérables, alors ils traînent dans la rue, dans les arcades et dans les parcs, et sont plus susceptibles de prendre de la drogue. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plateforme de communication avec les jeunes pour les renseigner sur les activités; ■ Activités de groupe pour les 18-25 ans, comme des activités sociales (des partys sans alcool) ou culturelles; ■ Un programme d'« outreach » où on fait des liens entre les jeunes vulnérables afin qu'ils socialisent : besoin d'un travailleur social qui peut les cibler, les rejoindre et les sensibiliser à des activités alternatives.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Le quartier est peu abordable à tous points de vue, tant au point de vue du logement que des activités offertes. À l'exception d'Innovation Jeunes, peu d'activités ou de services sont offerts pour ce groupe d'âge dans le quartier. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mieux diffuser les services et activités offerts gratuitement; ■ En partenariat avec Emploi-Québec, offrir des activités de loisirs qui permettent une meilleure employabilité. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ● Ateliers de peintures, de mécanique de vélos, de construction, de cuisine;

Enjeux clés	Besoins exprimés
	<ul style="list-style-type: none"> ● Activités de sports avec des « mentors de métier »; ● Des mini-stages, des jumelages avec des commerces ou entrepreneurs (<i>job shadowing</i>) ou avec le Service des travaux publics de la Ville; ■ Plus grand nombre d'activités de sports et de loisirs abordables ou gratuites; ■ Points d'accès Internet gratuit.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Le quartier n'est pas toujours sécuritaire : il y a beaucoup de taxage et de vendeurs de drogues, surtout à la sortie des classes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plus d'espaces verts propres et sécuritaires; ■ Plus de surveillance policière, surtout à la fin des classes (entre 15 h et 16 h 30) et les fins de soirées.
<p>Population de plus en plus vulnérable¹ :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Augmentation de cas de santé mentale, souvent non diagnostiqués et, même quand ils le sont, les personnes atteintes doivent faire face à des listes d'attente importantes; ■ Enjeux d'employabilité liés à des problèmes d'itinérance, de toxicomanie ou simplement à un manque total d'organisation (sans domicile fixe, sans notion de temps, de sens de responsabilité); ■ La majorité des services pour cette clientèle sont situés dans l'est de la ville : logements sociaux avec soutien communautaire, hébergement d'urgence, services pour les clientèles à risque d'itinérance (p. ex. : banque alimentaire). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accessibilité à des soins de santé mentale pour les jeunes; ■ Logements sociaux avec soutien communautaire (comme les logements du Refuge, où les jeunes ont accès à des intervenants); ■ Davantage de services pour les clientèles à risque d'itinérance (p. ex. : banque alimentaire, socialisation).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Les projets Art du Carrefour jeunesse-emploi ne répondent pas à la demande²; ■ Il n'y a pas de maison de la culture à l'ouest, les résidents n'ont pas accès à des événements culturels abordables. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des programmes similaires à celui d'Art du Carrefour jeunesse-emploi, des cours d'art, des ateliers de commercialisation de son art; ■ Mise en place d'une maison de la culture.

2.1.5 Les immigrants

« Quand on arrive ici, on ne connaît personne. Avant de penser aux loisirs, on a besoin de se trouver un emploi. Les activités de réseautage deviennent alors importantes. »

« C'est difficile de trouver de l'information sur les écoles, le logement et les activités. On doit chercher des morceaux d'information un peu partout. »

Le tableau ci-dessous présente les besoins exprimés par les immigrants. Le centre-ville attire un grand nombre de nouveaux immigrants, mais ceux-ci ne sont pas toujours conscients des implications de s'y installer. Il n'existe pas

¹ Tiré de l'entrevue avec Carrefour jeunesse-emploi.

² Ibid.

de service d'accueil ou même d'outils permettant de centraliser les informations pertinentes et d'aborder les enjeux culturels pour une intégration harmonieuse. Les nouveaux arrivants se sentent souvent isolés et désirent participer à des activités qui leur permettront de tisser des liens avec les québécois.

Ils expliquent que les nouveaux arrivants trouvent tout à fait naturel d'élever leur famille dans le centre-ville puisque ceci constitue une réalité dans leur pays d'origine. Par contre, ils déplorent que le quartier offre peu d'activités et d'infrastructures destinées aux jeunes enfants et aux adolescents.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Manque d'activités et d'infrastructures pour les familles, les jeunes enfants et les adolescents. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Activités extérieures pour les familles et les enfants; ■ Bibliothèque; ■ Activités parents-enfants (arts, jardinage, etc.); ■ Activités sportives extérieures pour les adolescents.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Intégration culturelle et francisation : les immigrants francophones n'ont pas accès à la formation intensive de francisation et d'intégration. Le fait de parler français ne diminue pourtant pas les barrières culturelles. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibilisation du ministère de l'Immigration et des communautés culturelles (MICC) sur l'importance d'offrir des services d'intégration culturelle plus intensive aux immigrants francophones; ■ Activités en français pour les adultes et les enfants allophones; ■ Cours de français abordables pour parents et enfants, de type formel et informel (par exemple, des groupes de conversation); ■ Activités intégrant les nouveaux arrivants et les québécois afin d'éviter la ghettoïsation.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Manque d'information aux nouveaux immigrants et aucun service d'intégration de type « guichet unique » : <ul style="list-style-type: none"> ● Logement : les nouveaux arrivants s'installent au centre-ville sans être conscients des implications (loyers plus chers, moins d'infrastructures municipales). Parfois victimes de discrimination, ils ne connaissent pas leurs droits; ● Système d'éducation québécois : plusieurs nouveaux arrivants pensent que l'école privée est la seule option pour une éducation de qualité et dépensent des sommes considérables alors qu'il existe des écoles publiques de qualité (Saint-Léon-de-Westmount, écoles des quartiers avoisinants); ● Santé : le fonctionnement du système de santé québécois et la façon d'accéder au service (CLSC) peuvent paraître lourds et complexes. Par exemple, appeler au CLSC quand on ne sait pas exactement ce qu'on recherche; ● Salubrité : manque de sensibilisation aux habitudes de gestion des matières résiduelles, au recyclage, etc.; ● Garderies : les nouveaux arrivants n'ont pas eu l'occasion d'inscrire leur nom sur des listes d'attente et ont encore plus de difficulté à trouver des places; ● Banques alimentaires : plusieurs vivent des enjeux économiques et la malnutrition, mais ne connaissent 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bien informer la population, surtout les nouveaux arrivants, sur le coût de la vie au centre-ville, le système d'éducation québécois, les coutumes locales, les habitudes de vie; ■ Mise en place d'un comité d'accueil (<i>welcome wagon</i>) formé de bénévoles : accueillir les nouveaux résidents, les sensibiliser aux habitudes de vie québécoises (poubelles, recyclage), les informer des services et activités du quartier, créer des liens et favoriser l'intégration; ■ Besoin d'un organisme pour accompagner les nouveaux arrivants dans leurs premières démarches de recherche d'emploi (il y a actuellement le Club recherche d'emploi de Montréal pour les francophones); ■ Une meilleure collaboration avec les acteurs régionaux : MICC, la Régie du logement, la Commission des normes du travail, Emploi-Québec, les banques alimentaires, le CLSC, afin d'assurer une approche de soutien intégrée.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<p>pas les services d'aide alimentaire disponibles;</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ghettoïsation et marginalisation des minorités culturelles du quartier : surtout les asiatiques et certains arabes dans l'ouest. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Population souvent très scolarisée mais accédant difficilement à des emplois qualifiés : reconnaissance des diplômes, barrières linguistiques, différences culturelles, absence de réseau. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sensibilisation aux services des centres de recherche d'emploi; ■ Points d'accès gratuits à l'Internet pour faciliter la recherche d'emploi.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Fréquence des cas de détresse psychologique : pression pour trouver un emploi, solitude, pressions familiales, honte ou pudeur à demander de l'aide, sentiment d'isolement. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre de services de santé mentale adaptés aux problématiques des immigrants (personnel immigrant, formation spécifique aux enjeux culturels).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Les modes de livraison de services ne tiennent pas toujours compte des réalités culturelles comme, par exemple, l'impossibilité pour les femmes musulmanes de participer aux activités mixtes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Périodes de natation pour femmes seulement au YMCA.

2.1.6 Les groupes de population vulnérables

« On est dans le communautaire, mais y'a pas de communauté! »
« Nos intervenants ne connaissent pas bien les autres organismes et ressources sur le territoire. »

Grâce à la tenue d'un groupe de discussion avec des intervenants et à des entrevues avec les organismes du quartier, nous avons pu documenter les enjeux et besoins de la population vulnérable, plus précisément les itinérants, les autochtones, les personnes souffrant de santé mentale et de toxicomanie. Tout en étant en mesure de cibler certains besoins propres à des groupes particuliers, une grande partie de cette population souffre de comorbidité³, ce qui fait en sorte que les enjeux et besoins se recoupent.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Peu de communication ou de synergie entre les intervenants œuvrant auprès de la même clientèle; approche d'intervention peu intégrée; manque de connaissance des services et ressources disponibles sur le territoire; ■ Ce manque d'intégration des services est particulièrement criant étant donné le taux élevé de comorbidité. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un réseau de concertation ou une plateforme d'échanges entre les différents organismes du territoire afin de développer une vision globale, un plan d'action commun, une coordination des activités : <ul style="list-style-type: none"> ● Impliquer les différents acteurs (ressources, santé, communautaire, sécurité, etc.); ● Un point de chute pour la réception et la diffusion de l'information (clients, événements, problèmes, signalements, difficultés, projets, etc.); ● Un lieu de consultation et de discussion pour les citoyens et les commerçants; ● Éventuellement, aller chercher du financement de façon conjointe; ■ Avoir un centre communautaire multiservice, multiculturel, afin de limiter l'isolement déjà présent; ■ Services intégrés en intervention sociale :

³ La présence d'un ou de plusieurs troubles associés à un trouble ou à une maladie primaire.

Enjeux clés	Besoins exprimés
	<ul style="list-style-type: none"> ● Prise en charge de base : logement, nourriture et besoins administratifs (assurance emploi, carte RAMQ) – projet en cours par le CLSC de la Montagne et le YMCA); ● Santé mentale : accès à un psychiatre, à des psychologues, à des cures de désintoxication; ● Santé physique : sevrage, hépatite, VIH, diabète, soin des engelures.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Identification et accessibilité à la clientèle vulnérable : <ul style="list-style-type: none"> ● Défi à rejoindre les clients vulnérables s'ils ne sont pas déjà dans le système. Peu de partage d'information sur les données de population (p. ex. : la RAMQ ne partage pas ses données avec le CLSC); ● Peu d'activités de prévention (p. ex. : le CLSC a peu de budget pour les activités de sensibilisation (<i>outreach</i>)); ● Cette clientèle est peu encline à se déplacer, à être proactive dans les démarches de réhabilitation; ● Plusieurs personnes se retrouvent sans abri à la suite de troubles de santé mentale pour lesquels ils n'ont pas été traités. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Meilleure collaboration et partage d'information entre les divers intervenants en santé, en services sociaux, à la Ville (SPVM) et les organismes communautaires afin d'identifier, de cibler et de suivre les personnes vulnérables; ■ Davantage d'investissement dans des activités de prévention et de suivi (à domicile, dans la rue); ■ Services à domicile pour personnes âgées, isolées, avec des problèmes de santé mentale (programme SIM du CLSC).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Isolement et défi de réhabilitation : <ul style="list-style-type: none"> ● Manque d'occasions de socialisation et difficulté d'intégration en période de réhabilitation; ● Manque d'endroits que les citoyens socialement désorganisés peuvent fréquenter. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mise en place de ressources terrain (travailleurs de milieu, agents communautaires) afin de développer des relations de confiance et d'offrir un encadrement de base; ■ Lieu de rassemblement multIClientèle permettant une réhabilitation à travers des activités sportives et créatives, un endroit pour se resocialiser, briser l'isolement, apprendre à vivre en communauté, créer des liens dans la société; ■ Un endroit de répit que les gens qui sont socialement désorganisés peuvent fréquenter (en dehors des cafés, métro et terrasses); ■ Activités qui permettent aux populations vulnérables de se sentir valorisées et intégrées dans la communauté (p. ex. : art social); ■ Accès élargi à des douches.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre de services de première ligne inadéquate : <ul style="list-style-type: none"> ● Engorgement des urgences car c'est l'accès le plus facile; ● Manque d'hébergement à court terme (processus compliqué : lorsqu'un patient est intoxiqué, on le dirige vers un médecin avant qu'il soit accepté au centre de refuge); ● Absence d'hébergement à moyen terme (1 à 6 mois) pour hommes vivant une période de déchéance sociale, de crise (divorce, dépression, épuisement professionnel (<i>burn out</i>)); ● Listes d'attentes pour les centres de 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre adéquate d'hébergement à court terme, de centres de jour, de centres de jour 24 heures et de centres de crise; ■ Meilleure accessibilité à un centre d'hébergement à moyen terme pour hommes, l'équivalent du centre Chaïnon pour femmes ou de l'Hébergement Péloquin dans le Nord de Montréal; ■ Accès à certains centres de jour pour les personnes intoxiquées; ■ Équilibre de l'offre de services dans les deux langues.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<p>désintoxication;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'offre de services bilingues (p. ex. : peu de centres pour femmes battues anglophones). 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre limitée de logements abordables : <ul style="list-style-type: none"> • Grande pénurie de logements et chambres propres et supervisés; • Hausse des loyers et accessibilité limitée à des HLM; • Présence de punaises dans des immeubles et déresponsabilisation des propriétaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Révision de l'offre de logements abordables sur le territoire, surtout avec les récents développements de projets de condominiums; ■ Collaboration avec la Régie du logement pour assurer la salubrité des logements.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Alimentation déficiente des personnes isolées. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offre de paniers de nourriture et collaboration avec les propriétaires de logements et le CLSC pour cibler ceux qui en ont besoin.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Itinérance, toxicomanie et problèmes de santé mentale des autochtones qui utilisent le Square Cabot : <ul style="list-style-type: none"> • Absence de stratégie intégrée et adaptée à la culture autochtone; • Les autochtones ont besoin d'un lieu de rassemblement extérieur et non intérieur. La fermeture du Square Cabot de l'été 2014 à l'été 2015 implique la perte de repères pour les autochtones du Square Cabot et une incertitude sur leurs déplacements et leurs futurs lieux de rassemblement; • Manque de services pour les hommes; • Barrières linguistiques dans l'accès aux services, surtout pour ceux qui ne parlent ni anglais ni français; • Plus de 30 organismes offrent des services sociaux (présence, accompagnement, réseau de soutien) pouvant venir en aide aux autochtones les plus démunis, mais ces services ne sont pas ou sont peu connus de la communauté autochtone du Square Cabot. De plus, ces organismes ne sont pas toujours outillés pour répondre aux besoins (p.ex. : langue). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Accès au Square Cabot comme lieu de rassemblement extérieur sécuritaire avec animation et supervision; ■ Animation du parc en lien avec la culture autochtone (repas thématiques, concerts de musique, présentation d'œuvres artistiques, etc.); ■ Intervenants spécialisés aux spécificités autochtones (culture, langues) ou embauchés directement par les intervenants autochtones; ■ Augmentation de l'offre en services liés à la santé mentale; ■ Mise en place d'un refuge spécifiquement pour les autochtones et un centre de jour pour le secteur avec des interventions sociales en permanence et des heures d'ouverture élargies; ■ Augmentation du nombre de logements ou de foyers adaptés; ■ Élargissement de l'offre de services pour hommes; ■ Amélioration de la communication et de la coordination des nombreux services sociaux (partage d'information) venant en aide aux autochtones les plus démunis; ■ Développement d'un outil d'information sur les services offerts (par exemple un dépliant) afin d'encourager l'autonomisation; ■ Sensibilisation et formation des agents du SPVM; ■ Meilleur accès à des douches.

2.1.7 Les adultes sans enfants

« Il faut trouver des moyens pour créer des liens entre les résidents, offrir des espaces de socialisation dans le quartier. »

« Quand c'est sale et tu ne te sens pas en sécurité, tu n'as pas le goût de sortir de chez toi et de participer à des activités de quartier. »

« Le fait d'ajouter un nouveau parc encouragerait la délinquance. Pour le moment, le problème numéro un demeure la salubrité. »

« J'irais bien au parc mais je sais que je vais me faire quêter au moins dix fois. De plus, j'ai peur d'y aller seule, ce n'est définitivement pas un endroit pour les personnes plus vulnérables (personnes âgées, enfants, etc.). »

Le tableau ci-dessous présente les besoins des adultes sans enfants qui résident dans le quartier. Les enjeux prioritaires de ce groupe concernent principalement l'aménagement, la propreté et la sécurité des lieux. Avant même de penser à organiser des activités de loisirs, ces résidents affirment qu'il faut d'abord et avant tout faire un grand ménage. L'état délabré du quartier (partie à l'ouest) combiné aux enjeux d'itinérance, de santé mentale et de toxicomanie (consommateurs et vendeurs de drogues) créent un sentiment d'insécurité et sont de sérieuses barrières à la création d'un sentiment d'appartenance à la communauté.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Délabrement du quartier (entre les rues Atwater et Guy) : <ul style="list-style-type: none"> ● Absence d'aménagement paysager comme sur la rue Sherbrooke (bacs de fleurs) et peu d'espaces verts; ● Absence de poubelles, sacs de vidange dans les rues (peu de renforcement des règlements), et certains immeubles n'offrent pas d'espaces d'entreposage des poubelles. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Un nettoyage du quartier; ■ Installation de poubelles et sacs gratuits pour les déchets animaux; ■ Amendes pour susciter un meilleur respect des règlements; ■ Sensibilisation de la population; ■ Inspection des immeubles pour assurer qu'ils offrent un espace pour entreposer les poubelles; ■ Renouvellement des arbres qui arrivent en fin de vie et plantation de fleurs; ■ Réalisation de parcs de poche dans les petits espaces abandonnés (terrains vagues).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sentiment d'insécurité de la population : problèmes d'itinérance, de toxicomanie, de santé mentale, de gangs de rues et de vendeurs de drogues à proximité des écoles. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Renforcement de la sécurité policière : à la sortie des écoles pour les vendeurs de drogues et en soirée dans le Square Cabot; ■ Une plus grande offre de centres de jour pour accueillir les itinérants, toxicomanes et personnes souffrant de problèmes de santé mentale.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Infrastructures communautaires : <ul style="list-style-type: none"> ● Absence d'infrastructures communautaires : centre communautaire (malgré une taxe qui a été incluse pendant des années sur le compte de taxe municipal), salles et locaux, piscine, patinoire. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des centres communautaires à travers le quartier (surtout dans l'ouest), quitte à séparer les services pour éviter une concentration dans un seul secteur du territoire; ■ Accès à des salles à prix modique où les associations du quartier peuvent organiser leurs réunions, rassemblements et événements; ■ Une association de résidents à l'échelle du quartier pour créer un esprit de communauté, présentement absent; ■ Espaces culturels à faible coût (exposition, conférence, ateliers de création, atelier de lecture, etc.).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Peu de diffusion d'information (absence d'un bulletin (<i>newsletter</i>) de quartier. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Outil de communication permettant une centralisation de l'information, incluant l'ensemble des événements culturels gratuits.

2.2 Enjeux et besoin exprimés par les gens d'affaires

« Ce sont les commerces et les résidents qui font vivre le quartier. Si la Ville nous abandonne pour laisser la place aux poubelles, nous finirons par aller ailleurs. »

Les gens d'affaires consultés, qui sont propriétaires de commerces ou d'immeubles situés à l'ouest de la rue Peel, partagent les préoccupations et besoins des citoyens adultes en termes d'aménagement, de propreté et de sécurité. Ces enjeux ont un impact direct sur leur clientèle et donc sur la viabilité de leurs commerces et immeubles. Sans répéter les mêmes enjeux, le tableau ci-dessous présente les éléments qui sont propres à la réalité des gens d'affaires.

Enjeux clés	Besoins exprimés
<ul style="list-style-type: none"> ■ Dévitalisation du secteur ouest du quartier Peter-McGill : la fermeture et le taux élevé de roulement des commerces à l'ouest de la rue Guy. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Aide pour inciter les commerçants à rester ou à s'installer dans le quartier, surtout dans le secteur ouest.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Les graffitis sur les immeubles et commerces que les propriétaires doivent sans cesse nettoyer. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Surveillance policière accrue.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Les rebuts de construction des projets de condominiums qui s'amassent sur les toits avoisinants (p. ex. : toit de l'Open House). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Amendes aux entreprises de construction qui ne ramassent pas leurs rebuts.
<ul style="list-style-type: none"> ■ La perception du manque d'investissement de la part de la Ville dans cette section du quartier. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Élaboration d'une stratégie de revitalisation du quartier en commençant par un grand ménage, une sensibilisation des résidents et un renforcement des règlements.

2.3 Enjeux et besoins exprimés par les organismes du milieu

Lors de l'entrevue, les organismes participants ont été questionnés sur les enjeux de livraison des services et sur les pistes de solution possibles. L'analyse des résultats a permis de dégager quatre groupes d'enjeux, présentés dans le tableau qui suit.

Enjeux clés	Pistes de solution proposées	Nombre (sur les 34 organismes ayant participé à l'entrevue)
Locaux actuels mal adaptés ou insuffisants (voir le tableau plus bas).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Centre communautaire. 	17
Méconnaissance des services offerts par les organismes : besoin d'une meilleure intégration des services	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plateforme centrale pour faciliter la recherche de services; ■ Forum d'échange et de discussion par thème. 	6
Méconnaissance des services par la clientèle : difficulté à diffuser l'information et à faire connaître les services.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Salon des organismes; ■ Site Internet intégré; ■ Calendrier communautaire. 	6
Besoin d'obtenir des données sur la clientèle (besoins, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> ■ Statistiques à jour. 	1

Les besoins liés aux locaux (pénurie, mal adaptés, etc.) ont été les plus souvent mentionnés par les organismes qui ont participé à l'entrevue. Sept besoins spécifiques ont été exprimés :

Besoins	Nombre d'organismes ayant exprimé le besoin
Besoin de locaux supplémentaires pour développer des nouveaux services (par exemple, développer un centre de jour) ou répondre à la croissance de la clientèle (par exemple, pour des interventions individuelles).	6
Besoin de rénovation pour la mise à niveau des espaces actuels.	3
Besoin de salles avec des équipements spécifiques, comme une cuisine commerciale ou des équipements audiovisuels.	2
Besoin d'espace pour l'entreposage d'équipements.	2
Besoin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant des limitations physiques ou pour les poussettes (localisation à l'étage avec absence d'ascenseur, absence d'une rampe extérieure).	2
Besoin d'avoir accès à des salles plus grandes pour des activités spécifiques.	2
Besoin d'avoir accès à un local pour permettre une présence plus constante dans le quartier (pour les organismes hors secteur qui offrent un service aux résidents du quartier).	1
Besoin de locaux moins dispendieux afin d'augmenter les ressources disponibles pour offrir les services.	1

Suivent ensuite les enjeux liés à la connaissance des services, tant par les organismes que par leurs clients. Différents outils, dont une plateforme d'information centrale, ont été proposés. En dernier lieu, un organisme a fait état de sa difficulté d'obtenir des données récentes et complètes sur sa clientèle.

3. Inventaire des organismes et de l'offre en infrastructures

3.1 Inventaire des organismes sur le territoire et en périphérie

Cent-huit organismes offrant ou pouvant potentiellement offrir des services aux résidents du quartier Peter-McGill ont été identifiés. Ces organismes sont soit sur le territoire même du quartier, soit en périphérie. Étant donné l'absence d'un centre communautaire municipal dans le quartier, l'inventaire inclut aussi les centres communautaires localisés dans les arrondissements voisins ou dans la Ville de Westmount afin de connaître leur ouverture réelle ou possible aux résidents du quartier Peter-McGill.

Les constats suivants se dégagent des informations recueillies auprès des organismes :

- Des 24 organismes à vocation communautaire qui ont été recensés :
 - 10 sont localisés sur le territoire du quartier Peter-McGill et 14 en périphérie;
 - 15 ont une mission qui vise totalement ou en partie le soutien aux personnes souffrant de santé mentale, ayant des problèmes de dépendances ou itinérantes;
 - 8 offrent des services de soutien aux personnes en difficulté comme, par exemple, les personnes analphabètes, sans emploi ou vivant une situation précaire;
 - 4 offrent des services ou des activités aux personnes âgées en perte d'autonomie ou isolées;
 - 4 interviennent auprès des jeunes à risque;
 - 4 interviennent auprès de la population autochtone;
 - 1 organisme a pour mission de soutenir les travailleuses et travailleurs du sexe.

Organismes (p) = en périphérie	Santé mentale	Toxicomanie	Sans abri	Personnes en difficulté	Aînés en perte d'autonomie ou isolés	Jeunes à risque	Autochtones	Travailleurs du sexe
Association Bénévole Amitié (p)	X							
Cactus (p)		X				X		
Centre de jour St-James	X	X	X					
Face à Face	X		X	X				
Chez Doris (femmes)				X			X	
Entraide Bénévole Métro					X			
Exeko (p)	X		X			X	X	
Exode (p)		X						
Groupe Harmonie		X						
Portage (p)		X						
Maison Benoît Labre (p)			X	X				
Maison Nazareth	X		X					

Organismes (p) = en périphérie	Santé mentale	Toxicomanie	Sans abri	Personnes en difficulté	Aînés en perte d'autonomie ou isolés	Jeunes à risque	Autochtones	Travailleurs du sexe
Mission Bon Accueil			X					
Mission communautaire de Montréal (p)				X				
Onotokon (p)							X	
PAQ (p)			X				X	
Pavillon Foster (p)		X						
Services communautaires catholiques				X				
Stella (p)								X
Open Door (p)			X					
Traecom (p)				X				
The Yellow Door (p)					X			
YMCA	X	X	X	X	X	X		
Y des femmes	X	X	X	X	X	X		

- Bien qu'il existe 15 centres de la petite enfance sur le territoire ou en périphérie, seulement deux sont accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill, 13 étant exclusivement ou prioritairement réservés aux employés d'une entreprise ou d'une des deux universités;
- Il n'existe aucune bibliothèque municipale francophone sur le territoire;
- Cinq organismes ont pour mission de soutenir le réseautage et la concertation, soit des organismes (1), soit des résidents (4);
- Trois organismes offrent des infrastructures sportives sur le territoire : Collège de Montréal (terrain extérieur), le Y des femmes (gymnase) et le YMCA (piscine, gymnases) – il n'existe aucun centre communautaire ou de loisirs municipal. Par contre, on a identifié 17 centres communautaires en périphérie, dont certains sont accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill;
- Quatre organismes interviennent auprès des jeunes, soit en offrant un camp de jour (YMCA, Y des femmes, Cosmos), des activités culturelles, éducatives ou sociales (Innovation Jeunes, YMCA) ou encore des activités sportives et de loisirs (YMCA, Y des femmes);
- Le Y des femmes offre des activités réservées aux femmes, ce qui répond aux besoins de femmes qui désirent se retrouver dans un lieu exclusif;
- Aucune école primaire ou secondaire publique n'est localisée sur le territoire. On y retrouve toutefois une école primaire-secondaire et trois écoles secondaires privées, toutes localisées dans le secteur nord du quartier.

Le tableau qui suit résume les résultats de l'inventaire. Le fichier Excel complet a été déposé à l'arrondissement comme bien livrable complémentaire.

TYPES D'ORGANISMES	NOMBRE	NOTES
Organismes à vocation communautaire	24	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clientèles et missions variées; ■ Incluent le YMCA et le Y des femmes qui ont aussi une mission d'offre d'activités sportives et récréatives; ■ Surtout orientés vers le soutien de populations vulnérables.
Centres de la petite enfance (CPE)	15	<ul style="list-style-type: none"> ■ 13 réservés exclusivement ou prioritairement aux employés ou à une communauté universitaire; ■ Seulement deux CPE sont accessibles à la population en général : <ul style="list-style-type: none"> ● 146 places dans l'une; ● pour l'autre, il fut impossible d'obtenir le nombre de places disponibles).
Santé	4	<ul style="list-style-type: none"> ■ CSSS de la Montagne; ■ Hôpital chinois; ■ Hôpital de Montréal pour enfants; ■ Médecins du Monde (Projet Montréal).
Culturel	5	<ul style="list-style-type: none"> ■ Deux bibliothèques, dont une anglophone et une dédiée à une clientèle jeunesse; ■ Trois lieux de diffusion.
Concertation/réseaux	1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Table Interaction du quartier Peter-McGill (a récemment intégré la Table Forum Jeunesse)
Sécurité publique	2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Postes de quartier de la SPVM.
Logement	4	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2 HLM; ■ Résidences YMCA; ■ Résidences YWCA.
Protection de l'environnement	1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Éco-quartier.
Soutien à l'employabilité	5	<ul style="list-style-type: none"> ■ Carrefour jeunesse-emploi; ■ Club de recherche d'emploi; ■ Emploi-Québec; ■ Services de placement; ■ Y des femmes.
Services jeunesse	4	<ul style="list-style-type: none"> ■ YMCA; ■ Y des femmes; ■ Camp de jour Cosmos; ■ Innovation Jeunes.
Associations de résidents	4	<ul style="list-style-type: none"> ■ Association des familles du parc Percy-Walter; ■ Association du Village Shaughnessy; ■ Association Victor-Hugo; ■ Association des propriétaires de chiens de Percy-Walter.
Soutien aux entreprises / développement économique	2	<ul style="list-style-type: none"> ■ Société de développement économique Ville-Marie (CLD); ■ Société de développement commercial Destination centre-ville.
Églises	11	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diverses dénominations
Écoles	13	<ul style="list-style-type: none"> ■ 1 école primaire : <ul style="list-style-type: none"> ● Saint-Léon-de-Westmount (périphérie/publique) ■ 6 écoles secondaires : <ul style="list-style-type: none"> ● Collège de Montréal (privée); ● École internationale de Montréal (périphérie/publique);

TYPES D'ORGANISMES	NOMBRE	NOTES
		<ul style="list-style-type: none"> ● École Saint-Luc (périphérie/publique); ● Sacred Heart (privée); ● Trafalgar School for Girls (privée); ● Westmount High School (périphérie/privée). ■ 2 écoles primaires/secondaires : <ul style="list-style-type: none"> ● Académie Michèle-Provost (privée); ● École FACE (périphérie/publique). ■ 3 institutions d'éducation supérieure : <ul style="list-style-type: none"> ● Dawson College (périphérie); ● Concordia University; ● McGill University; ● École de technologie supérieure (ETS).
Soutien aux organismes	1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Centre d'action bénévole.
Centres communautaires en périphérie	17	<ul style="list-style-type: none"> ■ Des huit centres communautaires qui ont participé à l'entrevue⁴, les six suivants affirment être accessibles à la population du quartier Peter-McGill : <ul style="list-style-type: none"> ● Association récréative Milton-Park; ● Centre communautaire et culturel chinois de Montréal; ● Centre communautaire Victoria Hall; ● Centre de développement communautaire autochtone de Montréal; ● Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine-d'Alexandrie; ● Centre sportif de la Petite-Bourgogne. ■ Le Centre communautaires de loisirs de la Côte-des-Neiges et le Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et Saint-Henri ont indiqué ne pas être accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill.

Les six centres communautaires en périphérie ayant indiqué être accessibles aux résidents et aux organismes du quartier Peter-McGill ont été questionnés sur leur degré d'accessibilité. Le Centre communautaire et culturel chinois de Montréal ainsi que le Centre de développement communautaire autochtone de Montréal sont dédiés à une population spécifique, donc offrent une accessibilité limitée.

Pour les quatre autres centres, il y aurait peu de barrières à l'accès aux cours et aux activités pour la clientèle individuelle. Généralement, les inscriptions se font en fonction des « premiers arrivés, premiers inscrits » bien que la priorité soit donnée aux résidents de Westmount au Centre communautaire Victoria Hall (on affirme toutefois que le nombre de places permet l'accueil des résidents hors territoire, avec une majoration du coût). Les activités offertes par ces quatre centres communautaires sont présentées dans le tableau suivant. Il est à noter que la plupart des activités sportives, culturelles ou de loisirs qui ont été mentionnées par les résidents du quartier Peter-McGill lors des groupes de discussion (voir section 5.2.2) sont présentes dans une ou plusieurs des programmations.

Les organismes peuvent louer des salles ou des infrastructures dans deux des centres, soit le Centre communautaire de loisirs Saint-Catherine-d'Alexandrie et le Centre sportif de la Petite-Bourgogne. Les locations sont ponctuelles – ces centres n'accueillent généralement pas les organismes externes sur une base régulière.

⁴ Les 9 centres communautaires périphériques suivants ont été contactés mais n'ont pas répondu à notre demande d'entrevue : Association sportive et communautaire du Centre-Sud; Centre communautaire de l'Avenue Greene; Centre communautaire Notre-Dame-de-Grâce; Centre communautaire Tyndale Saint-Georges; YMCA Westmount; YMCA Notre-Dame-de-Grâce; YMCA Pointe-Saint-Charles; YMCA du Parc; YMCA Guy-Favreau.

CENTRE COMMUNAUTAIRE	DEGRÉ D'ACCESSIBILITÉ AUX RÉSIDENTS ET ORGANISMES DU QUARTIER PETER-McGILL	OFFRE D'ACTIVITÉS ET DE COURS PROPOSÉS SUR LE SITE INTERNET (SEPTEMBRE 2013)
Association récréative Milton-Park	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les activités sont ouvertes à tous, pas uniquement aux résidents de Milton-Park; ■ Habituellement, les groupes ne sont pas complets pour plusieurs activités; ■ Les inscriptions se font en fonction du « premier arrivé, premier inscrit ». 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Enfants : <ul style="list-style-type: none"> ● Danse (ballet, <i>funky</i>, etc.) ● Langues ● Sports et activités physiques : art du cirque, badminton, basketball, karaté, soccer, tae kwon do, yoga, natation ● Arts plastiques ● Club de vacances ■ Adolescents : <ul style="list-style-type: none"> ● Ballet ● Sports et activités physiques : badminton, yoga, natation ● Dessins <i>manga</i> ■ Adultes : <ul style="list-style-type: none"> ● Langues ● Conditionnement physique ● Danse ● Sports et activités physiques : badminton, basketball, <i>capoeira</i>, karaté, soccer, volleyball, natation, ping-pong ● Informatique ● Dessin/peinture ● Méditation ■ Aînés : <ul style="list-style-type: none"> ● Art, crochet, tricot ● Sports et activités physiques : badminton, danse en ligne, <i>danserize</i>, mise en forme, tai chi, yoga, zumba
Centre communautaire Victoria Hall	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les activités et les cours sont ouverts à tous. Il y a une priorité pour les résidents de Westmount, mais il y a généralement assez de places pour les autres également; ■ Il y a une majoration de 60 % pour les non-résidents de Westmount. Il n'y a pas de possibilités de louer des infrastructures pour les non-résidents de Westmount, à moins d'organiser un événement grand public (concert, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bambins : <ul style="list-style-type: none"> ● Mobilité et sensations infantiles ● Découverte des sens ● Exploration pour bambins ● Groupe de jeu ■ Enfants : <ul style="list-style-type: none"> ● Atelier pour jeunes cinéastes ● Aventure artistique ● Espagnol ● Samedi sciences ● Sports et activités physiques : badminton, yoga, karaté, ballet, <i>breakdance</i> ■ Adolescents : <ul style="list-style-type: none"> ● Gardiennage ● Sports et activités physiques : <i>breakdance</i>, yoga, badminton, ballet ● Recycler et recréer ● Samedi sciences

CENTRE COMMUNAUTAIRE	DEGRÉ D'ACCESSIBILITÉ AUX RÉSIDENTS ET ORGANISMES DU QUARTIER PETER-McGILL	OFFRE D'ACTIVITÉS ET DE COURS PROPOSÉS SUR LE SITE INTERNET (SEPTEMBRE 2013)
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Adultes : <ul style="list-style-type: none"> ● Appréciation du vin ● Bridge ● Tricot ● Sports et activités physiques : karaté, badminton, ballon balai, <i>boot camp</i>, conditionnement physique, danse, mise en forme, pilates, tai chi, tango, yoga, zumba ■ Aînés : <ul style="list-style-type: none"> ● Bridge ● Sports et activités physiques : conditionnement physique, danse sociale, tai chi, yoga
Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine-d'Alexandrie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les activités sont ouvertes à tous et les inscriptions se font selon le premier arrivé, premier inscrit; ■ Il y a possibilité pour les personnes et les organismes de louer des salles pendant les plages horaires non utilisées par le Centre. Il peut y avoir des disponibilités en semaine, mais c'est surtout disponible en location la fin de semaine. Il faut téléphoner pour s'enquérir des disponibilités. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 6-12 ans : aide aux devoirs et loisirs ■ 13-17 ans : aucune activité trouvée ■ Adultes : <ul style="list-style-type: none"> ● Cours de langue ● Cours d'informatique ■ Aînés : <ul style="list-style-type: none"> ● Galet ● Bingo ● Bowling sur Xbox ● Initiation à l'informatique
Centre sportif de la Petite-Bourgogne	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les activités et infrastructures sont accessibles et ouvertes à tous les résidents de Montréal, sans distinction, selon le premier arrivé, premier inscrit; ■ Il y a une salle de conférence et une salle pour des activités avec les enfants qui peuvent être louées, sur demande. Ce sont généralement des réservations ponctuelles; ■ La piscine est louée tout l'été pour des camps de jour; ■ Le terrain de basketball est loué à l'année à une association sportive locale. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bain libre, location du terrain de badminton et du gymnase pour activités de groupe ■ Enfants : <ul style="list-style-type: none"> ● Sports et activités physiques : natation, tae kwon do, karaté ● Camp d'été ■ Adolescents : <ul style="list-style-type: none"> ● Sports et activités physiques : natation, karaté, tae kwon do ■ Adultes : <ul style="list-style-type: none"> ● Sports et activités physiques : aquaforme, aquaforme pré- et post-natale, aquapoussette, aquathérapie, karaté, pilates, <i>power yoga</i>, tae kwon do, conditionnement physique <i>triple play</i>, baladi, relaxation dynamique, zumba ■ Aînés : <ul style="list-style-type: none"> ● Bain de jouvence, mise en forme

3.2 Offre en infrastructures

Selon les résultats de notre inventaire des organismes, les infrastructures mentionnées dans le tableau qui suit sont accessibles aux résidents ou aux organismes du quartier Peter-McGill (accès libre, location ou prêt).

Il est à noter que certains organismes disposant d'infrastructures (par exemple, les centres communautaires en périphérie) n'ont pas participé à l'étude, bien qu'ils aient été contactés. Par conséquent, la liste ci-dessous ne peut être considérée comme étant exhaustive.

TYPES D'INFRASTRUCTURES	NOMBRE TOTAL	ORGANISMES PROPRIÉTAIRES OU GESTIONNAIRES (P) = PÉRIPHÉRIE
Salles de réunion et salles multifonctionnelles disponibles aux organismes	21 organismes donnent accès à des salles ⁵ <i>11 de ces organismes sont localisés sur le territoire de Peter-McGill</i>	<p>Organismes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Association récréative Milton Park (p) ■ Bibliothèque Atwater ■ Carrefour jeunesse-emploi centre-ville (p) ■ Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et Saint-Henri (p) ■ CLSC Métro - CSSS de la Montagne- ■ Espace Cercle Carré (p) ■ Innovation Jeunes ■ The Yellow Door (p) ■ YMCA Centre-Ville ■ Y des femmes ■ Table Interaction du quartier Peter-McGill ■ Presbyterian Church of Montréal (n'est plus utilisée comme église) <p>Centres communautaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Centre communautaire de l'avenue Greene (p) ■ Centre communautaire de loisirs de la Côte-des-Neiges (p) ■ Centre communautaire de loisirs Sainte-Catherine-d'Alexandrie (p) ■ Centre communautaire et culturel chinois de Montréal (p) <p>Écoles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Collège de Montréal ■ Westmount High School (p) <p>Églises :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cathédrale Marie-Reine-du-Monde ■ St. George's Anglican Church ■ Church of St. Andrew and St. Paul
Auditoriums	3 <i>2 infrastructures sont localisées sur le territoire de Peter-McGill</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bibliothèque Atwater ■ Presbyterian Church of Montréal ■ Westmount High School (p)
Espaces de bureaux en location aux organismes	2 <i>1 infrastructure est localisée sur le territoire de Peter-McGill</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bibliothèque Atwater ■ Open Door (p)
Salles de concert, de spectacle, d'exposition, salles pour événements spéciaux	11 <i>4 infrastructures sont localisées sur le territoire de Peter-McGill</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Centre communautaire Victoria Hall (3 salles) (p) ■ Church of St. James the Apostle ■ Collège de Montréal ■ Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de Saint-Henri (p) ■ Fonderie Darling (p)

⁵ Certains organismes n'ont pas précisé le nombre exact de salles disponibles mais ont indiqué que « des salles » étaient accessibles.

TYPES D'INFRASTRUCTURES	NOMBRE TOTAL	ORGANISMES PROPRIÉTAIRES OU GESTIONNAIRES (P) = PÉRIPHÉRIE
		<ul style="list-style-type: none"> ■ The Yellow Door (p) ■ St. George's Anglican Church ■ Church of St. Andrews and St. Paul
Gymnases, salles d'exercice ⁶	10 <i>3 infrastructures sont localisées sur le territoire de Peter-McGill</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Centre Sportif de la Petite Bourgogne (2 salles) (p) ■ École internationale de Montréal (p) ■ École Saint-Luc (3 salles) (p) ■ Sacred Heart School ■ Westmount High School (p) ■ YMCA ■ Y des femmes
Piscines, jeux d'eau/pataugeoires	3 <i>1 infrastructure est localisée sur le territoire de Peter-McGill</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ YMCA (piscine) ■ Centre Sportif de la Petite Bourgogne (p) (piscine) ■ Parc Stayner, Westmount (p) (jeux d'eau/pataugeoire)
Espaces café, cuisine, cafétéria avec équipement de cuisine	5 <i>3 infrastructures sont localisées sur le territoire de Peter-McGill</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de Saint-Henri (2 salles) (p) ■ Presbyterian Church of Montréal ■ YMCA ■ Y des femmes
Terrain de football	1	<ul style="list-style-type: none"> ■ Collège de Montréal
Patinoire extérieure	2 Aucune sur le territoire de Peter-McGill	<ul style="list-style-type: none"> ■ Jardins Queen Elizabeth, Westmount (p) ■ Parc Stayner, Westmount (p)
Aires de jeu extérieures pour enfants	3 1 sur le territoire de Peter-McGill	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parc Hector Toe Blake ■ Jardins Queen Elizabeth, Westmount (p) ■ Parc Stayner, Westmount (p)
Terrain de tennis	1 Aucun sur le territoire de Peter-McGill	<ul style="list-style-type: none"> ■ Parc Stayner, Westmount (p)

⁶ N'inclut pas les salles d'exercice localisées dans les immeubles d'habitation.

4. Portrait et tendances démographiques⁷

4.1 Portrait de la population résidente

4.1.1 Clivage nord-sud

Le quartier Peter-McGill s'étale des flancs du Mont Royal au nord jusqu'au contrebas en bordure des quartiers de la Petite-Bourgogne et de Griffintown au sud. Sa dénivellation devient plus accentuée à la hauteur de la rue Sherbrooke et ce bris topographique marque la frontière sociale historique entre le secteur nord très cossu et le secteur sud plus défavorisé. Toutefois, les différences socioéconomiques entre les secteurs nord et sud s'amenuisent. En effet, on constate depuis les dernières années l'embourgeoisement progressif du secteur sud, tout comme des quartiers de la Petite-Bourgogne et de Griffintown qui la bordent.

Le nord et le sud du quartier conservent néanmoins des caractéristiques populationnelles spécifiques, qui seront présentées dans les tableaux statistiques des sections qui suivent.

4.1.2 Évolution de la population de 2006 à 2011

En 2011, la population totale du quartier Peter-McGill s'établissait à 32 000 personnes, dont approximativement 4 000 résidents non permanents⁸, surtout des étudiants étrangers fréquentant les universités Concordia et McGill. Ceci représente une augmentation de près de 3 000 personnes depuis 2006, soit une croissance de 10 %, significativement plus élevée que la croissance moyenne de la Ville de Montréal qui s'élevait à 2 % pour la même période.

Le tableau qui suit présente les données démographiques par groupes d'âge et par secteur.

GROUPES D'ÂGE	SECTEUR PETER-McGILL SUD			SECTEUR PETER-McGILL NORD			PETER-McGILL		
	2006	2011	VARIATION 2006-2011	2006	2011	VARIATION 2006-2011	2006	2011	VARIATION 2006-2011
0-4 ans	588	796	+35 %	220	265	+20 %	808	1 061	+31 %
5-9 ans	346	348	---	150	175	+ 17 %	496	523	+ 5 %
10-19 ans	1 101	1 132	+3 %	765	800	+5 %	1 866	1 932	+4 %
20-29 ans	6 218	7 915	+ 28 %	2 725	3 060	+12 %	8 943	10 975	+23 %
30-44 ans	4 407	4 865	+10 %	1 855	1 770	-5 %	6 262	6 635	+6 %
45-54 ans	1 772	1 806	+2 %	1 335	1 105	-17 %	3 107	2 911	-7 %
55-64 ans	1 585	1 711	+8 %	1 750	1 615	- 8 %	3 335	3 326	---
65 ans et plus	1 728	1 862	+8 %	2 600	2 785	+7 %	4 328	4 647	+7 %
Population totale	17 745	20 425	+15 %	11 400	11 575	+2 %	29 145	32 000	+10 %

⁷ Certaines données issues du recensement 2011 n'étaient pas disponibles à la date de la rédaction de ce rapport. Advenant ce cas, les données du recensement de 2006 sont utilisées.

⁸ En 2006, la population non résidente représentait 12 % de la population totale. Les données 2011 sur la population non permanente n'étaient pas disponibles à l'écriture du rapport. Nous avons donc appliqué la proportion de 2006.

Le tableau qui suit résume la croissance en chiffres absolus pour les différents groupes d'âge.

GROUPES D'ÂGE	CROISSANCE NETTE 2006-2011 (NOMBRE DE PERSONNES)	PART DE LA CROISSANCE NETTE DU GROUPE D'ÂGE SUR LA CROISSANCE NETTE TOTALE
0-4 ans	+ 253	+ 9 %
5-9 ans	+ 27	+ 1 %
10-19 ans	+ 66	+ 2 %
20-29 ans	+ 2 032	+ 71 %
30-44 ans	+ 373	+ 13 %
45-54 ans	- 196	- 7 %
55-64 ans	- 9	Négligeable
65 ans et plus	+ 319	+ 11 %
Croissance nette totale	2 855	100 %

Les constats suivants se dégagent de l'analyse des deux tableaux précédents :

- Globalement, la population du quartier Peter-McGill a connu une croissance démographique de 10 %, soit une croissance significativement plus élevée que celle de la Ville de Montréal, qui a été d'un peu moins de 2 % pour la même période;
- Le secteur sud a généré la quasi-totalité (94 %) de la croissance nette. Près de 64 % de la population totale du quartier habitait au sud de la rue Sherbrooke en 2011;
- La majeure partie de l'augmentation de la population est le résultat de la croissance du groupe des 20-29 ans, majoritairement des étudiants fréquentant les deux universités situées sur le territoire (McGill et Concordia);
- Le secteur sud a connu une croissance de tous ces groupes d'âge alors que le secteur nord affiche une décroissance de sa population âgée de 30 à 64 ans;
- Sur le territoire dans son ensemble, quatre groupes d'âge ont connu des croissances en chiffres absolus plus importantes :
 - Le taux de croissance très important et le poids relatif significatif du groupe des 20-29 ans (34 % versus 8 % pour l'ensemble de la Ville de Montréal) est vraisemblablement un effet direct de la croissance des effectifs des deux universités;
 - L'augmentation du groupe des 0-4 ans indique une croissance du nombre de jeunes familles dans le quartier, un fait qui a été noté par plusieurs participants aux groupes de discussion. Le poids relatif de ce groupe par rapport à la population totale demeure toutefois plus faible que pour Montréal dans son ensemble (3 % versus 6 %);
 - La proportion des personnes âgées de 65 ans et plus par rapport à la population totale est semblable à celle de la Ville de Montréal, soit 15 %. Par contre, l'effet de ce groupe est camouflé par la présence disproportionnée des 20-29 ans. En effet, entre 2006 et 2011, le taux de croissance des 65 ans et plus dans le quartier Peter-McGill a en fait été beaucoup plus important que celui du territoire de la Ville en

général, soit 7 % versus un peu moins de 2 %. D'ailleurs, plusieurs organismes ont fait état d'un vieillissement de la population et de l'augmentation des cas lourds (santé mentale, handicaps, etc.) chez les aînés;

- Le groupe des 30-44 ans a connu la croissance en chiffres absolus la plus importante de tous les groupes, excluant celle des 20-29 ans. Cette situation s'explique par l'arrivée massive de tours de condominiums dans le quartier qui, selon les promoteurs et propriétaires rencontrés en groupe de discussion, sont occupées en grande partie par des jeunes professionnels dans la trentaine;
- La croissance peu élevée du groupe des 5-9 ans semble soutenir la perception partagée par certains participants des groupes de discussion selon laquelle plusieurs familles quitteraient le quartier lorsque les enfants commencent l'école en raison, entre autres, de l'absence d'une école primaire publique sur le territoire.

4.1.3 Composition des ménages

En 2006, 85 % des ménages sur le territoire étaient composés de une ou de deux personnes. Cette proportion était la même pour les secteurs nord et sud. Puisque les données 2011 sur la composition des ménages n'étaient pas disponibles à l'écriture de ce rapport, il nous est impossible de commenter sur la situation actuelle ou de documenter les tendances.

4.1.4 Scolarité et revenus

Le taux de scolarisation de la population du quartier est très élevé, avec une diplomation universitaire de 55 % pour le secteur sud et de 64 % pour le secteur nord. À l'inverse, la proportion de personnes sans diplôme ou avec un diplôme d'études secondaires est beaucoup plus faible que la moyenne montréalaise de 44 %. La présence d'une population universitaire explique certainement cette situation.

Niveau de scolarité (2006) Population de 15 ans et plus	Secteur Peter-McGill Sud	Secteur Peter-McGill Nord
Aucun diplôme	6 %	6 %
Diplôme d'études secondaires	21 %	16 %
Diplômes d'études professionnelles	4 %	4 %
Diplôme d'études collégiales	14 %	11 %
Diplôme universitaire	55 %	64 %

Malgré le niveau de scolarisation, la proportion de personnes à très faible revenu (moins de 10 000 \$) est très élevée, particulièrement dans le secteur sud. Derrière le portrait tracé grâce aux statistiques de recensement se cache toutefois une réalité qui rend très difficile la constitution d'un portrait fidèle de la situation économique de la population. En effet, une proportion non négligeable de la population étudiante, particulièrement parmi les étudiants internationaux, sont soutenus financièrement par leurs parents et déclarent peu ou pas de revenus personnels.

Il n'en demeure pas moins qu'une population véritablement défavorisée habite le territoire et demeure concentrée au sud de la rue Sherbrooke. Il est toutefois difficile d'en évaluer clairement le nombre.

Classes de revenus (2006)	Secteur Peter-McGill Sud	Secteur Peter-McGill Nord
Moins de 10 000 \$	39 %	23 %
10 000 \$ - 19 999 \$	21 %	17 %
20 000 \$ - 29 999 \$	12 %	10 %
30 000 \$ - 59 999 \$	19 %	21 %
60 000 \$ et plus	9 %	29 %
Revenu médian	14 583 \$	30 517 \$
Revenu moyen	25 410 \$	77 033 \$

4.1.5 Composition ethnique et minorités visibles

En 2006, 44 % de la population du quartier était immigrante, soit 47 % de la population du secteur sud et 39 % de la population du secteur nord. En comparaison, les immigrants sur le territoire de la Ville de Montréal représentaient à la même période 30 % de la population totale. La Chine, le Liban et les États-Unis étaient les principaux pays d'origine.

En 2006, la proportion des nouveaux immigrants (arrivés depuis moins de 5 années) s'établissait à 15 % de la population totale. Le tableau qui suit présente la population immigrante selon leur période d'arrivée au pays. On remarque une accélération de l'arrivée de nouveaux arrivants. En effet, de 2001 à 2006, le quartier accueillait 4 354 nouveaux arrivants, alors que ce nombre était de 5 539 de 1981 à 2000, une période de temps quatre fois plus importante.

Population immigrante selon la période d'immigration	Secteur Peter-McGill Sud	Secteur Peter-McGill Nord
Avant 1981	1 192	1 610
De 1981 à 2000	3 794	1 745
De 2001 à 2006	3 294	1 060
Population immigrante	8 280	4 415

L'analyse de la population selon la langue maternelle nous permet de dresser l'évolution du portrait ethnique du quartier. Comme le démontre le tableau qui suit, le quartier a connu une diminution de la représentativité de la population de langue maternelle anglaise entre 2001 et 2011, alors que la population de langue française est demeurée stable. Après les langues officielles, les populations de langue arabe et chinoise sont les plus importantes. Ces deux groupes sont surtout concentrés dans le secteur nord du quartier.

Deux groupes linguistiques ont connu une croissance notable, soit les personnes parlant l'arabe et le persan.

LANGUES MATERNELLES	PROPORTION DE LA POPULATION SELON LA LANGUE MATERNELLE			
	SECTEUR PETER-McGILL SUD		SECTEUR PETER-McGILL NORD	
	2006	2011	2006	2011
Anglais	39,1 %	36,5 %	25,8 %	21,4 %
Français	24,1 %	24,2 %	20,2 %	21,6 %
Arabe	6,5 %	8,6 %	13,3 %	15,2 %
Chinois	2,6 %	3,2 %	14,3 %	12,9 %
Espagnol	4,0 %	3,8 %	4,6 %	4,2 %
Persan (farsi)	1,1 %	3,0 %	2,1 %	4,2 %
Coréen	0,4 %	1,0 %	1,5 %	1,0 %
Italien	2,0 %	1,5 %	0,4 %	0,8 %
Allemand	1,6 %	1,2 %	0,7 %	0,5 %
Russe	1,3 %	1,4 %	1,0 %	1,3 %
Roumain	1,4 %	1,0 %	1,1 %	0,9 %
Portugais	0,4 %	0,7 %	0,5 %	0,9 %

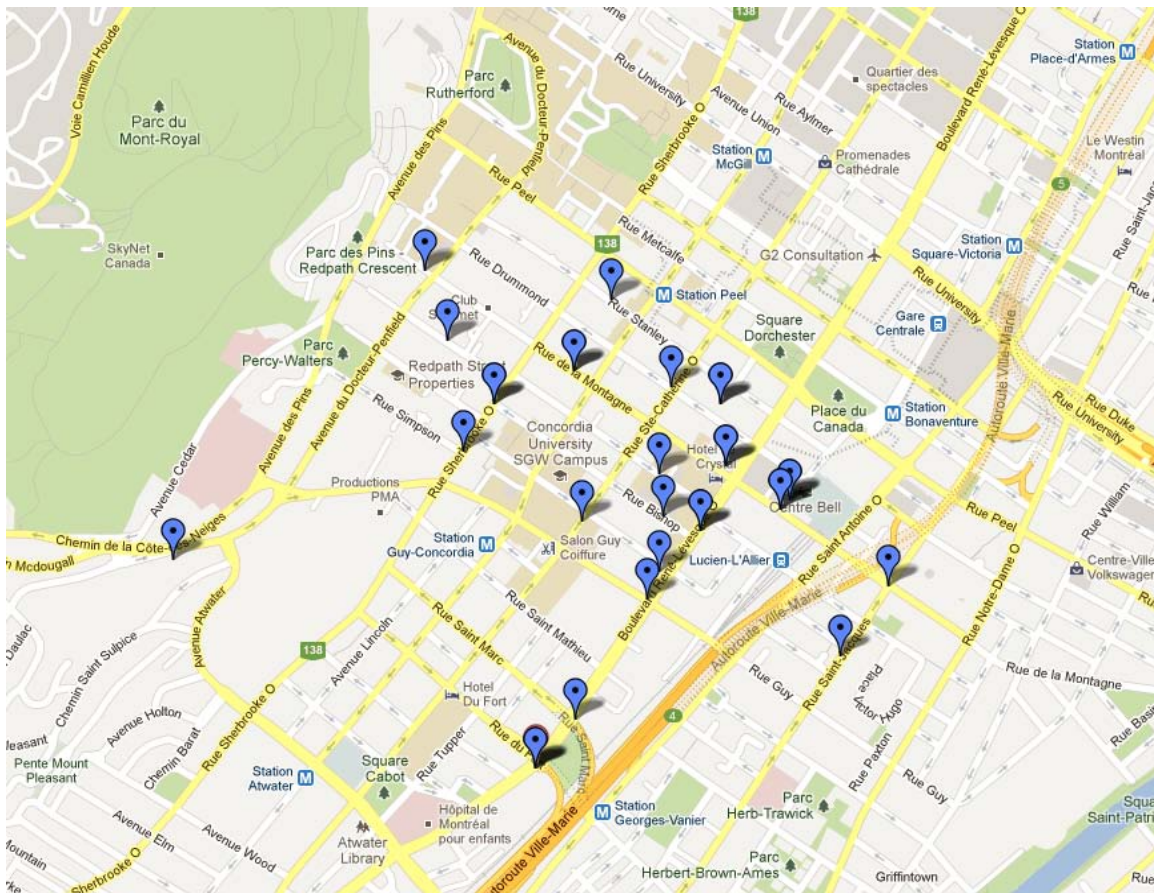
4.1.6 Tendances démographiques

Présentement, le quartier Peter-McGill subit une mutation profonde de sa population. Cette transformation est propulsée par l'attrait du centre-ville comme lieu de prédilection pour la construction de condominiums. Le tableau qui suit énumère les projets locatifs ou de condominiums qui seront érigés au cours des années à venir⁹. Si l'on considère une moyenne de 1,7 personne par logement et la prévision de 5 229 nouveaux logements, **le quartier pourrait accueillir 8 890 nouveaux résidents d'ici les trois à cinq prochaines années**. Selon les propriétaires et promoteurs rencontrés en groupe de discussion, les projets répondent surtout à une clientèle de *baby-boomers* et de jeunes professionnels.

⁹ Source : Arrondissement Ville-Marie.

DÉBUT PRÉVU DES TRAVAUX – DEGRÉ D’AVANCEMENT	FIN PRÉVUE DES TRAVAUX	NOM DU PROJET	NOMBRE DE LOGEMENTS	INSTALLATIONS SPORTIVES/RÉCRÉATIVES
2013	2015	Le Rocabella	516	oui
2013	2015	Tour Avenue des Canadiens	534	oui
2013	2016	L'Avenue	350	oui
2013		Tour Icône	379	oui
En chantier		Viva Lofts	51	?
En chantier		M sur la montagne / Phase 2	58	oui
Approuvé CA		Petites sœurs des pauvres	426	?
Approuvé CA		1475, boul. René-Lévesque O.	180	?
Approuvé CA		1220-1228, rue Crescent	77	?
Approuvé CA		Rue Drummond / Samcon	327	?
Approuvé CA		Le Waldorf Astoria Montréal	116	?
Approuvé CA		Le Triomphe	120	oui
Approuvé CA		Hôtel Maritime	200	?
Étude plans et devis	2014	Tour du musée	40	non
Étude plans et devis		Îlot Overdale	1 200	?
Étude plans et devis		3680, rue de la Montagne	14	non
Étude plans et devis		Coop de la montagne verte	88	non
Étude plans et devis		Résidence étudiants Concordia / Chambres	56	non
Étude plans et devis		Domaine des Franciscains	456	?
Étude plans et devis		3455, rue du Musée – Maison Redpath	17	?
Étude plans et devis		Quartier 1435	24	non
Nombre total de nouveaux logements prévus			5 229	

La localisation des projets immobiliers prévus sur une carte du quartier permet de constater que la majeure partie des projets sera localisée au sud de la rue Sherbrooke, ce qui accélérera fort certainement l'embourgeoisement déjà amorcé.



4.2 Population transitoire

4.2.1 Itinérants

Le centre-ville de Montréal devient un lieu de passage ou de séjour à plus long terme pour les itinérants, particulièrement durant la période estivale. Selon une étude réalisée en 1996¹⁰, près de 13 000 personnes différentes avaient connu des épisodes plus ou moins longs sans domicile fixe sur le territoire de Montréal. Selon les intervenants du milieu, la situation ne se serait pas améliorée depuis et les besoins demeurent importants. Le Square Cabot, situé sur le territoire de Peter-McGill, est reconnu comme un lieu de rencontre des autochtones itinérants à Montréal.

Il est à noter que plusieurs organismes œuvrant auprès des personnes itinérantes font état d'un rajeunissement de la clientèle durant les dernières années.

4.2.2 Étudiants non résidents

L'activité universitaire constitue une des caractéristiques clés du quartier Peter-McGill. En plus de ceux qui résident sur le territoire, le quartier accueille une forte population étudiante qui le fréquente pour y consommer ou qui le

¹⁰ Source : FOUNIER, L., CHEVALIER, S., OSTOJ, M. et CAULET, M. (1998)

traverse pour se rendre à l'école. En 2011-2012, la fréquentation à temps plein pour l'Université McGill et l'Université Concordia s'établissait à un total de près de 67 000 étudiants¹¹.

¹¹ Source : Sites Internet des universités.

5. Analyse et recommandations

5.1 Principaux constats et impacts sur les services municipaux

À la suite de l'analyse des enjeux et besoins exprimés, de l'inventaire des services et des infrastructures ainsi que des tendances démographiques, voici nos constatations.

Le quartier Peter-McGill vivra d'importantes transformations démographiques durant les prochaines années et ces transformations auront des impacts sur les attentes des résidents et les besoins en services et en infrastructures communautaires.

En fonction des projets d'habitation qui sont prévus durant les prochaines années, le quartier pourrait voir sa population passer de 32 000 à 40 000 personnes. Selon les informations obtenues auprès des propriétaires immobiliers, la nouvelle population sera surtout composée de *baby-boomers* et de jeunes professionnels. La croissance sera concentrée dans le sud du quartier, ce qui accélérera l'embourgeoisement de ce secteur plus défavorisé. Par conséquent, on peut prévoir une augmentation des tensions liées à la cohabitation entre les résidents permanents et les personnes marginales qui occupent certains lieux du quartier.

L'accélération de l'immigration à Montréal et le fait que le centre-ville est privilégié comme lieu d'habitation pour plusieurs nouveaux arrivants favoriseront l'occupation d'une proportion de ces nouveaux logements par des personnes issues de l'immigration, plusieurs avec des enfants. Déjà, la population des 0 à 4 ans a connu une croissance marquée dans le quartier et cette tendance pourrait se maintenir avec l'implantation de nouvelles familles immigrantes. Quant à la population des aînés de 65 ans et plus, son taux de croissance a été de 7 % entre 2006 et 2011 versus 2 % pour le territoire de la Ville.

Impacts sur les services municipaux :

- Demande accrue d'activités et d'infrastructures pour les familles et les enfants comme, par exemple, des espaces verts sécuritaires avec des équipements de jeu;
- Intervention pour favoriser l'implantation de certains services non municipaux nécessaires à la qualité de vie des familles, comme les centres de la petite enfance, présentement insuffisants;
- Augmentation de l'insécurité générée par la présence d'itinérants et de personnes marginales dans les lieux publics;
- Pressions pour la construction d'habitations abordables;
- Adaptation des services aux besoins des communautés culturelles et des aînés.

La cohésion sociale est présentement un enjeu prioritaire et le demeurera dans le futur.

Le quartier est caractérisé par la grande diversité culturelle et socioéconomique de sa population. Bien que cela contribue à enrichir le tissu social, la diversité peut aussi être source d'exclusion et de marginalisation. Présentement, l'isolement est une des problématiques les plus souvent décriées par les résidents et serait le résultat de plusieurs facteurs, dont :

- les difficultés d'intégration des nouveaux arrivants qui continueront d'augmenter sur le territoire;
- les barrières linguistiques pour les personnes ne parlant ni le français, ni l'anglais;

- l'insécurité et la mobilité réduite de personnes âgées vivant seules;
- l'absence de lieux communautaires qui favorisent le réseautage entre les résidents – la création d'un tel lieu constitue la principale piste d'intervention proposée tant par les résidents que par les organismes.

Pour ce qui est du clivage socioéconomique historique entre les populations des secteurs nord et sud, l'embourgeoisement du secteur sud aura pour effet d'aplanir progressivement les disparités. Par contre, l'arrivée d'une population plus aisée dans le secteur sud pourrait mener à une marginalisation accrue des résidents défavorisés qui continueront d'habiter le territoire.

L'absence d'une identité forte pour le quartier constitue un facteur qui exacerbe l'impact des différences socioéconomiques et culturelles sur la cohésion sociale. Ce manque d'identité propre est attesté par le fait que la majorité des résidents rencontrés dans le cadre de cette étude ignoraient le nom du quartier et ses limites. De plus, les résidents du secteur nord sont plus enclins à avoir un lien d'appartenance avec la Ville de Westmount, qui lui est voisine et qui partage des caractéristiques socioéconomiques semblables. La consolidation du lien d'appartenance des résidents au quartier sera d'autant plus importante étant donné que les transformations démographiques à venir pourraient fragiliser le tissu social actuel du secteur sud.

Impacts sur les services municipaux :

- Besoin d'actions concrètes qui favoriseront la cohésion sociale – par exemple, la création d'un lieu de rassemblement;
- Demande pour la tenue d'activités et d'événements qui favoriseront les contacts interculturels;
- Pressions pour améliorer l'image physique du quartier comme, par exemple, la situation de délabrement de la section du territoire située entre les rues Atwater et Guy.

Les services et les infrastructures communautaires actuellement disponibles dans le quartier et en périphérie sont méconnus des résidents et des organismes, et l'accès à l'information sur les services est difficile.

Les résidents qui ont participé à l'étude affirment qu'ils n'ont qu'une connaissance partielle des services et des infrastructures disponibles. On remarque d'ailleurs que certains services ou infrastructures perçus comme étant absents par des résidents étaient en fait disponibles – par exemple, la piscine du YMCA, les activités d'intégration offertes par le Y des femmes. Par ailleurs, les nouveaux arrivants affirment qu'il leur est difficile de repérer les services qui faciliteraient leur intégration sociale.

Les démarches auprès des centres communautaires localisés en périphérie du quartier ont indiqué que des infrastructures et activités offertes par certains étaient accessibles ou potentiellement accessibles aux résidents du quartier – une information qui était peu connue des résidents et des acteurs du milieu.

Comme piste d'action, plusieurs proposent qu'un guichet unique d'information soit mis sur pied pour orienter les résidents et faciliter les synergies entre organismes et soutenir leur rôle comme source de référence. On précise aussi que toute stratégie de promotion des services devra tenir compte des préférences et limites des différents groupes de population.

Du côté des organismes, on indique que la méconnaissance des services offerts par les autres intervenants est une barrière à une offre intégrée, et que cette situation avait des impacts importants sur l'aide aux populations plus vulnérables étant donné le taux élevé de comorbidité.

Impacts sur les services municipaux :

- Collaboration à une stratégie visant à améliorer la connaissance de l'offre de services et d'activités par les résidents et les organismes;
- Facilitation de l'accès aux infrastructures en périphérie grâce à des ententes intermunicipales ou interarrondissements.

L'offre de services et d'activités par les organismes est limitée par la pénurie de locaux adaptés à leurs besoins.

Cinquante pourcent des organismes interviewés dans le cadre de cette étude ont affirmé faire face à des difficultés de livraison de services causées par l'inadéquation de leurs locaux (manque d'espace, absence d'infrastructures comme un gymnase ou une cuisine, accès difficile pour les personnes à mobilité réduite, etc.). Les centres communautaires en périphérie qui ont participé à notre enquête indiquent que leurs locaux disponibles à la location le sont pour des usages ponctuels et non pour une utilisation à long terme.

Impacts sur les services municipaux :

- Offre de locaux municipaux adaptés pour la tenue d'activités et la livraison de services par les organismes du quartier.

5.2 Recommandations

5.2.1 *Mise en valeur et optimisation des ressources actuelles*

Les actions qui suivent visent à répondre rapidement à des besoins signifiés par les résidents en mettant en valeur ou en optimisant les ressources actuellement présentes sur le territoire. Il est recommandé que les quatre actions suivantes soient réalisées à court ou à moyen terme par la Direction de la culture, des sports, des loisirs et du développement social de l'arrondissement :

- **Amorcer une approche auprès des organismes du milieu afin de développer une stratégie intégrée de promotion des services à la population.** La méconnaissance de l'offre de services est une des problématiques clés formulées tant par les résidents que par les organismes. Par conséquent, il arrive souvent qu'un service soit perçu comme étant absent alors qu'il est offert sur le territoire.

Lorsqu'ils sont questionnés à ce sujet, la majorité des résidents et des organismes notent un besoin pressant de mieux promouvoir l'offre de services. Par contre, ils évoquent l'importance d'utiliser une combinaison de modes de communication afin de rejoindre un maximum de résidents. Les modes de communication numériques sont reconnus comme étant incontournables aujourd'hui et sont indispensables pour rejoindre les clientèles jeunes et les professionnels, entre autres. La diffusion au moyen d'Internet est vue comme le mode de base, les jeunes ajoutant qu'ils apprécieraient la mise en place d'une page Facebook sur les activités et services disponibles dans le quartier. Le maintien d'un mode plus traditionnel, comme un journal de quartier ou un bottin des services, demeure nécessaire pour renseigner la population âgée ainsi que certains groupes plus vulnérables.

Une meilleure promotion des services offerts aura un impact direct sur la satisfaction des citoyens et favorisera les synergies interorganismes et un meilleur continuum de services.

- **Diffuser la programmation des activités offertes par le YMCA Centre-ville, le Y des femmes et les centres communautaires périphériques qui sont accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill.** À la

lumière de l'enquête réalisée auprès des résidents, plusieurs activités sportives, culturelles et de loisirs qui sont souhaitées par les résidents du quartier Peter-McGill sont déjà présentes dans la programmation du YMCA Centre-ville, un organisme localisé sur le territoire du quartier Peter-McGill, ou dans la programmation d'un ou de plusieurs centres communautaires en périphérie accessibles à la population montréalaise en général. Des centres communautaires en périphérie qui ont participé à l'étude, seul le Centre communautaire Victoria Hall exige des frais plus élevés pour les personnes habitant à l'extérieur de Westmount. Une entente intermunicipale pourrait possiblement être convenue afin d'abaisser cette barrière financière. Tout comme la promotion des services, la diffusion des activités offertes par les centres communautaires aurait avantage à faire l'objet d'au moins deux modes de communication, une numérique et la seconde plus traditionnelle.

L'intérêt des résidents pour les activités offertes par les centres communautaires périphériques sera toutefois fortement conditionné par la localisation physique des installations, plusieurs étant situés à une distance assez importante du quartier. Bien que ceci puisse ne pas être un problème pour une clientèle mobile et habituée de se déplacer en transport en commun ou en voiture, la difficulté d'accès peut constituer une barrière importante pour les personnes âgées, à mobilité réduite, ou encore avec des limitations qui rendent difficile l'utilisation des transports en commun.

- **Maximiser l'usage des espaces actuellement disponibles.** Afin d'assurer l'optimisation des espaces (locaux, infrastructures, etc.), une étude plus approfondie de leur utilisation actuelle et possible serait à réaliser.¹²
- Aménager le Square Cabot en incluant des espaces pour l'animation et les activités physiques;
- **Réaménager le Parc Rutherford comme emplacement sportif.** L'absence de terrains sportifs extérieurs pour la pratique de sports comme le soccer, le football et le basketball a été ciblée par les résidents jeunes et moins jeunes comme étant un besoin majeur, surtout dans l'optique où il est important d'occuper les jeunes avec des activités positives. Une seule infrastructure de ce type est localisée sur le territoire de Peter-McGill, le terrain de football du Collège de Montréal. Les infrastructures en périphérie les plus près sont localisées dans les parcs Stayner et Jardins Queen Elizabeth, à Westmount, à l'ouest du quartier.

Présentement, le Parc Rutherford, une propriété municipale, demeure très sous-optimisé et son exploitation comme espace sportif extérieur comblerait une lacune dans l'offre de services à la population tout en contribuant à la rétention des familles dans le quartier.

- **Réaliser les deux parcs identifiés au PPU des grands jardins (parc du Jardin de l'hôpital et parc du Jardin de l'École des métiers du tourisme) et y intégrer des équipements de loisirs adaptés aux familles (équipements de jeu pour enfants, jeux d'eau, stations de mise en forme pour aînés, par exemple).** L'absence de parcs avec des équipements de jeu adaptés aux différents segments de la population est une des carences les plus souvent dénoncées par les résidents. Bien qu'il existe deux parcs de ce type en périphérie (Stayner et Jardins Queen Elizabeth, à Westmount), ils sont localisés à l'ouest du territoire et à une distance de marche trop importante pour les familles du quartier Peter-McGill. On propose aussi de demeurer ouverts à la possibilité d'aménager des parcs de poche dans le quartier afin d'augmenter la présence de verdure et d'offrir des lieux d'arrêt et de socialisation.

¹² Lors de l'entrevue avec le Y des femmes, il fut indiqué que l'ancienne piscine demeure un espace important (5 000 pieds carrés), actuellement non utilisé.

5.2.2 Mise en place d'un centre communautaire de quartier

5.2.2.1 Description

L'étude met en lumière les besoins ainsi que les carences suivantes de l'offre en services et en infrastructures communautaires :

- Besoin d'un lieu de rassemblement intérieur identifié au quartier Peter-McGill afin de développer le sentiment d'appartenance et de faciliter les contacts entre les personnes en vue de briser l'isolement et de faciliter l'intégration des nouveaux arrivants;
- Pénurie d'activités culturelles et de loisirs sur le territoire, et éloignement des centres communautaires municipaux périphériques accessibles aux résidents du quartier Peter-McGill;
- Pénurie de locaux pour le développement et la diversification de l'offre de services des organismes communautaires;
- Information sur les services communautaires, municipaux et provinciaux non intégrée et dispersée. Les nouveaux arrivants ont été particulièrement nombreux à souligner ce manque.

Pour toutes ces raisons, nous recommandons la mise en place d'un centre communautaire de quartier qui comprendrait les composantes suivantes :

- **Une bibliothèque municipale francophone** : point focal du projet, la bibliothèque pourrait être conçue selon le nouveau modèle de bibliothèque dite « de troisième lieu », de plus en plus présente aux États-Unis et en Europe. Le terme « troisième lieu » provient de la complémentarité du concept incluant la sphère du foyer, qui constitue le premier lieu, et le domaine du travail, qui représente le deuxième. Beaucoup plus qu'un simple dépositaire de livres, la bibliothèque devient alors **un lieu d'échange et de rencontre** développé en étroite collaboration avec les organismes du milieu, les écoles et le monde des affaires. En plus de son rôle culturel et social, la bibliothèque serait appelée à jouer un rôle central dans l'intégration et la francisation des nouveaux arrivants (ateliers de lecture, par exemple);
- **Un drop-in pour certaines clientèles**, notamment les personnes âgées et les personnes plus vulnérables, animé par les organismes du milieu et où les usagers pourraient participer à des activités individuelles (lecture, casse-têtes) ou de groupe (cartes, bingo, jeux de société) et ainsi soutenir la socialisation et réduire l'isolement;
- **Un centre d'information et de référence** qui intégrerait l'information sur les services municipaux (Accès Montréal), les services offerts par les organismes locaux et ceux disponibles auprès des ministères et agences du gouvernement du Québec (par exemple, les services d'intégration offerts par le MICC). Ce guichet unique aurait comme objectif de faciliter l'accès à l'ensemble de l'offre. Des séances d'information destinées à des clientèles spécifiques (par exemple, les personnes âgées et les nouveaux arrivants) et regroupant les différents fournisseurs pourraient y être proposées de façon régulière;
- **Des espaces multifonctionnels pour accueillir les activités organisées par les organismes du milieu et les résidents**: plutôt que d'offrir des locaux permanents aux organismes, nous proposons que le centre communautaire mette à leur disposition des salles multifonctionnelles de différentes dimensions pour soutenir leur offre d'activités et de services – ceci afin de conserver la flexibilité nécessaire à un alignement en continu de l'offre sur les besoins des différents groupes de clientèle. De cette manière, le centre communautaire

deviendrait l'hôte d'une grande diversité d'activités dédiées à l'ensemble des groupes de population. Le tableau qui suit présente les avantages et les inconvénients potentiels de cette proposition comparativement à l'alternative d'offrir des locaux permanents :

Avantages	Inconvénients
<ul style="list-style-type: none"> ■ Permet une meilleure flexibilité de l'offre de services et, par conséquent, permet un alignement en continu en fonction de l'évolution des besoins; ■ Assure une plus grande équité entre les organismes puisque l'offre de locaux permanents impliquerait la sélection d'un nombre limité d'organismes; ■ La présence des activités dans un lieu où circulent un grand nombre de résidents augmente la visibilité de l'organisme et favorise une participation plus élevée; ■ La présence de plusieurs organismes pourrait favoriser les services et les activités réalisés en partenariat. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nécessite l'établissement de critères de sélection permettant une équité basée, entre autres, sur la performance passée de l'organisme; ■ Nécessite le déplacement des intervenants communautaires : <ul style="list-style-type: none"> ● Par contre, certains organismes utilisent déjà des locaux extérieurs pour certaines activités; ● Des bureaux de passages ainsi que des espaces d'entreposage pour les équipements et les fournitures abaisseraient cette barrière; ■ Ne s'attaque pas à la problématique de l'accès à des bureaux permanents à coût abordable vécue par plusieurs organismes; ■ Favorise moins la synergie entre les organismes que des bureaux permanents.

Une exception pourrait être faite dans le cas de l'implantation en permanence d'un centre de la petite enfance réservé aux résidents, puisque ce service manque cruellement dans le quartier et qu'il pourrait tirer profit de la proximité de la bibliothèque.

À titre informatif, les activités suivantes ont été proposées spontanément par les résidents et les organismes lors des groupes de discussion. Elles pourraient être considérées lors de l'élaboration de l'offre du centre communautaire à être développée en partenariat avec les organismes. Notez que les activités indiquées par un astérisque (*) ne sont pas directement liées à la mission municipale :

PROPOSITIONS – ACTIVITÉS SPORTIVES									
GROUPES D'ÂGE	TERRAINS SOCCER	TERRAINS BASKET	PISCINE	GYM MULTISPORTS	PATINOIRE	TENNIS	YOGA/ PILATES/ TAI CHI ¹³	YOGA/ NATATION PARENT-BÉBÉ	MÉDITATION
Familles 0-5 ans								X	
6-12 ans	X		X		X				
12-17 ans	X	X				X			
17-21 ans									
Adultes				X					
Aînés							X		X
Immigrants									
Population vulnérable				X					

¹³ Le besoin cerné inclut des cours ainsi que des salles pour pratiquer librement le yoga sur chaise pour les personnes à mobilité réduite; le yoga dans le parc l'été.

PROPOSITIONS – ACTIVITÉS CULTURELLES ¹⁴						
GROUPES D'ÂGE	BIBLIOTHÈQUE (HEURE DU CONTE, CONFÉRENCES, COIN-LECTURE, JEUX DE SOCIÉTÉ, SALLES)	CONFÉRENCES / GROUPES DE DISCUSSION	CONCERTS DE MUSIQUE (EXTÉRIEURS L'ÉTÉ)	COURS D'ART (ART SOCIAL, MUSIQUE, PEINTURE) ¹⁵	SOIRÉES CINÉMA, CINÉ-FAMILLE	ACTIVITÉS SUR LA CULTURE AUTOCHTONE
Familles 0-5 ans	X	X			X	
6-12 ans	X					
12-17 ans	X					
17-21 ans				X		
Adultes	X					
Aînés	X	X	X	X	X	
Immigrants	X	X				
Population vulnérable			X	X	X	X

PROPOSITIONS – ACTIVITÉS DE LOISIRS									
GROUPES D'ÂGE	CAMPS D'ÉTÉ FRANCOPHONES	BINGO	DANSE SOCIALE	ATELIER CUISINE	COURS SUR LES VINS	COURS DE TRICOT/ COUTURE	INFORMATIQUE	SOIRÉE ORGANISÉE (DANSE AVEC DJ)	ENDROIT POUR FLÂNER, SANS ALCOOL
Familles 0-5 ans									
6-12 ans	X								
12-17 ans								X	
17-21 ans				X				X	X
Adultes					X				
Aînés		X	X		X	X	X		
Immigrants									
Population vulnérable									

¹⁴ Un sondage réalisé par la Division de la culture et des bibliothèques de l'arrondissement Ville-Marie auprès de 250 résidents du quartier Peter-McGill, a permis de constater que l'offre culturelle présentée par l'arrondissement à l'église St-James the Apostle avait été très appréciée par la population. Presque 80 % des participants au sondage ont d'ailleurs affirmé qu'ils aimeraient une diffusion plus régulière de spectacles, à la hauteur d'un par semaine.

¹⁵ Les adolescents ont aussi proposé une salle d'enregistrement de musique.

PROPOSITIONS – DÉVELOPPEMENT SOCIAL							
GROUPES D'ÂGE	SALLES COMMUNAUTAIRES	MENTORAT – JUMELAGE*	CENTRE <i>DROP-IN</i> MULTIACTIVITÉS, MULTICLIEN TÈLE (CASSE-TÊTES, LIVRES, JEUX DE SOCIÉTÉ, BINGO)	ANIMATION DANS LES HLM (BINGO, YOGA SUR CHAISE, CUISINE, TV, ORDINATEUR)*	ANIMATION DANS LES LOGEMENTS (LECTURE, MÉDITATION, COURS D'INTERNET, JEUX)*	ACTIVITÉS QUI FAVORISENT LES ÉCHANGES	ACTIVITÉS QUI SOUTIENNENT L'EMPLOYABILITÉ (STAGES À LA VILLE, SENSIBILISATION AUX MÉTIERS, ETC.)*
Familles 0-5 ans	X		X			X	
6-12 ans	X		X				
12-17 ans							
17-21 ans							X
Adultes			X			X	
Aînés	X	X	X	X	X	X	
Immigrants		X	X			X	
Population vulnérable			X	X	X		X

PROPOSITIONS – ESPACES VERTS						
GROUPES D'ÂGE	PARCS AVEC JEUX POUR ENFANTS	PARCS AVEC JEUX D'EAU	JARDINS COMMUNAUTAIRES	PIQUE-NIQUES DANS LE PARC	PÉTANQUE	PARCS DE POCHE AVEC BANCS
Familles 0-5 ans	X	X				X
6-12 ans	X	X				
12-17 ans						
17-21 ans						
Adultes			X			X
Aînés			X	X	X	X
Immigrants			X			
Population vulnérable			X	X		X

PROPOSITIONS -- AUTRES							
GROUPES D'ÂGE	CPE*	ÉCOLES*	COURS PARENT-BÉBÉ (ALLAITEMENT, NUTRITION, STIMULATION)*	AIDE AUX DEVOIRS*	FORMATION POUR LA RECHERCHE D'EMPLOI D'ÉTÉ*	MARCHÉ EXTÉRIEUR	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS*
Familles 0-5 ans	X		X				
6-12 ans		X		X			
12-17 ans		X		X	X		
17-21 ans							
Adultes						X	

PROPOSITIONS -- AUTRES							
GROUPES D'ÂGE	CPE*	ÉCOLES*	COURS PARENT-BÉBÉ (ALLAITEMENT, NUTRITION, STIMULATION)*	AIDE AUX DEVOIRS*	FORMATION POUR LA RECHERCHE D'EMPLOI D'ÉTÉ*	MARCHÉ EXTÉRIEUR	ACTIVITÉS D'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS*
Aînés							
Immigrants							X
Population vulnérable						X	

5.2.2.2 Modèle de gouvernance

Trois modèles de gouvernance pourraient être mis en place pour la gestion et l'opération du nouveau centre communautaire. La description ainsi que les avantages et les inconvénients de chacun sont présentés au tableau qui suit.

TYPE DE MODÈLE DE GOUVERNANCE	DESCRIPTION	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
Création d'un organisme à but non lucratif	Un OBNL composé de représentants de l'arrondissement, d'organismes et de résidents qui détermine les orientations de développement et assure la gestion de l'équipement	<ul style="list-style-type: none"> ■ Favorise la mobilisation du milieu ■ Permet la synergie entre les parties prenantes ■ Peut aussi agir comme lieu de concertation pour le développement de l'offre en services communautaires ■ Permet plus d'autonomie de gestion 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alourdit le processus décisionnel et génère des coûts administratifs (gestion, ressources matérielles, etc.) ■ Peut générer des conflits lorsqu'il y a dissension ■ Peut mener à des problématiques lorsqu'un organisme partenaire est mis en cause lors d'une situation problématique ■ Nécessite la clarification des rôles et responsabilités de chacune des parties ■ Risques tout de même assumés par la Ville
Gestion et opération par la DCSLDS	La DCSLDS demeure le gestionnaire de l'équipement, en assure l'opération mais établit les orientations et détermine la programmation en collaboration avec les organismes du milieu	<ul style="list-style-type: none"> ■ Facilite la prise de décision ■ Assure un meilleur contrôle des opérations ■ Permet une gestion plus efficace des risques (moins d'intervenants) ■ Favorise une meilleure équité des services aux citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Implique l'ajout de ressources humaines pour les opérations ■ Peut rendre l'implication du milieu plus complexe
Délégation des opérations	L'arrondissement délègue l'opération de l'équipement à un organisme La ville demeure le gestionnaire	<ul style="list-style-type: none"> ■ Permet le transfert des responsabilités liées aux opérations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nécessite une répartition claire des responsabilités, du financement des opérations et des risques ■ Nécessite un organisme qui possède les capacités nécessaires à la gestion d'un tel équipement ■ Peut causer des conflits si les visions de l'arrondissement et de

			l'organisme différent ■ Risques tout de même assumés par la Ville
--	--	--	--

C'est un ensemble de facteurs et d'opportunités notamment en termes de sites, d'espaces, de financement et de partenariats potentiels qui permettront de retenir le modèle de gouvernance à privilégier.

Quelque soit le modèle de gouvernance retenu, celui-ci devra s'appuyer sur un cadre de gestion clairement défini (mission et objectifs du centre, activités privilégiées, processus décisionnels, mode de sélection des membres du comité de gestion, rôles et responsabilités des acteurs-clés, etc.).

5.2.2.3 Conditions de succès et risques

Le tableau suivant présente certaines conditions de succès et certains risques et mesures de mitigation associés à la mise en place d'un centre communautaire tel que proposé.

Conditions de succès	Risques et mesures de mitigation
<ul style="list-style-type: none"> ■ Un financement stable; ■ La participation d'une diversité d'organismes offrant une variété de services et d'activités; ■ Une localisation centrale et facile d'accès; ■ Un environnement physique agréable qui favorise l'utilisation; ■ Des locaux qui répondent aux besoins des organismes (dimensions, équipements, etc.); ■ Une infrastructure qui prend en compte les besoins à long terme (flexibilité des espaces et possibilités d'agrandissement); ■ Le suivi de la participation aux services et aux activités afin de faciliter l'alignement sur les besoins. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ La mixité de clientèle peut générer des inconforts : <ul style="list-style-type: none"> ● Mesure de mitigation : horaires exclusifs ou sections séparées. ■ L'embourgeoisement du quartier peut modifier les besoins de la population : <ul style="list-style-type: none"> ● Mesures de mitigation : suivi continu des changements populationnels; suivi de la participation aux activités; documentation des changements dans les besoins signifiés auprès des organismes communautaires. ■ Une utilisation moins élevée que ce qui est anticipé par les organismes : <ul style="list-style-type: none"> ● Mesure de mitigation : les impliquer dès la phase de conception afin d'assurer la meilleure réponse possible à leurs besoins. ■ Une appropriation moins rapide que prévue par les résidents : <ul style="list-style-type: none"> ● Mesure de mitigation : offrir des activités qui permettent de les impliquer durant la mise en place du centre (concours pour le nom du centre, participation à la conception de certains aspects, etc.).

Annexes

TROUVER
l'équilibre
GAGNER en
performance

Annexe 1

Méthodologie de collecte des données

La collecte des données a comporté trois volets : l'inventaire de l'offre en services et en infrastructures, la documentation des besoins des résidents du quartier et la documentation des besoins et défis des organismes.

Inventaire de l'offre en services et en infrastructures

L'inventaire de l'offre en services et en infrastructures a inclu les activités suivantes :

- Établissement de la liste des organismes qui offrent ou qui pourraient offrir des services et des activités communautaires aux résidents du quartier Peter-McGill – ces organismes peuvent être localisés directement sur le territoire ou en périphérie;
- Documentation de chacun des services offerts en fonction de leur nature, des clientèles visées et de leur niveau d'accessibilité aux résidents du quartier Peter-McGill;
- Établissement de la liste des infrastructures gérées par les organismes et qui sont accessibles ou potentiellement accessibles aux autres organismes ou à la population du quartier Peter-McGill.

L'inventaire des organismes a été dressé en mode continu. L'inventaire préliminaire, réalisé à partir d'une première liste fournie par l'arrondissement, a été bonifié tout au long de la démarche avec les organismes relevés durant l'étude, notamment ceux identifiés comme partenaires lors des entrevues avec les organismes et ceux identifiés par les citoyens lors des groupes de discussion.

Une première collecte d'information sur les organismes a été réalisée au moyen de leurs sites Internet. Par la suite, chacun des organismes a été contacté par téléphone et un fichier Excel contenant leurs données préliminaires leur a été envoyé pour être complété. Dans certains cas, l'information obtenue a été validée ou bonifiée lors de l'entrevue téléphonique de suivi visant à connaître leurs perceptions des enjeux du quartier ainsi que leurs besoins. La grille d'entrevues peut être consultée à l'annexe 2.

Au total, 108 organismes ont été recensés. De ceux-ci, 66 ont participé en complétant la grille Excel ou en participant à l'entrevue téléphonique, **soit un taux de participation de 61 %**.

L'information sur les organismes et leurs services a été compilée dans quatre fichiers Excel. Le premier, qui dresse l'inventaire des organismes, comprend les rubriques suivantes :

Catégorie d'organisme	Nom de l'organisme	Coordonnées	Mission	Site Internet	Types d'activités et de services offerts	Nombre d'employés	Nombre de bénévoles	Territoire couvert	Clientèles cibles	Partenaires	Projets à venir
-----------------------	--------------------	-------------	---------	---------------	--	-------------------	---------------------	--------------------	-------------------	-------------	-----------------

Un deuxième fichier documente de manière approfondie chacun des services offerts par les organismes et les centres communautaires localisés en périphérie (description, clientèles cibles, niveau d'accessibilité aux citoyens du quartier Peter-McGill pour les centres communautaires hors territoire). Les infrastructures gérées par les organismes sont inventoriées dans un troisième fichier Excel. On y précise, entre autres, le type d'infrastructure, la capacité

d'accueil, le niveau d'accessibilité aux résidents du quartier Peter-McGill et les autres organismes, ainsi que les équipements disponibles sur les lieux.

Un quatrième fichier présente les informations obtenues auprès des CPE qui ont fait l'objet d'un sondage spécifique afin de connaître les clientèles cibles et d'évaluer l'adéquation entre l'offre et la demande (entre autres au moyen des listes d'attente).

Documentation des besoins des citoyens du quartier

Représentativité de la consultation auprès des citoyens

Pour constituer un échantillon statistiquement représentatif des besoins des citoyens, la consultation doit permettre d'obtenir l'opinion de 96 personnes. Ce nombre a été établi en fonction d'une population permanente¹⁶ de 28 000 personnes, avec une marge d'erreur de 10 % et un niveau de confiance de 95 % (soit 19 fois sur 20). **Au total, 101 personnes ont été consultées**, par entrevue individuelle ou dans le cadre d'un groupe de discussion.

De plus, afin de bonifier et d'approfondir les informations sur les enjeux et les besoins de la population, des questions à cet effet ont été incluses dans la grille d'entrevue auprès des organismes.

Segmentation de la population

Une attention particulière a été apportée afin de cerner les besoins auprès de chacun des segments de la population. Les segments ont été déterminés grâce à l'analyse démographique et validés par le comité de suivi (voir le tableau à la section qui suit). Les modes de recrutement ont par la suite été précisés en fonction de chacun des segments visés.

Stratégie de recrutement des citoyens

Selon notre expérience, une invitation par l'intermédiaire de personnes de confiance améliore le taux de participation, surtout pour les résidents en situation précaire. Par conséquent, la collaboration des membres du comité de suivi et des organismes du milieu a été au cœur de notre stratégie de recrutement. Lorsque cela a été possible, nous avons intégré les consultations à des activités déjà en place afin de favoriser la participation et de conférer de la crédibilité à la consultation. Ceci a été le cas notamment avec le groupe de personnes âgées (La Porte Jaune/The Yellow Door), le groupe des 17-21 ans (Innovation Jeunes) et le groupe des 12-17 ans (YMCA). Lorsque l'intégration à une activité n'était pas possible, nous demandions aux organismes de distribuer soit par courriel, soit en personne une lettre d'invitation officielle à leurs membres résidents.

De plus, certaines stratégies spécifiques ont été utilisées pour stimuler l'intérêt de certains groupes :

- Immigrants : organisation de trois groupes, sollicitation individuelle de la part de certains membres du comité de suivi;
- Jeunes : offre de pizza gratuite et sollicitation directe de la part de certains membres du comité de suivi;
- Personnes défavorisées : dépôt porte-à-porte d'une lettre d'invitation dans des HLM et offre de pizza gratuite.

¹⁶ Les résidents non permanents incluent les étudiants et travailleurs étrangers, ainsi que les demandeurs de statut de réfugiés. En 2006, ils représentaient 12 % de la population du quartier. Cette proportion a été appliquée à la population de 2011, pour une population de résidents non permanents approximative de 4 000 personnes.

En ce qui a trait aux personnes vulnérables (itinérants, toxicomanes, personnes avec problèmes de santé mentale, autochtones, etc.), l'information a été recueillie auprès d'organismes qui travaillent directement avec elles. Aucune activité n'a été réalisée directement avec les groupes ciblés.

Les activités de consultation auprès des citoyens sont présentées dans le tableau qui suit. Pour chacun des segments visés, on y précise les organismes ayant agi comme intermédiaires, ainsi que la nature et la date de l'activité ou des activités qui ont été tenues. Dans certains cas, des entrevues complémentaires ont été réalisées auprès d'organismes ciblés.

SEGMENTS VISÉS	INTERMÉDIAIRES	ACTIVITÉS	DATE	ENTREVUES COMPLÉMENTAIRES
Aînés (65 ans et plus) – actifs et en perte d'autonomie	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi ■ La Porte Jaune/The Yellow Door ■ OMH (Manoir Charles Dutaud) ■ Centre de jour St-Margaret ■ Deux organismes du YWCA (Action femmes handicapées, Vie autonome) ■ Groupe Harmonie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion 	26 mars 2013	<ul style="list-style-type: none"> ■ CLSC Métro ■ CSSS de la Montagne
Personnes vulnérables (itinérants, santé mentale, toxicomanie, autochtones)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion avec les organismes suivants : <ul style="list-style-type: none"> ● Projet Square Cabot ● YMCA ● CLSC ● Native Women's Shelter of Montréal 	5 avril 2013	
Familles avec jeunes enfants (monoparentales et biparentales)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi ■ Association des familles du parc Percy-Walters ■ Association du Village Shaughnessy ■ Les deux CPE du YMCA ■ CLSC (groupe de jeu) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Deux groupes de discussion 	23 mars 2013	<ul style="list-style-type: none"> ■ Directrice de l'école Saint-Léon-de-Westmount
Adolescents 12-17 ans	<ul style="list-style-type: none"> ■ YMCA ■ Comité de suivi ■ Innovation Jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion 	4 mars 2013	
Jeunes adultes 18-21 ans	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi ■ YMCA ■ Innovation jeunes ■ Éco-Quartier 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion 	28 mars 2013	
Immigrants – nouveaux arrivants et immigrants de longue date	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi ■ Centre communautaire et culturel chinois et autres, si disponibles ■ YWCA – Programme pour les nouveaux arrivants ■ CPE du YMCA ■ École de langues du YMCA 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion ■ Entrevues individuelles avec des résidents de tours d'habitation 	27 mars 2013 26 juin 2012	<ul style="list-style-type: none"> ■ Club de recherche d'emploi (couvre environ 600 résidents immigrants du quartier)
Personnes défavorisées (chômage, aide sociale)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi ■ Résidences du YWCA ■ Organisatrice communautaire de l'OHM 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion ■ Entrevues individuelles avec des résidentes de 	25 mars 2013 20 juin 2013	

SEGMENTS VISÉS	INTERMÉDIAIRES	ACTIVITÉS	DATE	ENTREVUES COMPLÉMENTAIRES
		la Résidence YWCA		
Adultes sans enfants	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi ■ Table Interaction du quartier Peter McGill ■ Association des résidents du Village Shaughnessy ■ Association des familles du parc Percy-Walters ■ Éco-Quartier 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion 	19 mars 2013	
Gens d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comité de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Groupe de discussion 	29 avril 2013	

Déroulement des activités de consultation

Des guides de discussion préliminaires ont été élaborés pour chacun des segments visés. Ceux-ci ont ensuite été présentés au comité de suivi pour validation et bonification. Chacun des guides de discussion comporte des questions d'ordre général ainsi que des questions ciblant les enjeux spécifiques des groupes-cibles. Ils peuvent être consultés à l'annexe 3.

Les groupes de discussion ont été animés par un représentant de Raymond Chabot Grant Thornton et documentés par un deuxième représentant de la même firme. De plus, une représentante de la Ville était présente à titre d'observatrice dans certains groupes.

Les groupes avaient en moyenne une durée de une heure et demie (1 h 30) et se sont majoritairement déroulés dans les locaux du YMCA, qui bénéficie d'un emplacement central sur le territoire Peter-McGill.

Les entrevues ont été réalisées par un représentant de Raymond Chabot Grant Thornton.

Annexe 2

Grille d'entrevue – organismes

Tendances de la clientèle

1. Avez-vous observé une fluctuation dans le nombre de vos clients :
 - a. d'une année à l'autre?
 - b. d'une saison à l'autre?
2. Avez-vous observé un changement dans votre type de clientèle relativement à :
 - a. l'âge?
 - b. le statut familial (célibataire, marié, famille)?
 - c. le statut socioéconomique (défavorisé, aisé, classe moyenne)?
 - d. la scolarisation;
 - e. l'emploi;
 - f. l'origine ethnique?

Besoins de la clientèle par rapport à l'offre de services sur le territoire

3. Avez-vous observé une fluctuation relativement à la demande pour les services que vous offrez :
 - a. d'une année à l'autre?
 - b. d'une saison à l'autre?
4. Y a-t-il de nouveaux besoins qui ont émergé sur le territoire dans les dernières années?
5. Avez-vous décelé des besoins en termes d'offre de services sur le territoire?

Défis dans la prestation de services

6. Avez-vous des défis à relever relativement à la prestation de services relativement :
 - a. à l'accessibilité à la clientèle?
 - b. à l'aspect budgétaire?
 - c. aux infrastructures?
 - d. à d'autres points?

Partenariats

7. Travaillez-vous présentement en partenariat avec d'autres organismes du secteur? Si oui, lesquels?
8. Aimerez-vous travailler plus étroitement avec d'autres organismes du secteur? Si oui, lesquels ou quels types d'organismes?

Vision du quartier Peter-McGill en termes de réponse aux besoins des résidents

9. Quelle est votre vision pour le secteur Peter-McGill?
10. Avez-vous des projets d'avenir pour votre organisme (projets, infrastructures, partenariats, etc.)?
11. Avez-vous des pistes à proposer pour améliorer l'offre de services communautaires?

Annexe 3

Guide de discussion – citoyens

Questions générales (pour tous les groupes)

Caractéristiques du quartier

1. Depuis combien de temps demeurez-vous dans le secteur Peter-McGill? Pourquoi vous avez (vos parents ont) choisi d'y habiter?
2. Qu'aimez-vous le plus du secteur? Qu'aimez-vous le moins?

Connaissance et utilisation des services, activités et infrastructures communautaires

3. Croyez-vous avoir une bonne connaissance des services, activités et infrastructures offerts sur le territoire du secteur Peter-McGill?
4. Quels sont les services, activités et infrastructures dans le secteur Peter-McGill que vous connaissez? Ceux que vous utilisez?
5. Comment avez-vous pris connaissance de ces services, activités et infrastructures?
6. Utilisez-vous des services, infrastructures et activités à l'extérieur du territoire? Si oui, lesquels (noms et localisation)? Pourquoi allez-vous à l'extérieur du quartier pour ces services, infrastructures et activités (niveau de qualité, non-disponibilité dans le secteur, etc.)?
7. Où allez-vous chercher de l'information lorsque vous avez besoin d'un service (sports/loisirs, santé, services de garde, aide à l'emploi, culturel/religieux...)?

Défis et obstacles à l'utilisation des services

8. Dans le passé, avez-vous connu des difficultés dans vos démarches de recherche d'information en vue d'obtenir un service?
9. Certains services sont-ils difficiles d'accès (information disponible, proximité, transport, horaires, langue, coût, etc.)?

Questions spécifiques

Résidents âgés (65 ans et plus)

- Dans quel type de logement demeurez-vous? (appartement, condominium, résidence pour personnes âgées?)
 - Y-a-t-il des services offerts dans votre lieu de résidence (équipement de mise en forme, activités de loisirs, bibliothèque, etc.)?
- D'après vous, les citoyens âgés du secteur Peter-McGill sont-ils bien servis en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés des citoyens plus âgés?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les citoyens âgés (accessibilité physique, sécurité, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement dans le secteur?

Familles avec jeunes enfants

- Combien d'enfants avez-vous? Quel âge ont-ils?
- Quel CPE ou école fréquentent-ils? (localisation, distance et transport)
 - Était-ce votre premier choix?
 - Utilisez-vous d'autres services/ressources de cet établissement? Lesquels?
- Quelles sont les activités, services et infrastructures que vous pratiquez ou utilisez **en famille vs seul vs par vos enfants?** (Note : les questions d'ordre général seront bonifiées par l'ajout de l'élément « en famille vs seul vs par les enfants ».)
- D'après vous, les familles du secteur Peter-McGill sont-elles bien servies en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés des familles?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les familles (accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?

- Les familles ont-elles des besoins spécifiques pour lesquels elles auraient besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement dans le secteur?

Adolescents résidents et non résidents âgés de 12 à 17 ans

- Pour les résidents, fréquentez-vous une école dans le quartier? Sinon, pourquoi pas?
- Pour les non-résidents, de quel quartier provenez-vous? Qu'est-ce qui vous motive à fréquenter le quartier Peter-McGill plutôt que le vôtre?
- Prévoyez-vous habiter le quartier à long terme? Expliquez.
- Quelles activités de sports ou de loisirs pratiquez-vous? À quels endroits?
- Fréquentez-vous des lieux associatifs (p. ex. : Maison de jeunes, clubs culturels, etc.)? À quels endroits?
- D'après vous, les jeunes du secteur Peter-McGill âgés sont-ils bien servis en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés des jeunes?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les jeunes âgés de 12 à 17 ans (accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement?

Jeunes adultes résidents et non résidents âgés de 17 à 21 ans

- Fréquentez-vous un établissement scolaire? Dans le quartier?
- Pour les résidents, prévoyez-vous demeurer dans le secteur à long terme? Expliquez.
- Pour les non-résidents, de quel quartier provenez-vous?
 - Qu'est-ce qui vous motive à fréquenter le quartier Peter-McGill plutôt que le vôtre?
- D'après vous, les jeunes adultes du secteur Peter-McGill âgés sont-ils bien servis en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés des jeunes adultes?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?

- Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les jeunes adultes (accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement?

Immigrants – nouveaux arrivants

- Comment s'est passée votre intégration au Québec?
- Quel a été votre premier contact/service à votre arrivée?
- En complément à la question 3, quels soutien/services avez-vous utilisés ou utilisez-vous en lien avec votre intégration – auprès de quel organisme et sa localisation :
 - Adaptation à la société québécoise?
 - Langue (cours de français, service de traduction, etc.)?
 - Trouver un logement?
 - Trouver un emploi (recherche, préparation, etc.)?
 - Activités culturelles/religieuses?
 - Autres?
- D'après vous, les services disponibles sur territoire du secteur Peter-McGill sont-ils bien adaptés aux besoins des nouveaux arrivants :
 - Quels sont les services qui sont particulièrement aidants?
 - Quels services sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les nouveaux arrivants (accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement?

Immigrants – de longue date

Note : À l'intérieur des questions d'ordre général, valider les questions de barrières de langue et de besoins propres à leur culture et origine tant du point de vue du divertissement que de la religion, de l'alimentation, etc.

- D'après vous, les communautés culturelles du secteur Peter-McGill sont-ils bien servies en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés par votre communauté culturelle?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les citoyens issus des communautés culturelles (langue, accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement?

Personnes vulnérables – itinérants, toxicomanes, autochtones (groupe d'intervenants)

- Décrivez les besoins de cette clientèle (par clientèle) et les services qui sont offerts pour y répondre :
 - Y-a-t-il des besoins pour lesquels il n'existe pas de services sur le territoire de Peter-McGill? Lesquels et où doit aller le client pour être servi?
 - Y-a-t-il des besoins pour lesquels les services existent, mais ne sont pas suffisamment accessibles ou disponibles? Lesquels?
 - Quels sont les principaux défis de chacun des groupes de clientèle en termes d'accès aux services?

Note : différencier les types de clientèle selon le sexe.

- Quels sont les plus grands défis auxquels vous faites face pour rejoindre cette clientèle (par clientèle)?
 - Quels sont les moyens et stratégies les plus porteurs?
 - Comment communiquez-vous votre offre de services?
- Quels sont les plus grands défis à servir cette clientèle, une fois rejointe (par clientèle)?
- Quels sont vos partenaires actuels pour servir cette clientèle?
- Quelles seraient les mesures et moyens à mettre en place pour améliorer l'offre de services pour chacune des clientèles?

- Dans l'éventualité d'un regroupement de services et infrastructures virtuel ou physique, décrivez le regroupement idéal pour servir cette clientèle.

Personnes vulnérables – handicapés

* Insister sur l'aspect de l'accessibilité et du transport ainsi que dans les questions d'ordre général

- D'après vous, les personnes handicapées résidant ou fréquentant le quartier Peter-McGill sont-elles bien servies en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés des personnes handicapées?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- D'après vous, existe-t-il des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels par les personnes handicapées (accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement?

Personnes défavorisées

- En complément à la question 3, quels sont les services, activités et infrastructures dans le quartier Peter-McGill que vous connaissez? Ceux que vous utilisez?
- D'après vous, les résidents du quartier Peter-McGill sont-ils bien servis en termes de services, activités et infrastructures?
 - Quels sont les services, activités et infrastructures qui sont particulièrement appréciés?
 - Quels services, activités et infrastructures sont absents?
 - Lesquels seraient les plus importants à développer?
- Avez-vous rencontré des barrières à l'utilisation des services et infrastructures actuels (accessibilité physique, transport, coûts, etc.)?
- Avez-vous des besoins spécifiques pour lesquels vous auriez besoin de services particuliers, mais qui ne semblent pas être disponibles actuellement?