

Université de Montréal

Le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique:
Processus et mécanismes de production

par
Sylvie Paré

Département de sociologie
Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures
en vue de l'obtention du grade de
Philosophiæ Doctor (Ph.D.)
en Sociologie

Avril 1998
© Sylvie Paré, 1998

À Sarah-Anne, Julien et Calvin,
pour leur compréhension, leur amour et leur appui.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE *x*

REMERCIEMENTS *xiii*

INTRODUCTION 1

CHAPITRE 1

 REVUE DE LA LITTÉRATURE 10

 1.1 TRAVAUX AMÉRICAINS 11

 1.1.1 L'École de Chicago, établissement d'une sociologie
 des groupes ethniques 12

 1.1.2 La mesure de la ségrégation résidentielle ethnique 14

 1.1.3 La critique de la mesure de la ségrégation 20

 1.1.4 Les effets des politiques d'habitation 22

 1.1.5 L'échec de la politique d'intégration urbaine 26

 1.1.6 La discrimination dans le domaine du logement 28

 1.2 SOCIOLOGIE ET GÉOGRAPHIE CRITIQUES 33

 1.2.1 Convergence et divergence des disciplines 33

 1.2.2 L'évolution de la recherche sur la ségrégation en France 35

 1.2.3 La critique des approches empiriques 39

 1.2.4 L'état de la question 40

CHAPITRE 2

 PROBLÉMATIQUE ET APPROCHE CONCEPTUELLE 43

 2.1 OBJET DE RECHERCHE 44

2.2	QUESTION GÉNÉRALE	45
2.3	QUESTIONS SPÉCIFIQUES	49
2.3.1	Ethnicité et choix d'un agent immobilier	50
2.3.2	Ethnicité et accès à la transaction	52
2.3.3	Pratique du pilotage ethnique	53
2.4	CONCEPTS	55
2.4.1	La ségrégation	55
2.4.2	La notion de discrimination	60
2.4.3	La définition opérationnelle de l'agent immobilier	61
2.5	CADRE CONCEPTUEL	63
2.5.1	La présentation du cadre conceptuel tel qu'appliqué au marché des hypothèques	64
2.5.2	L'adaptation du cadre conceptuel au domaine immobilier	70
2.5.3	Le cadre conceptuel et les enjeux théoriques	74
2.6	HYPOTHÈSES ET CONFRONTATION EMPIRIQUE	79
2.6.1	La présence du facteur ethnique dans le choix de l'agent d'immeuble	80
2.6.2	La différenciation-discrimination dans l'accès à la transaction immobilière	81
2.6.3	Le pilotage ethnique	82

CHAPITRE 3

	MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES AGENTS IMMOBILIERS	84
3.1	ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES DE L'ENQUÊTE	86
3.1.1	Constitution de l'échantillon	86
3.1.2	Définition des catégories d'analyse	94

3.1.3	Territoire à l'étude	95
3.1.4	Spatialisation de l'échantillon	96
3.2	STRATÉGIE DE CUEILLETTE DES DONNÉES	99
3.2.1	Planification de la cueillette des données	100
3.2.2	Outils de cueillette: approches quantitative et qualitative	102
3.2.3	Résultats de la cueillette des données	108
3.3	DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON	109
3.3.1	Caractéristiques démographiques	109
	Sexe et âge	109
	Origine et appartenance ethniques	111
	Statut immigrant et pays de naissance	113
	Langue maternelle, connaissance des langues et langues d'usage	114
	Religion	117
3.3.2	Autres caractéristiques individuelles	118
	Savoir-faire et formation	118
	Statut dans l'organisation	119
	Secteur d'activité	121
	Volume annuel de vente entre 1993 et 1995	122
3.3.3	L'entreprise	126
	Création de l'entreprise immobilière	126
	Semaine de travail	127
	Agents et employés dans les entreprises de l'immobilier	127
	Publicité dans les médias	129
3.3.4	Vers une vision d'ensemble	131

CHAPITRE 4

PRATIQUE DE LA SÉGRÉGATION RÉSIDEN- TIELLE ETHNIQUE: UNE ANALYSE DES RÉSULTATS	133
4.1 ETHNICITÉ ET CHOIX D'UN AGENT IMMOBILIER	135
4.1.1 Présence du facteur ethnique dans le choix apparent de la part du client, tel que perçu par l'agent immobilier	136
4.1.2 Analyse des critères de choix intra-ethniques	142
4.1.3 Résultats eu égard à l'hypothèse du facteur ethnique dans le choix de l'agent d'immeuble	146
4.2 ACCÈS À LA TRANSACTION EN FONCTION DE L'ETHNICITÉ	149
4.2.1 Traitement différentiel des clientèles	151
4.2.2 Types de différenciation-discrimination tels que perçus par les agents	156
4.2.3 Préférences ethniques des agents	160
4.2.4 Le traitement différentiel d'un point de vue qualitatif	165
4.2.5 Résultats eu égard à l'hypothèse de l'accès à la transaction	169
4.3 PILOTAGE ETHNIQUE	174
4.3.1 Pratique du pilotage	174
4.3.2 Facteurs de pratique du pilotage, selon la catégorie	176
4.3.3 Quelques aspects de la géographie du pilotage, une approche qualitative	178
4.3.4 Refus de négocier avec certaines clientèles dans des quartiers particuliers	182
4.3.5 Résultats eu égard à l'hypothèse du pilotage ethnique	186

4.4	REPRÉSENTATIONS DE L'ESPACE ET CHOIX D'ÉTABLISSEMENT RÉSIDENTIEL DES AGENTS	188
4.4.1	Perceptions des quartiers de pratique	189
4.4.2	Représentation ethnique du quartier	192
4.4.3	Représentation économique du quartier	194
4.4.4	Provenance et évolution de la clientèle	197
4.4.5	Choix et itinéraires résidentiels personnels des agents immobiliers	207
	CONCLUSION	213
	BIBLIOGRAPHIE	227

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1	Constitution de l'échantillon en fonction de la taille des entreprises immobilières selon les diverses phases de l'enquête	93
Tableau 3.2	Répartition spatiale de l'échantillon selon la catégorie	98
Tableau 3.3	Identification à une appartenance ethnique selon le regroupement ethnique	113
Tableau 3.4	Statut de l'agent immobilier dans l'organisation selon l'appartenance de sexe	121
Tableau 3.5	Volume de vente des immeubles (\$) par agent immobilier, 1993 à 1995	123
Tableau 3.6	Valeur moyenne des immeubles vendus par l'agent immobilier selon la catégorie	125
Tableau 3.7	Médias utilisés par l'agent immobilier selon la fréquence d'utilisation	130
Tableau 4.1	Facteur ethnique dans le choix apparent de l'agent par le client tel que perçu par l'agent, selon la catégorie d'analyse	138
Tableau 4.1a	Congruence entre les choix intra-ethnique et extra-ethnique selon la perception de l'ensemble	140

Tableau 4.1b	Congruence entre les choix intra-ethnique et extra-ethnique, selon la perception de la catégorie majoritaire	140
Tableau 4.1c	Congruence entre les choix intra-ethnique et extra-ethnique selon la perception de la catégorie minoritaire	140
Tableau 4.2	Critères pour le choix du client de son agent immobilier, selon la catégorie	143
Tableau 4.3	Autres facteurs motivant le choix du client tels que perçus par l'agent immobilier, selon la catégorie	145
Tableau 4.4	Traitement différentiel pratiqué par l'agent immobilier, selon la catégorie	152
Tableau 4.4a	Groupes visés par le traitement différentiel tel que perçu par l'agent immobilier, selon la catégorie	155
Tableau 4.5	Attitudes et comportements de l'agent immobilier, selon la catégorie	157
Tableau 4.6	Préférence ethnique déclarée par les agents immobiliers, selon la catégorie	162
Tableau 4.7	Pilotage pratiqué par l'agent immobilier, selon la catégorie	175
Tableau 4.7a	Facteurs de pilotage tels que perçus par les agents immobiliers, selon la catégorie	177

Tableau 4.8	Motifs de refus de certains agents immobiliers de négocier avec des clients dans certains quartiers	183
Tableau 4.9	Représentations ethniques du quartier de l'agent immobilier, selon la catégorie	193
Tableau 4.10	Représentations économiques du quartier de l'agent immobilier, selon la catégorie	196
Tableau 4.11	Transformation de la clientèle telle que perçue par l'agent immobilier, selon la catégorie	201
Tableau 4.12	Motifs de choix d'établissement résidentiel personnel de l'agent immobilier, selon la catégorie	209
Tableau 5.1	Relations agents-clients, selon trois mécanismes du processus de ségrégation résidentielle ethnique par niveau d'évaluation selon la perception des agents immobiliers	217

LISTE DES FIGURES

Figure 2.1	Cadre conceptuel pour l'analyse de la discrimination raciale dans le marché des hypothèques et du logement	67
Figure 2.2	Cadre conceptuel pour l'analyse de la ségrégation résidentielle selon la discrimination basée sur l'appartenance ethnique dans le domaine de l'immobilier	71
Figure 5.1	Intensité des relations entre agents et clients selon trois mécanismes de production de la ségrégation résidentielle	

ethnique 220

LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 Questionnaire de pré-sélection 236
Annexe 2 Lettres de présentation 238
Annexe 3 Questionnaire aux agents immobiliers 241
Annexe 4 Schéma d’entrevue 260
Annexe 5 Cahier des codes 265
Annexe 6 Guide de recodification des questions à réponses multiples ... 293

SOMMAIRE

Cette thèse étudie le rôle de certains acteurs sociaux du domaine de l'immobilier dans la production de la ségrégation résidentielle ethnique. La distribution dans l'espace des diverses communautés ethniques n'est pas le fruit du hasard mais bien le résultat des effets du cycle de vie des ménages, de la classe sociale et de l'appartenance ethnique. Nous voulons identifier et comprendre le rôle des acteurs de la scène immobilière dans la construction et le maintien de la ségrégation résidentielle ethnique.

Notre question principale porte sur la contribution des agents immobiliers à la production et la reproduction de l'espace social ethnique. Pour examiner cette question, nous avons formulé des hypothèses et sous-questions auxquelles l'enquête auprès des agents d'immeuble doit théoriquement répondre. L'enquête, menée à Montréal et dans quelques municipalités avoisinantes de la partie est et nord-est de l'Île de Montréal, nous a permis de récolter des témoignages et des données à partir d'un échantillon de cinquante agents d'immeuble.

L'enquête se penche plus précisément sur le processus de différenciation-discrimination de certains groupes ethniques pendant des moments particulièrement stratégiques de la construction de la ségrégation résidentielle ethnique. À partir du cadre conceptuel de Georges Galster, nous avons découpé un

sous-ensemble que nous avons adapté à notre problématique de recherche. Puis, nous avons identifié trois moments pertinents qui sont aussi des mécanismes constitutifs du processus de ségrégation résidentielle ethnique. Il en résulte trois thématiques à partir desquelles les hypothèses de recherche sont développées. Ces thématiques concernent le facteur ethnique dans le choix de l'agent d'immeuble par sa clientèle, les modalités d'accès à la transaction et les effets d'une certaine discrimination, voire d'un "pilotage ethnique", c'est-à-dire le fait d'orienter la clientèle vers des quartiers considérés par les agents comme "appropriés". Nous examinons également les représentations que les agents se font de l'espace social et géographique, où s'élaborent les perceptions servant à construire l'univers idéologique. Nous voyons comment ces représentations peuvent contribuer à la compréhension des faits sociaux non expliqués par d'autres variables.

Les données de l'enquête tentent de répondre aux diverses questions nées de l'examen théorique des mécanismes de différenciation-discrimination issus du travail de l'agent d'immeuble. Les résultats montrent que, selon la perception de l'agent, le choix intra-ethnique est privilégié par la plupart des clients. Ces derniers feraient aussi l'objet d'un traitement différentiel, et souvent inégal, selon qu'ils appartiennent ou non au même groupe ethnique que l'agent.

Par ailleurs, les données de l'enquête suggèrent que le pilotage ethnique ne semble pas une pratique intensive à Montréal; le pilotage pratiqué par les

agents immobiliers revêt des formes multiples et d'autres facteurs ont préséance sur le facteur ethnique quand il est question de choix d'établissement résidentiel.

MOTS CLÉS

Ségrégation résidentielle ethnique, acteurs du marché immobilier, géographie des groupes ethniques, écologie urbaine, ethnicité, différenciation, exclusion, discrimination.

REMERCIEMENTS

J'aimerais remercier chaleureusement tous ceux et celles qui, de près ou de loin, ont contribué à la réalisation de ce projet de recherche. D'abord, je veux assurer ma famille, mes amis (ils se reconnaîtront) et les personnes qui m'ont encouragée tout au long de ce programme d'étude de ma plus profonde reconnaissance.

J'aimerais aussi souligner la grande qualité d'encadrement qu'ont offert mes directeurs de thèse, Mme Danielle Juteau, professeure au département de sociologie, et M. Claude Marois, professeur au département de géographie, tous deux de l'Université de Montréal. Ils ont toute ma reconnaissance pour le temps qu'ils m'ont consacré et l'intérêt soutenu qu'ils ont démontré tout au long du processus. Je ne saurais passer sous silence les bon conseils et commentaires dispensés par les membres de mon comité de projet de thèse, M. Jean Renaud et M. Christopher McAll, professeurs au département de sociologie de l'Université de Montréal.

Cette thèse a été rendue possible grâce au soutien financier reçu au cours des années de la Fondation UQAM, la Fondation Desjardins, le FCAR et la Faculté des études supérieures (FES).

Enfin, je remercie les personnes qui ont collaboré à cette recherche, c'est-à-dire les agents immobiliers et tout particulièrement Lucie Ricard et Michel Trottier. Je leur suis reconnaissante de m'avoir facilité l'accès à l'univers de l'immobilier. Je remercie Georges Farley, assistant de recherche, qui a travaillé efficacement à la codification des données et à leur informatisation. Finalement, je veux remercier le personnel du CEETUM qui, de façon indirecte, a vécu avec moi les péripéties de cette recherche.

INTRODUCTION

Cette thèse porte sur le rôle de certains acteurs sociaux du domaine de l'immobilier dans la production de la ségrégation¹ résidentielle ethnique. L'intuition de cette recherche nous est venue du constat de transformations ethniques importantes dans la plupart des secteurs de l'Île de Montréal. D'autres observations ont montré l'existence de pratiques immobilières menant à la ségrégation au sein des grandes villes des États-Unis. Nous pensons que de telles pratiques ont eu cours sous diverses formes à Montréal, un contexte certes différent du contexte américain.

Des chercheurs se sont déjà intéressés à la ségrégation résidentielle ethnique à Montréal. Comme leurs collègues américains, qu'ils aient appartenu aux disciplines de la géographie, de la sociologie, de l'histoire ou de la démographie, ces chercheurs visaient à mieux connaître les éléments composant la ségrégation résidentielle ethnique. Depuis les années 1970, ils en décrivent surtout les effets spatiaux comme, par exemple, l'ordre d'importance des groupes ethniques dans certains quartiers et leur présence en termes de concentration, de dissemblance ou d'agrégation à l'intérieur du cadre géographique montréalais.

1

Par ségrégation, nous entendons l'inégalité dans la répartition ou les conduites des groupes, inégalité qui aboutit à une différenciation spatiale. Nous y revenons dans la section qui concerne les concepts, au chapitre 2.

D'autres travaux ont examiné les raisons et les conditions qui président à l'émergence, la dispersion ou la ségrégation dans l'espace des groupes sociaux; ils se sont aussi penchés sur l'impact des flux migratoires, les modes d'insertion urbaine dans les grandes villes nord-américaines ou européennes et les incidences de ces modes sur les économies locales et les équipements collectifs.

Certains mettront en doute l'existence d'une ségrégation ethnique à Montréal, puisqu'on n'y retrouve pas de *ghettos* comme dans certains quartiers de New-York (*ghettos noirs*²) ou dans les grands ensembles en périphérie de Paris. La cohabitation des divers groupes ne se fait toutefois pas d'une façon aléatoire. Il existerait entre autres des "voisinages"³ privilégiés par certains groupes et des cohabitations volontaires plus heureuses que d'autres. Cohabitation ou ségrégation, les immigrants et les natifs de différentes origines et appartenances ethniques partagent des espaces publics au quotidien et coexistent dans des quartiers résidentiels montréalais, suivant ainsi certains modèles résidentiels. Ces conduites témoignent généralement du désir de rejoindre la communauté d'appartenance ethnique.

2

Dans le vocabulaire aux États-Unis, l'expression Afro-Américain est actuellement de mise. Nous utilisons le terme Noir dans cette thèse afin de simplifier la présentation.

3

Renaud et al., 1996.

À Montréal, l'organisation de l'espace se fonde sur une division entre deux groupes linguistiques qui existe depuis le début du siècle⁴. Ainsi, l'Est continuerait encore aujourd'hui d'absorber plus facilement les immigrants des pays de la francophonie, alors que le *West-Island* intégrerait davantage les immigrants de l'Europe du Nord et de l'Est. Avec la diversification de l'immigration et la croissance des groupes allophones, leur répartition géographique devient plus diffuse dans l'espace. Plusieurs groupes cohabitent dans les mêmes quartiers, les transformant progressivement alors que les banlieues restent un peu plus homogènes (Renaud et al., 1996).

La région métropolitaine de Montréal⁵ offre donc un milieu privilégié pour l'étude de la diversité ethnique: la structuration historique des quartiers selon les classes, l'exode des groupes ethniques majoritaires de la ville centrale vers la périphérie, la dualité linguistique du territoire urbain et l'affluence d'une immigration récente sont autant de facteurs qui font de Montréal un laboratoire social. Certains chercheurs ont contribué au développement des études ethniques en milieu urbain par

4

Historiquement, la coexistence des deux groupes majoritaires a structuré l'intégration résidentielle des nouveaux arrivants sur le territoire montréalais (Polèse et Veltman, 1987).

5

Il s'agit de la région qui englobe les couronnes Nord et Sud, le territoire de l'Île de Laval et la Communauté urbaine de Montréal.

leurs nombreux travaux empiriques dans la foulée de ceux de l'École de Chicago⁶ (Polèse, Hamel et Bailly, 1978; Polèse et Veltman, 1987; Renaud et al., 1996).

Les études traditionnelles de la ségrégation résidentielle ethnique en Amérique ont été particulièrement fertiles depuis quelques décennies. Analysées à partir d'approches déductives, les situations de cohabitations pluriethniques complexes de certaines grandes villes ont surtout donné naissance à des travaux descriptifs portant sur la ségrégation résidentielle ethnique. Les quartiers noirs des grandes villes américaines éprouvant des problèmes de pauvreté ont fait l'objet de nombreuses études. Songeons par exemple à la littérature abondante produite par les chercheurs américains de l'Université de Chicago. Les travaux les plus célèbres demeurent encore aujourd'hui ceux de Duncan et Duncan (1950), qui s'inscrivaient dans le courant de pensée de l'École de Chicago. Ces travaux utilisaient notamment le calcul de l'indice de dissemblance qui visait à comprendre la mixité relative des différents groupes à l'intérieur d'un certain périmètre géographique, comme une région métropolitaine.

Du point de vue épistémologique, les études classiques de ségrégation résidentielle ethnique s'insèrent dans un paradigme commun à la sociologie et à la

6

Les travaux de l'Université de Chicago ont influencé les recherches effectuées par Everett Hughes et Lloyd Reynolds sur Montréal (Shore, 1987; Ross, 1984; Hughes, 1943; Reynolds, 1935). Cette influence n'avait rien d'étonnant puisque E. Hughes avait été formé à l'Université de Chicago et avait ensuite accepté une poste de professeur à l'Université McGill.

géographie urbaine en Amérique du Nord et en Europe. Dans ce genre de démarche, qui relève en partie d'approches comme le fonctionnalisme, l'interactionnisme et le positivisme, le fait social étudié serait le produit de l'interaction des individus. Le changement social résulterait alors des orientations convergentes ou divergentes des différents acteurs, ceux-ci se situant au cœur du changement. La ségrégation, comme processus de différenciation et comme marque du changement social, serait ainsi observable et mesurable empiriquement. Quant au changement social, il serait une suite d'ajustements à des facteurs de la différenciation sociale.

La plupart des auteurs qui ont étudié la ségrégation résidentielle ethnique se sont davantage attardés à l'énoncé des différences entre des unités d'observation qu'au processus de production, de reproduction, de construction ou de reconstruction de ce phénomène. Or, nous visons à comprendre ce processus en nous penchant sur les rapports entre populations urbaines différenciées et mécanismes de changement suivant les règles d'appropriation de l'espace instaurées par les acteurs sociaux. Comprendre l'impact de l'ethnicité⁷ des agents d'immeuble et de la clientèle sur le marché immobilier s'insère dans cette démarche, dans une conjoncture où, à Montréal comme dans toute grande ville de l'Amérique du Nord, la population est devenue de plus en plus diversifiée.

7

Le mot ethnicité est utilisé dans cette thèse dans le sens de l'appartenance ethnique. Nous y revenons au chapitre 2.

Aussi, nous avons choisi d'étudier certains aspects du processus de production du phénomène de la ségrégation résidentielle ethnique afin de comprendre comment jouent certaines de ses dimensions dans l'espace social et géographique montréalais. Suivant le cadre conceptuel de Galster⁸, nous visons à cerner quelques dynamiques ethnoculturelles qui se manifestent dans l'espace immobilier montréalais et à les illustrer en les confrontant aux données de terrain. Celles-ci apporteront un éclairage nouveau au phénomène de la ségrégation résidentielle ethnique dans les disciplines reliées à la sociologie urbaine et contribueront ainsi au développement des études ethniques au Québec.

Notre approche théorique relève du courant constructiviste, qui s'intéresse à l'interaction entre les individus et aux structures du système social. Par une analyse des rapports sociaux ethniques, nous visons à "déconstruire" le fait social par un examen de l'"acteur qui agit dans le processus de formation des concepts" (Bertrand, 1995). Les représentations qu'il élabore sont le reflet de ses besoins de connaissances. En retour, ces connaissances modèlent son expérience, ses actions, ses projets et intentions. Notre approche constructiviste permet de poser un regard empirique à la fois sur les acteurs et les structures à travers lesquelles ils évoluent.

8

Le cadre conceptuel auquel nous référons est inspiré du travail de Georges Galster dans le cadre de ses recherches dans le domaine du logement aux États-Unis pendant les années 80. Nous y revenons à la fin du chapitre 2, pour discuter de son contenu et de son adaptation au milieu immobilier.

Nous visons plusieurs objectifs dans cette recherche. Nous les énonçons en rappelant que certains d'entre eux répondent à des impératifs méthodologiques alors que d'autres correspondent à des préoccupations théoriques et empiriques. D'un point de vue général, cette thèse cherche à fournir des données originales sur la place de l'ethnicité dans le comportement des agents immobiliers en leurs milieux organisationnel et géographique. Elle veut contribuer à la connaissance et à la compréhension du phénomène de la ségrégation résidentielle ethnique à Montréal⁹, lequel n'a pas encore été étudié sous l'angle conceptuel que nous proposons. L'adaptation du cadre conceptuel de Galster, son découpage et son application à notre problématique, par le biais d'indicateurs pertinents, constituent l'un des grands objectifs de ce travail.

D'un point de vue plus particulier, nous visons à approfondir les connaissances du champ investi par les agents immobiliers et leur rapport à l'appropriation de l'espace, puis à comprendre la part du facteur ethnique dans la sélection d'un agent et l'importance de l'ethnicité dans le rapport économique lors des transactions immobilières. Ainsi, nous espérons identifier les occasions de discrimination, positive ou négative, qui se présentent aux acteurs du champ de

9

Dans le contexte de cette thèse, nous avons limité le territoire étudié à l'Île de Montréal en excluant le *West Island*. Les choix méthodologiques sont expliqués au chapitre 3.

l'immobilier. Puis, nous voulons déterminer s'il existe des modèles de pilotage ethnique¹⁰ à Montréal, comme c'est le cas dans certaines villes américaines.

L'originalité de la thèse réside dans son approche de tradition empirique combinée à une approche constructiviste, laquelle permet l'analyse critique des expériences et actions des agents immobiliers. Nous pensons que la spécificité de ce travail concernant les agents immobiliers nous permettra de saisir leur impact sur la cohabitation résidentielle ethnique. À partir du caractère des liens qui s'établissent entre les agents des diverses appartenances ethniques et leur clientèle, nous pensons pouvoir mieux comprendre les relations économiques, sociales et culturelles entre les acteurs, de même que les effets de leurs pratiques sur la géographie résidentielle. Nous cherchons aussi à jauger la contribution de ces acteurs sociaux à partir de leurs perceptions et des représentations qu'ils ont des clientèles et territoires qu'ils investissent dans le cadre de leur travail d'agent immobilier.

Nous avons structuré la thèse en quatre chapitres. Le premier présente une revue de littérature. Le second expose des aspects de la problématique, la question principale de recherche et des questions plus spécifiques. Nous y présentons aussi les concepts, notions ou définitions retenus aux fins de cette étude. L'adaptation

10

Traduit et adapté de l'expression *racial steering* (Massey et Denton, 1993).

du cadre conceptuel y est aussi abordée de même que les hypothèses et le maillage entre les éléments du cadre conceptuel et les variables du questionnaire.

Les autres chapitres fournissent les éléments empiriques de la thèse. Entre autres, nous présentons au chapitre trois la méthodologie retenue dans cette recherche: les choix qui ont conduit à la construction de l'échantillon, à la sélection du territoire soumis à l'étude et à la conception de l'outil de cueillette de données. Nous présentons, à la fin de ce chapitre, une analyse descriptive des données.

Le quatrième chapitre expose les résultats. Il est structuré en quatre points suivant, d'une part, les trois hypothèses portant sur les relations ethniques entre les acteurs et, d'autre part, les représentations qu'ils se font des faits sociaux. Enfin, nous présentons des conclusions en rapport avec trois moments privilégiés du processus de transaction entre agents et clients: le choix par le client de son agent immobilier, les contraintes de l'accès à la transaction immobilière et le pilotage ethnique.

CHAPITRE 1

REVUE DE LITTÉRATURE

La littérature examinée dans ce chapitre se rapporte aux travaux américains qui ont inspiré cette étude et aux travaux français, lesquels fournissent une vision plus critique de l'approche empirique. De ces travaux nous avons tiré le cadre théorique et conceptuel ainsi que les enjeux qui déterminent l'approche que nous proposons au chapitre deux.

1.1 TRAVAUX AMÉRICAINS

Au sein d'une société américaine qui cherchait à mieux se définir, l'idéologie assimilationniste du début du siècle a donné naissance à la notion de minorités raciales, qui a graduellement fait place à celle de groupes ethniques (Persons, 1987). C'est une période où l'"européanisation"¹¹ de l'Amérique coïncide avec l'émergence du sentiment de communauté nationale américaine. D'une Union fédérale, les États-Unis devenaient une nation. Le discours officiel désignait une société américaine au coeur de laquelle se trouvait le groupe WASP dont la frange était composée de groupes ethniques diversifiés d'immigration récente. C'est dans ce contexte historique que l'École de Chicago vient occuper le champ des études ethniques.

11

Par cette expression, on entend une immigration en provenance d'Europe et en particulier d'Europe du Nord. Cette immigration se définit par rapport à la culture WASP (White anglo-saxon protestant) qui prévalait et prévaut toujours dans une certaine mesure dans la société américaine. Comme ce groupe parvint très tôt à contrôler la plupart des institutions, les autres immigrants devaient s'assimiler à la culture dominante.

1.1.1 L'École de Chicago, établissement d'une sociologie des groupes ethniques

Pour les sociologues nord-américains, la ségrégation résidentielle est un champ de recherche qui s'est développé après les années 20, aux États-Unis, à l'époque où le monde des affaires¹² est engagé dans la production intellectuelle empirique en sociologie urbaine. Le paradigme évolutionniste est en plein essor et la théorie de la croissance urbaine selon le modèle des zones concentriques est à l'ordre du jour (théorie de Burgess¹³). Les influences de l'École de Chicago se font sentir dans le monde des sciences sociales. L'économie urbaine des plus grandes villes se transforme, surtout pour celles qui ont connu une industrialisation rapide; de l'ère préindustrielle, l'on passe rapidement à l'ère industrielle. Concurrément à ce phénomène, l'immigration internationale continue d'occasionner une affluence de population en provenance surtout de l'Europe (Europe de l'Est et Italie). En même temps, la migration interne d'une population du Sud vers le Nord des États-Unis crée de nouvelles conditions de cohabitation interethnique dans les villes en pleine croissance.

12

La Rockefeller Foundation était issue des oeuvres philanthropiques de la famille du même nom qui appuyait financièrement l'Université de Chicago dans ses travaux de sociologie urbaine. Entre autres, en 1930, cette même fondation accorda des subventions (100 000 \$) pour des travaux effectués à Montréal par l'équipe d'Everett Hughes, rattachée à l'Université McGill.

13

En 1927, le professeur C.A. Dawson de l'Université McGill avait appliqué cette théorie à Montréal.

Avant l'arrivée des sciences sociales dans les universités, les premières techniques de recherche sociale de même que l'ensemble de la recherche jusqu'à la guerre avaient été développées par des travailleurs sociaux, des philanthropes, des travailleurs de la santé, des bénévoles du secteur communautaire, des journalistes, des réformateurs et quelques chercheurs des milieux académiques, tous fort engagés dans le mouvement des enquêtes sociales sur le terrain¹⁴. Puis, les sociologues de l'École de Chicago ont imposé leur approche empirique marquant l'orientation de la sociologie américaine des années 20 jusqu'à la Deuxième Guerre mondiale.

Au tournant du siècle, l'École était profondément influencée par la vision générale de W.I. Thomas; grâce à lui on passa d'une approche réformatrice des problèmes sociaux à une recherche sociale et humaine véritablement scientifique. R.E. Park, arrivé à l'Université de Chicago en 1914, après ce virage, participa à la construction d'un modèle naturaliste de la ville; la ville était vue comme un amalgame d'institutions, de services et de bâtiments dans une "constellation" de processus humains (Park, 1925). Plus tard, les chercheurs du *Population Research Center* de l'Université de Chicago contribuèrent, par une approche quantitative de faits observés, au développement d'une certaine sociologie des groupes ethniques. Dans les années

14

La recherche de Florian Znaniecki *The Polish Peasant in Europe and in America* fut l'une des études de référence au début des années 40. Cette recherche, profondément influencée par les travaux du début du siècle de W.I. Thomas et de R.E. Park, faisait le point sur les transformations et changements sociaux d'un groupe dans son processus d'absorption par le style de vie américain. Elle fut déterminante dans la croissance du département de sociologie de l'Université de Chicago.

50, les sociologues comme Duncan et Duncan¹⁵ (1955a, 1955b) ont développé des techniques de mesure de la concentration ou de la dispersion des groupes ethniques dans un cadre urbain en élaborant différents modèles qui sont encore repris régulièrement dans la recherche actuelle (Massey et Denton, 1993, 1992, 1988; Polèse, Hamel et Bailly, 1978; Polèse et Veltman, 1987; Veltman et Leblanc, 1987). Encore aujourd'hui, une bonne partie de l'ensemble de ce corpus théorique sert de base aux études d'écologie factorielle¹⁶ que ce soit en sociologie, en géographie ou en études urbaines (Lebourdais et Lefebvre, 1987; Renaud, Mayer et Lebeau, 1996). Dans quelle direction évoluèrent ces études? Quel cadre disciplinaire prévaut maintenant? Accorde-t-on la même valeur à ces travaux en Amérique et en Europe? Ces travaux diffèrent-ils des travaux européens?

1.1.2 La mesure de la ségrégation résidentielle ethnique

La mesure de la ségrégation résidentielle ethnique a fait l'objet de l'attention des chercheurs pendant quelques décennies. Il subsiste encore un grand intérêt pour la question aujourd'hui. Récemment, les sociologues Massey et Denton (1988) ont entrepris d'identifier les meilleures méthodes de mesure de la ségrégation résidentielle ethnique. Leur approche exhaustive permet de classer et de sélectionner

15

La controverse entre sociologie quantitative et sociologie qualitative, qui fait rage depuis le début du siècle, subsiste encore aujourd'hui au sein de la discipline.

16

Les travaux d'écologie factorielle ont notamment permis à la sociologie l'acquisition d'une certaine crédibilité dans les milieux scientifiques.

la batterie d'indices les plus pertinents au problème de recherche. Pour y arriver, les chercheurs produisent une analyse factorielle basée sur les résultats du calcul de différents indices empiriques afin de déterminer les dimensions de la ségrégation, puis d'établir leur pertinence. Ces dimensions sont: la régularité de la ségrégation, la perception, la concentration, la centralité et l'agrégation.

1) La régularité, mesurée traditionnellement par l'indice de dissimilarité, de dissemblance ou l'indice de Duncan, est une dimension que l'on calcule non pas en terme absolu mais relatif, selon une échelle établie et construite en référence à un autre groupe.

2) La perception, mesurée par l'indice de Lieberman ou l'indice d'interaction, représente surtout le degré de contact potentiel entre membres d'un même groupe ethnique ou, au contraire, avec des membres appartenant à d'autres groupes. Il est appelé occasionnellement "indice d'isolement".

3) La concentration, mesurée simplement par un rapport de densité, est l'espace physique relatif occupé par un groupe minoritaire dans un espace particulier, souvent en environnement urbain.

4) La centralité se distingue de la concentration par notamment, la mise en rapport du centre de gravité du groupe avec ceux des autres groupes et celui de l'ensemble de la population urbaine.

5) L'agrégation est la mesure de la contiguïté des zones à forte concentration (degré d'agrégation spatiale), entre autres, par l'indice de Morgan. À la limite, cette dernière dimension peut mener à l'identification de *ghettos*.

Étant donné que la ségrégation résidentielle est la proportion selon laquelle deux groupes ou plus habitent différemment dans diverses parties de l'environnement urbain, les auteurs ont fixé des niveaux pour chacune des cinq dimensions. Lorsque ces seuils sont atteints, les auteurs conviennent alors de l'hyperségrégation pour le contexte urbain étudié:

“A group that is tightly centralized, spatially concentrated, unevenly distributed, tightly clustered, and minimally exposed to majority members is said to be residentially “segregated”.”¹⁷

Cette description de multiples aspects de la ségrégation résidentielle ethnique constitue cependant une vision théorique limitée du phénomène à l'étude. En conséquence, nous nous interrogeons quant à la capacité des méthodes quantitatives de mesurer et d'expliquer de façon satisfaisante la ségrégation résidentielle ethnique. Nous questionnons aussi la qualité des divers indices comme indicateurs du phénomène. Nous cherchons non seulement la mesure adéquate d'un phénomène social et spatial, mais visons aussi son explication, c'est-à-dire, cerner les mécanismes et les processus qui produisent les situations de ségrégation et de cohabitation.

En vertu de ce double intérêt, nous discutons des avantages d'utiliser les deux principales catégories d'indices: la dissemblance et l'isolement. Ces indices

¹⁷

Massey et Denton (1988: 283)

sont, à notre avis, les dimensions de la ségrégation les plus importantes à mesurer dans un contexte de grande diversité ethnique. Nous les discutons plus à fond dans l'argumentation qui suit.

L'indice de dissemblance¹⁸ est de loin celui qui fut le plus utilisé dans la mesure de la ségrégation résidentielle en sociologie depuis plus de 35 ans. En effet, ses qualités et sa pertinence sont toujours reconnues aujourd'hui malgré les critiques qu'on a pu en faire:

“There is much to be said for this index: it is easy to compute; has a simple and clear operational meaning; ranges from zero to 100; and avoids the influence of population since it is confined purely to describing differences between groups in their proportional distributions among specified subareas of a city or metropolitan area.”¹⁹

Un autre type d'indice (indice d'interaction ou de perception), popularisé par Stanley Lieberson dans le cadre de ses recherches en socio-linguistique, se prête bien à une description empirique de la ségrégation résidentielle. Les

18

Dans la littérature, on réfère à l'indice de Duncan, de dissimilarité ou de dissemblance. Conceptuellement, l'indice de dissemblance (indice de dissimilarité ou de régularité) représente la proportion des membres des minorités qui auraient à changer de secteur résidentiel pour que la répartition spatiale du groupe ressemble en tous points à celle de la population de référence. En fait, il mesure la différence entre deux groupes en prenant la moyenne pondérée de la variation de chacune des proportions des minorités dans chacune des unités, puis la proportion de cette minorité dans la ville et en exprimant cette quantité comme une proportion de son maximum théorique.

19

Lieberson (1981: 61)

observations de Lieberman vont dans le même sens que celles de plusieurs autres auteurs. Il prétend que l'étendue de l'utilisation de l'indice de perception est trop limitée. Ceci rend les comparaisons difficiles puisque peu de travaux ont exposé des résultats de l'application de cet indice au contraire du populaire indice de dissemblance.

La perception réfère au degré de contact potentiel ou aux possibilités d'interaction entre le groupe minoritaire et le groupe majoritaire. L'indice mesure la probabilité qu'un membre d'un groupe minoritaire entre en contact avec un membre du groupe majoritaire quand ils partagent un même secteur. Cet indice mesure ainsi l'expérience de la ségrégation ou encore d'une certaine cohabitation.

Même si les indices de perception et de régularité sont corrélés empiriquement, ils sont conceptuellement distincts parce que, à l'opposé du second, le premier est dépendant de la taille relative des groupes comparés. L'indice de dissemblance est devenu un tel classique dans les études sur le sujet qu'aucun auteur soucieux de la comparabilité de ses travaux n'omet de l'appliquer comme première mesure de la régularité. D'autre part, la mesure de la perception par l'indice d'interaction ou d'isolement vient compléter le tableau par l'ajout de la dimension potentielle de communalisation entre les groupes en présence.

Il est devenu essentiel, dans les travaux sur la ségrégation résidentielle ethnique, de combiner les deux types de mesure dans l'analyse empirique du phénomène. D'ailleurs, les études les plus récentes aux États-Unis montrent que pendant que le coefficient de ségrégation diminue, l'indice d'isolement augmente dans les grandes villes.

“Thus, despite some evidence of change in the south, African Americans living within the nation’s largest black communities are still highly segregated and spatially isolated from the rest of American society. Of the 30 northern and southern areas we examined, 19 still had black-white dissimilarity indices above 70 in 1990, and 12 had isolation indices over 70. Either in absolute terms, or compared with the historical experience of other groups, therefore, African Americans remain a very residentially segregated and spatially isolated people.”²⁰

En effet, on a constaté à partir des données de 1970, 1980 et 1990 que les *ghettos* noirs étaient cristallisés dans l'espace urbain et que les groupes hispano-américains et asiatiques affichaient aussi certaines de ces tendances.

1.1.3 La critique de la mesure de la ségrégation

Michael J. White (1986) a aussi étudié de façon systématique les différents types de mesure de la ségrégation. Il a abordé la multidimensionnalité du phénomène en s'appuyant à la fois sur la diversité et sur la ségrégation des groupes, mais avec une attention particulière à la distribution des irrégularités. La mise en parallèle de la mesure de la diversité (indice d'entropie) et de la ségrégation (indice de dissimilarité) suscite des discussions qui enrichissent le corpus théorique et empirique de l'analyse du phénomène. Selon White, un indice de diversité doit en principe résumer la distribution des observations entre des catégories nominales, tandis que la ségrégation est représentée par une caractérisation bi-dimensionnelle de sous-groupes d'une population dans des périmètres géographiques spécifiques. En effet, on mesure la ségrégation par une comparaison entre des distributions spatiales des groupes minoritaires en rapport avec celles des groupes majoritaires.

Les travaux de White font ressortir des liens conceptuels entre la mesure de la diversité et celle de la ségrégation; les indices de diversité représentent l'hétérogénéité relative de la population alors que les indices de ségrégation font le point sur l'irrégularité de la distribution géographique de la population.

Comme Massey et Denton, White a exprimé des réserves quant aux tentatives de mesure et de définition de la ségrégation résidentielle. Conceptuellement,

la ségrégation est un phénomène peu circonscrit et sa définition demeure floue. Sa mesure empirique reflète d'ailleurs ces ambiguïtés:

“Segregation is so central and so long standing to the study of urban residential differentiation that it often is treated without definition. Each formula does, however, provide an implicit definition of segregation. For our purposes, a segregation statistic is a single number that characterizes the two dimensional distribution of the population's subgroups across units which we call parcels.”²¹

Toujours selon cet auteur, les mesures à caractère spatial, celles qui permettent un rapport entre la répartition des groupes ethniques dans l'espace géographique, fournissent une vision plus réaliste de la ségrégation que les autres indicateurs de type non géographique. White préfère utiliser un indice de “proximité spatiale”. Il calcule la proximité moyenne estimée entre les membres d'un même groupe et entre les membres de différents groupes. Il s'agit en fait de la proximité intragroupe pondérée par la part de chacun des groupes de la population. Il évite ainsi le problème de la situation du damier. Par contre, l'utilisation de cet indice pose un problème d'application: il fait abstraction des barrières géographiques réelles telles que les axes de transport et les cours d'eau.

Fort utiles, les mesures empiriques de ségrégation entre les groupes ont eu partiellement pour effet l'occultation des processus et mécanismes de production. Nous verrons que les chercheurs du *Population Research Center*

²¹

White (1986: 199)

contournent ce problème et s'intéressent dorénavant plus à l'explication de l'évolution des indices calculés pour les plus grandes villes américaines qu'à leur stricte observation empirique. Massey se penche ainsi sur les politiques et programmes d'habitation qui auraient servi de trame de fond au maintien de la ségrégation résidentielle aux États-Unis.

1.1.4 Les effets des politiques d'habitation

Les limites des travaux empiriques et les lacunes quant à la définition de la ségrégation résidentielle ethnique nous ont amenée à investir le champ de l'immobilier pour examiner l'interdépendance des dimensions explorées à l'intérieur d'un système de production de l'espace urbain.

C'est une avenue que certains auteurs ont explorée au cours de la dernière décennie. Aux États-Unis, notamment, les causes de la ségrégation résidentielle basée sur le facteur racial²² sont assez bien connues, entre autres le rôle des agents immobiliers dans la préservation du caractère blanc de certains quartiers, même s'il existe des lois et règlements donnant accès au logement à toute population,

22

Sans aborder les débats de fond sur la notion de race, soulignons toutefois que la perspective qui encadre cette notion pour la présente discussion est alignée sur la vision de Colette Guillaumin. La race serait un construit et l'idéologie raciste aurait en quelque sorte créé cette catégorie.

Quant on parle de race dans le contexte cité, il s'agit de la catégorie fondée surtout sur la couleur de la peau, qui est devenue un enjeu du pouvoir aux États-Unis. Dans d'autres contextes, les marqueurs prennent d'autres formes. Aux États-Unis, la couleur de la peau est historiquement ce qui a permis entre autres de minoriser certains groupes.

quelle que soit son origine, sa race ou sa couleur.

À Chicago, par exemple, des pratiques d'exclusion institutionnalisées ont donné lieu à un aménagement du territoire résidentiel qui, en principe, n'aurait été aussi systématiquement ségrégué si ces pratiques avaient été prohibées. À ce sujet, le travail de J.L Berry (1971) fait le point sur les impacts des programmes publics. Il analyse aussi les politiques qui ont engendré ces programmes. Il touche indirectement à un volet de la ségrégation et ses incidences sur le marché de l'habitation à Chicago, en décrivant les effets de la discrimination raciale contre les Noirs exercée et maintenue par des moyens institutionnels.

C'est ainsi que des quartiers auraient été "réservés" aux migrants qui arrivaient massivement des villes du Sud, favorisant la ségrégation résidentielle. Le rôle des organismes comme le *Hyde Park Improvement Protective Club*²³ fut déterminant à Chicago. Pendant les années 20, ces organismes incluait des agents d'immeuble dont la tâche était de produire des *listings* séparés de propriétés à vendre, tenant compte du facteur racial. Les membres de ces organisations avaient même proposé un règlement municipal qui régirait l'emplacement des populations noires. Certains journaux publiaient des articles concernant les effets négatifs de la présence des "nègres" sur l'état du marché immobilier.

23

D'autres organismes du même type visaient, par des ententes restrictives, à empêcher l'installation des Noirs dans plusieurs quartiers.

En réaction à ces divers mouvements d'hostilité et de violence, un mouvement noir d'opposition vit le jour, le *Black Metropolis*, dont le mandat consistait à combattre l'institutionnalisation progressive d'une industrie immobilière où les Noirs se voyaient confiner à la *Black Belt*. Liée aux effets de cette discrimination explicite, l'expansion des ghettos noirs s'est poursuivie, îlot par îlot, un peu comme dans un processus d'invasion-succession²⁴.

En 1948, une décision de la Cour Suprême des États-Unis rendit inconstitutionnelle la discrimination raciale pratiquée par certains agents d'immeuble²⁵. Ceux-ci avaient pu en toute liberté, pratiquer l'une ou l'autre des formes de discrimination existantes entre les années 1910 et 1948. Pour donner suite à cette décision et contrecarrer les effets cumulatifs de la discrimination, l'intégration devint l'un des objectifs inclus dans la politique fédérale américaine d'habitation.

La tentative d'application de la politique d'habitation afin d'obtenir un mélange plus équilibré des Blancs et des Noirs à Chicago ne pouvait être un succès sans des stratégies à long terme touchant à la fois les domaines de l'emploi, du revenu et de l'éducation, conditions de réussite de la déségrégation. Malgré les efforts

24

Les travaux de l'approche écologique des nombreux chercheurs de l'Université de Chicago, notamment Franklin D. Frazier reprennent les théories de Park et Thomas pour les appliquer dans leurs travaux pendant les années 50 et 60.

25

En 1948, la Cour Suprême des États-Unis déclara nulles et non avenues toutes ententes restrictives à caractère raciste.

déployés pour obtenir une plus grande intégration raciale à Chicago, les autorités ont échoué parce que le marché immobilier y était atteint d'un racisme systémique qui continuait à contraindre et à orienter les choix résidentiels.

Historiquement, les groupes raciaux et ethniques minoritaires s'établissent près des centres urbains dans des zones où l'utilisation du sol est mixte²⁶, où on retrouve les vieux logements, où les services sont plus rares et souvent de moindre qualité et où habitent des personnes au statut socio-économique modeste. Par la suite, les itinéraires résidentiels suivent l'évolution du statut socio-économique; la mobilité sociale favorise en principe la mobilité géographique, ce qui autorise l'immigrant récent à quitter l'enclave ethnique. Ce phénomène du *twin processes*²⁷ combine à la fois les effets de l'immigration et de la mobilité socio-économique donnant lieu éventuellement à ce que Duncan et Duncan ont appelé l'assimilation spatiale. Ils ont constaté que si l'assimilation spatiale ne se produit pas pour certains groupes, c'est qu'il y a un processus de blocage de leur mobilité géographique. Le racisme est l'un des facteurs qui limitent leur mobilité à un premier lieu d'établissement, lieu qui devient permanent malgré d'autres aspirations. C'est ainsi que la concentration ethnique augmente, repoussant les frontières de l'enclave.

26

C'est-à-dire que les usages sont résidentiels, commerciaux et industriels comme dans la plupart des villes nord-américaines qui connaissent des périodes de transition importantes dont les effets sont particulièrement visibles dans les quartiers périphériques du centre-ville.

27

Massey (1992) fait état de ce processus en expliquant la coexistence de deux phénomènes, soit l'assimilation spatiale et la diversité manifestée dans la ségrégation spatiale entre les groupes à travers le temps et selon les périodes d'immigration.

Pour les villes du Sud des États-Unis, des dimensions historiques particulières expliquent bien les caractéristiques de la ségrégation résidentielle entre Noirs et Blancs; les conditions sont toutefois différentes au Nord. Même si parfois l'on observe empiriquement le déclin des indices de Duncan (dissemblance), les Noirs demeurent très ségrégués dans le Nord; l'indice de Duncan, par exemple, décroît alors que l'indice de Lieberson (isolement) augmente.

Les groupes noirs vivent d'ailleurs ce qu'on a nommé l'hyper-ségrégation. Avec les effets de l'urbanisation et malgré les tendances déségrégationnistes des années 60, les Noirs sont maintenus, selon les données du recensement de 1990, dans une forte ségrégation, illustrant ainsi la situation particulière de ce groupe aux États-Unis. Les Hispano-américains et les Asiatiques, qui ont aussi des indices relativement élevés, échappent à ce modèle propre aux Noirs. Ce modèle n'est pas nécessairement lié au statut socio-économique ou aux préférences résidentielles comme le voudrait la théorie écologique. La ségrégation résidentielle des Noirs serait plutôt le fruit de la persistance du préjugé des Blancs à l'égard des Noirs et du très haut degré de discrimination dont ces acheteurs de maisons sont victimes. Ainsi, il y a maintien d'une ségrégation fondée sur la race.

1.1.5 L'échec de la politique d'intégration urbaine

Pour Massey et Denton (1993), les données cachent l'étendue réelle

de l'isolement des populations noires. Considérant le phénomène de la ségrégation comme multidimensionnel, c'est-à-dire la surimposition des effets des divers éléments composant, de façon non limitative, la ségrégation résidentielle ethnique, ils ont observé un fort degré de ségrégation pour chacune des dimensions étudiées. Ils expliquent le problème, entre autres, par l'isolement des Noirs. Leurs possibilités et leurs ressources économiques étant des plus limitées, leur bien-être s'en trouve directement affecté. Au delà de la ségrégation résidentielle observée et mesurée, les auteurs exposent les causes de la pauvreté et ses origines. Le phénomène de sous-classe (*underclass*), les oblige à se pencher sur la question de la pauvreté et sa production dans l'espace urbain (Massey et Denton, 1995). Si les représentants des groupes majoritaires concluent au succès du *Fair Housing Act* après deux décennies, la ségrégation résidentielle aux États-Unis a continué de progresser chez les Noirs alors que pour les groupes hispano-américains et asiatiques, elle est demeurée plus stable ou a même diminué.

Deux hypothèses explicatives des faits sociaux s'ajoutent à celle de la persistance du préjugé des Blancs envers les Noirs: la ségrégation raciale refléterait aussi les différences de classe entre Blancs et Noirs, ces derniers n'ayant pas les moyens d'habiter dans les quartiers blancs²⁸, et les Noirs préféreraient les quartiers noirs malgré leur désir d'une certaine déségrégation ou d'une plus grande mixité.

1.1.6 La discrimination dans le domaine du logement

L'étude menée par le *U.S. Department of Housing and Urban Development*²⁹ en 1988 a relevé des cas de discrimination vis-à-vis des Noirs en matière de financement de maisons, de services lors de visites, etc. Cette discrimination est-elle reflétée dans les transactions du marché immobilier?

“Racial discrimination was institutionalized in the real estate industry during the 1920's and well established in private practice by the 1940's, and evidence suggests that discriminatory behavior was widespread among realtors at least until 1968, when the Fair Housing Act was passed.”³⁰

Après 1968, cette discrimination deviendra plus subtile parce qu'illégale. Peu importe l'ampleur et le type de discrimination, les chercheurs en constatent les effets cumulatifs qui retardent l'entrée des Noirs dans un marché immobilier réservé aux “Blancs” et cela parce que des pratiques d'exclusion sont toujours présentes à Chicago. De même, il existe toujours des stratégies de discrimination ou des préjugés introduits dans la publicité résidentielle³¹, une sorte

29

Il s'agit d'une série d'études portant sur la discrimination dans le marché immobilier. (1991 a et b) *Housing Discrimination Study: Incidence of Discrimination and Variations in Discriminatory Behavior* et *Housing Discrimination Study: Incidence and Severity of Unfavorable Treatment*. Ces études furent menées par John Yinger pour le compte du *U.S. Department of Housing and Urban Development, Office of Policy Development and Research*.

30

Massey (1992: 23)

31

Le préjugé introduit par la publicité résidentielle, forme de discrimination pratiquée par les Blancs à l'endroit des Noirs, n'est pas aussi répandu auprès des Asiatiques et des Hispano-américains, de telle sorte que les Noirs sont seuls à subir une aussi forte discrimination.

de réseau protégé à l'intérieur d'un marché immobilier segmenté.

La discrimination cause la ségrégation et la ségrégation maintient la discrimination; c'est la conclusion à laquelle parvient Douglas Massey dans ses travaux à partir des années 90. Malgré l'introduction de règles du jeu plus équitables en matière d'accès au logement, les données du département américain de HUD³² montrent peu de changements dans la discrimination sur le marché immobilier. L'explication s'appuie sur ce qu'il est convenu d'appeler le *feedback effect* de la ségrégation raciale et les liens empiriques de cause à effet. En fait, la question raciale demeure un élément dominant du marché immobilier aux États-Unis, et cela indépendamment de la différenciation selon la classe sociale, toujours selon les études de Massey et Denton. On l'explique plutôt par la résistance des Blancs à l'ouverture de leurs quartiers aux Noirs. Leur accès au marché immobilier blanc est diminué à cause des pratiques d'exclusion qui sont toujours en place.

D'ailleurs les travaux de John Yinger à Denver et Boston³³ montrent une probabilité que des clients noirs soient traités défavorablement se situant entre 38% et 59% pour l'ensemble des transactions immobilières. Des subterfuges et mensonges sont utilisés par certains agents de telle sorte qu'ils limitent à 65%

32

Données comparées, 1977 et 1988, *Department of Housing and Urban Development*.

33

Massey et Denton (1993, 1995: 131)

l'information donnée au sujet des logements annoncés, réduisant la proportion des visites à 54% des unités sur le marché. Les travaux de G. Galster³⁴ rapportent des taux de discrimination dans 20% des cas d'achat de propriété et dans 50% des locations de logements, une autre statistique qui montre jusqu'à quel point certains groupes subissent un traitement différent de la majorité.

Le pilotage racial et l'orientation fondée sur l'appartenance ethnique sont aussi des formes prépondérantes de discrimination de la part des agents immobiliers aux États-Unis. Il s'agit d'orienter systématiquement des clients Blancs ou Noirs vers certains quartiers dont la composition raciale est connue, indépendamment de leur statut social et économique. Une étude menée à Cleveland pendant les années 70, montrait que 70% des agences se livraient à de telles pratiques³⁵. Les Noirs n'avaient pratiquement pas accès aux renseignements pertinents alors que pour les Blancs, tout au contraire, l'information était facile à obtenir.

La probabilité qu'un Noir visite une propriété comparativement à un Blanc s'est toujours avérée plus faible compte tenu de la discrimination pratiquée sous diverses formes. Des arguments de vente étaient aussi différents, voire divergents, selon qu'on s'adressait à l'une ou l'autre des catégories de clients. Dans les zones urbaines du Nord, la probabilité d'être traité inéquitablement si on est Noir se situait

34

Massey et Denton (1993, 1995: 131)

35

Massey et Denton (1993, 1995: 132)

entre 52% et 54%. Elle était d'environ dix points de pourcentage supérieure à celle du Sud. À Détroit, Colombus et Cincinnati, cette probabilité pouvait atteindre jusqu'à 60%³⁶.

Plus tard, dans le cadre du *Housing Discrimination Study* (1989), G. Galster³⁷ a également démontré que les préjugés des Blancs et la discrimination qu'ils pratiquent affectaient les structures de transition raciale des quartiers. Dans les quartiers entièrement blancs, là où l'on observe des pratiques et attitudes très racistes, le rythme de transition est très rapide. Aussitôt qu'un Noir arrive, les Blancs commencent à quitter et dès que les Noirs représentent 3% de la population la transition s'accélère. Par contre, dans d'autres quartiers qui bénéficient déjà d'une certaine mixité ethno-culturelle, les Blancs dont le sentiment raciste est modéré ne déménagent pas avant que la proportion de Noirs n'ait atteint 40%.

Les institutions, comme les banques et compagnies d'assurance, ont aussi joué un rôle dans le maintien des inégalités d'accès. Elles ont utilisé des critères, dont le facteur ethnique, pour organiser en partie les marchés immobiliers américains.

36

Massey et Denton (1993, 1995: 133)

37

Des résultats de ces enquêtes sont synthétisés en partie dans l'ouvrage de Massey et Denton. Dans certains cas, quelques unes des études du *Housing Discrimination Study* nous étaient accessibles alors que d'autres n'ont pu être localisées. De même, certains des auteurs n'ont pu être contactés directement malgré les efforts déployés.

“Grâce à une série de mesures d'exclusion, les agents immobiliers limitent les chances des Noirs de s'installer dans des quartiers blancs et les orientent vers les ghettos existants ou les zones adjacentes. Les préjugés des Blancs sont tels que lorsque des Noirs s'installent dans un quartier, ce quartier est évité par les Blancs qui déménagent de plus en plus souvent. Cette segmentation du marché est encouragée par une discrimination subtile dans l'octroi des prêts hypothécaires et des prêts à l'amélioration de l'habitat, qui sont automatiquement détournés des zones non ségréguées.”³⁸

Cette vision des processus et mécanismes qui mènent à la ségrégation résidentielle ethnique a engendré la production d'un certain type de recherche fort utile à la connaissance de faits empiriques, ce qui a d'ailleurs constitué une source précieuse d'information pour l'analyse de l'ensemble du phénomène aux États-Unis. Ces recherches ont également fourni une base à l'élaboration de travaux plus théoriques sur les incidences de la discrimination dans l'espace urbain. Mais une réflexion critique sur la ségrégation résidentielle telle qu'étudiée à ce jour en contexte nord-américain reste nécessaire.

Par contre, surtout en France, les travaux effectués sur ce sujet pendant les années 80 et 90 ont généré une démarche qui s'intéresse davantage aux processus et mécanismes de production de la ségrégation résidentielle ethnique. Nous aborderons ces débats théoriques dans la prochaine section; nous dégagerons, à partir de la discussion qui suit, les principaux enjeux qui servent de trame de fond à cette

³⁸

Massey et Denton (1995 (1993): 149)

thèse. Cette réflexion nous mènera à l'adaptation d'un cadre conceptuel existant (Georges Galster, 1992) qui sous-tendra la démarche de recherche que nous proposons dans cette étude.

1.2 SOCIOLOGIE ET GÉOGRAPHIE CRITIQUES

Des chercheurs, canadiens ou français, tentèrent de combler les lacunes de la recherche empirique américaine par divers débats plus théoriques. Un géographe marxiste s'est penché sur des aspects conceptuels de la ségrégation et a réfléchi au processus de la différenciation spatiale, alors que des chercheurs français ont réfléchi davantage aux notions et concepts, puis aux méthodes de mesure de la ségrégation qui conviennent au contexte européen. Nous les abordons dans cette partie de l'exposé.

1.2.1 Convergence et divergence des disciplines

Les disciplines qui ont traité de la ségrégation, comme la géographie³⁹, se sont préoccupées en particulier de la répartition spatiale des différences entre les groupes ethniques, les statuts socio-professionnels et les groupes linguistiques. La

39

La géographie sociale, à l'encontre des approches empiriques traditionnelles, s'est intéressée aux diverses formes d'appropriation de l'espace, aux représentations qui en sont faites et aux relations espaces/ individus (Marois, : 1995; Bailly, 1995).

séparation physique ou la division sociale de l'espace sont mesurées; les degrés de séparation physique sont calculés de façon relative et toujours en rapport à l'espace géographique.

En sociologie, on reconnaît aisément la polysémie du terme ségrégation. En effet, selon le sens qu'on attribue au terme, les enjeux à étudier se transforment: ségrégation sociale, ségrégation spatiale ou encore, ségrégation urbaine réfèrent à des problématiques variées des études urbaines. On évite ainsi le piège simpliste des déterminants spatiaux auxquels certains adhèrent. Par ailleurs, la sociologie, en s'attardant surtout au processus de construction théorique, a négligé de tenir compte de l'espace qui ne devenait que métaphore⁴⁰.

La géographie marxiste a peut-être réussi à construire des ponts entre les deux disciplines, car de son point de vue la ségrégation résidentielle n'est pas une notion que l'on peut séparer de la division des classes sociales. Le géographe canadien, Richard Harris (1984), considère que les manifestations de la ségrégation résidentielle sont surtout apparues avec le capitalisme industriel. La séparation des fonctions résidentielles et de travail qu'occasionne la création de localisations distinctes pour chacune des fonctions aurait donné lieu à deux types de marchés immobiliers. Cette séparation des fonctions urbaines constituent le mécanisme par

40

En effet, on a vu à maintes reprises des discours relatifs à des ensembles résidentiels précis, où la variable spatiale était omise.

lequel les relations de classes du système produisent l'espace résidentiel urbain. Selon l'approche marxiste, les rapports de classe sont centraux dans la construction historique de la ségrégation mais la dimension ethnique est évacuée de l'analyse. Le concept même de rapports sociaux ethniques est absent de cette approche.

Les géographes marxistes voient la ségrégation comme le résultat de multiples mécanismes de production du marché résidentiel. Ils discutent alors de différenciation spatiale et de différenciation résidentielle faisant ainsi appel à la dynamique de l'interaction sociale plutôt qu'à une résultante statique qui est traduite dans l'espace.

1.2.2 Évolution de la recherche sur la ségrégation en France

Au début des années 80, les auteurs Brun et Chauviré (1983) ont été les premiers à lancer en France le débat sur l'ambiguïté de la notion de ségrégation sociale dans l'analyse géographique⁴¹. La notion continue de présenter des difficultés qu'ils regroupent en quatre grandes catégories: l'extension du champ d'application du concept de ségrégation, la ségrégation comme problème social, la mesure de la ségrégation et l'interprétation des formes spatiales.

41

Leurs influences proviennent de la géographie anglo-saxonne et ses modèles d'analyse formelle et de la sociologie marxiste dont les travaux sur la ville ont contribué non seulement à la réflexion, mais aussi aux études sur les acteurs et mouvements sociaux.

Dans un rappel historique, ils indiquent l'apport de la recherche des années 70; la ségrégation est non seulement spatiale ou géographique, mais aussi ethnologique, culturelle et politique. Dans une première acception, la notion est étroitement associée au racisme; dans une autre elle désigne un contraste spatial, une opposition dans les modes de localisation résidentielle selon les catégories socio-économiques. Au début des années 70, cette seconde acception est retenue et son utilisation donne lieu à des expressions aussi variées que ségrégation sociale, ségrégation spatiale, ségrégation urbaine ou encore, ségrégation résidentielle. De façon plus extensive, on applique la définition de ségrégation à des phénomènes d'opposition exprimés par les différences de composition sociale. Les deux acceptions renvoient à des approches ethnologiques et psychologiques des formes de différenciation sociale de l'espace et incitent ainsi à passer par d'autres disciplines que la géographie.

La notion de ségrégation a une double fonction, descriptive et normative. En France, les auteurs constatent le jugement négatif associé aux clivages sociaux inscrits dans l'espace résidentiel. La vision pathologiste de la ségrégation est reliée à divers facteurs: les limites à l'accès aux équipements collectifs urbains, au marché du travail, au logement pour certaines populations. Les discours officiels condamnent la ségrégation et valorisent la mixité sociale alors que les mélanges de population sous-entendent la cohabitation quasi-impossible de groupes spatialement éloignés.

La mesure de la ségrégation demeure un problème, car l'échelle d'observation est une source fréquente de débats; les études américaines posent également le problème de l'îlot, le quartier ou la ville comme échelle d'analyse. Dépassant ce niveau de questionnement, Brun et Chauviré avancent que l'analyse mathématique ne peut donner de réponses satisfaisantes à l'étude de la ségrégation. En fait, il y a deux aspects au problème géographique de l'interprétation des formes spatiales: les formes spatiales de ségrégation et les acteurs, agents micro-géographiques, qui régissent la géographie résidentielle en France. Ces agents appartiennent à diverses structures institutionnelles:

“[...]toute une série d'instances institutionnelles et d'agents dotés d'un pouvoir inégal: de l'État aux individus en quête de logement, en passant par les municipalités, les urbanistes, les investisseurs, les propriétaires, etc [...]”⁴²

La signification de la ségrégation pour ces agents micro-géographiques est multidimensionnelle: les facteurs macro-géographiques et les déterminations individuelles, l'influence de l'environnement en concordance avec l'éclosion d'un sentiment d'appartenance à une communauté (plus territoriale que sociale) et l'étude des configurations spatiales déterminées par les contacts et les échanges susceptibles de s'établir entre les groupes sociaux dans un lieu donné. Leur rôle dans les clivages sociaux de l'espace urbain ou les effets de rétroaction de ces

⁴²

Brun et Chauviré (1983: 81)

clivages sur les comportements et sur les attitudes mentales sont bien présents.

“Interpréter les formes spatiales de la ségrégation amène donc à faire éclater l'unité abstraite de l'espace résidentiel en une multiplicité de lieux, de réseaux de déplacements et fréquentations, et de temps de l'existence: la ségrégation dans l'habitat n'est qu'une modalité, et ce n'est sans doute pas la plus importante, des inégalités sociales.”⁴³

L'approfondissement de la réflexion en France a donné lieu à de nouvelles recherches sur la ségrégation, l'identification des acteurs, des instances de décision et des stratégies qu'ils retiennent dans la gestion de l'espace géographique urbain. Les distinctions entre ces instances et leurs actions individuelles et collectives et l'analyse des représentations auraient contribué à mieux cibler le phénomène. Nous pensons qu'une approche macro-géographique et micro-géographique serait donc nécessaire afin de comprendre les mécanismes et processus en jeu, de même que l'analyse historique.

En effet, la revue des points de vue de Brun et Chauviré permet l'éclosion d'une approche multidimensionnelle du problème. Mais comment aborder la réalité empirique sur le terrain? Quel genre d'analyse doit-on envisager pour atteindre les objectifs autres que descriptifs évoqués et critiqués par Brun et Chauviré?

⁴³

Brun et Chauviré (1983: 84)

1.2.3 La critique des approches empiriques

Depuis environ dix ans en France, les travaux sur la ségrégation consistent plus souvent qu'autrement en des descriptions des groupes socio-économiques dans l'espace et plus rarement des groupes ethniques. Des chercheurs dont l'approche est constructiviste ont développé une perspective critique de la démarche traditionnelle. Ils s'attachent aux structures et forces qui mènent au fait social observé.

“Les forces qui déterminent la division sociale et ethnique de l'espace et qui participent de la concentration ou de la dispersion, semblent multiples, impersonnelles et difficiles à démêler, et la discrimination proprement dite s'y trouve diluée dans une série causale complexe: inadéquation quantitative ou qualitative entre l'offre et la demande de logement, spéculation foncière et immobilière, internationalisation des économies et polarisations régionales, crise économique, crise de l'emploi, stratégies résidentielles des divers groupes socio-économiques ou socio-professionnels [...]”⁴⁴

Parmi ces chercheurs, Véronique De Rudder met à jour la réflexion sur les notions de discrimination et de ségrégation. Étant donné que ces notions sont voisines dans le langage courant, elles engendrent des ambiguïtés fondamentales entre d'autres notions comme: séparation et protection, distance et mise à distance, catégorisation et production de différence et refus de partager et de coexister.

⁴⁴

De Rudder (1995: 16)

Dans la foulée de sa réflexion, elle porte un jugement sur les études françaises à propos du racisme. Selon elle, ce type de recherche sous-entend un regard unidirectionnel ignorant l'un des acteurs de la relation de discrimination. Elle s'attarde à montrer des processus qui se produisent sur la frontière, en particulier: retrait volontaire, regroupement, auto-ségrégation, jeux d'instauration /suppression/ déplacement ou restauration de frontières symboliques. La frontière délimite le champ de préservation et de maintien du groupe. Le *ghetto* juif de Venise en serait l'une des expressions par sa fermeture, dans le sens wébérien, aux autres groupes ethniques (Wirth, 1980 (1928)).

1.2.4 L'état de la question

À la fin des années 80, le débat sur la ségrégation en milieu urbain refait surface. Un ouvrage collectif, *La ségrégation dans la ville*⁴⁵ jette alors un nouvel éclairage sur la question, reprend certains thèmes déjà développés précédemment par la sociologie française et contribue ainsi à l'effort de déconstruction et de reconstruction de la problématique. Aussi, la réflexion repose sur un travail épistémologique et méthodologique. Les instruments de mesure du phénomène, en l'occurrence les indices de ségrégation et l'analyse multidimensionnelle, sont soumis encore une fois à l'épreuve critique.

45

La ségrégation dans la ville (1994) est le résultat d'un travail collectif donnant suite à une conférence sur le sujet.

En géographie, l'utilité de l'indice de dissimilarité est réitérée selon deux modalités, soit la comparaison des degrés de ségrégation entre des espaces d'une part et, d'autre part, la mise en parallèle de ces résultats pour le même espace pour deux périodes comparées. L'analyse factorielle est remise à l'ordre du jour grâce à sa propriété de présenter, par le biais d'une analyse quantitative multivariée, des données regroupées en facteurs principaux et hiérarchisés. Ses principes et son application descriptive rendent dynamique l'explication des différences sociales dans l'analyse de l'espace géographique. D'ailleurs, le caractère détaillé de ce genre d'analyse joue un rôle important dans le succès de l'analyse multidimensionnelle en géographie. Son caractère mathématique lui confère aussi une certaine crédibilité auprès des experts. Par contre, ce type d'analyse ne permet pas une compréhension entière des phénomènes géographiques.

Les problèmes de mesure et d'interprétation des formes de la ségrégation demeurent. Le caractère objectif de la mesure de la ségrégation dans l'espace est toujours remis en question. Tous les chercheurs constatent que l'échelle spatiale et l'échelle temporelle changent les résultats de l'analyse. Ils observent également que ce qui parfois se construit sur le plan micro-géographique échappe à la mesure par des instruments dont l'échelle d'application est souvent macro-géographique. La mesure n'est donc pas adéquate à la production d'une image objective du fait social. Cela déjoue les précurseurs de l'écologie factorielle qui, par

leur approche quantitative, croyaient appréhender et comprendre en profondeur les faits sociaux étudiés.

Notre étude vise justement à contribuer à la connaissance de phénomènes qui se construisent à l'échelle micro-géographique. C'est par l'étude de l'un des acteurs de l'immobilier, l'agent d'immeuble, que nous interrogerons le fait social que constitue la ségrégation résidentielle ethnique dans un périmètre géographique qui est compris dans l'Île de Montréal à l'exclusion du *West Island*⁴⁶. Nous procédons suivant quelques hypothèses quant à l'importance de la variable ethnique dans les étapes de la production de l'espace. Nous présentons la problématique et le cadre conceptuel au prochain chapitre.

46

Les limites territoriales de l'enquête sont abordées au chapitre de la méthodologie. La ville de Montréal comprend une population immigrante récente. Elle représente aussi l'un des bassins d'accueil important dans toute la région métropolitaine de Montréal (RMR). C'est pourquoi nous avons surtout concentré notre recherche à l'intérieur des limites de l'Île, excluant sa partie ouest. Nous avons laissé tomber le *West Island* à cause de la dynamique spécifique du marché immobilier sur cette portion du territoire. Il s'agit d'un milieu suburbain dont l'histoire et la démographie, différemment de la partie est de l'Île, ont été influencées par l'établissement résidentiel du groupe majoritaire canadien-anglais.

CHAPITRE 2
PROBLÉMATIQUE
ET APPROCHE CONCEPTUELLE

Nous présentons dans ce chapitre le thème de la recherche, son objet et les enjeux. Nous y proposons la question générale de l'étude, puis les questions spécifiques. Nous y présentons aussi la démarche en proposant un cadre conceptuel que nous adaptons à la problématique. Par la suite, nous présentons les hypothèses qui découlent de la démarche.

2.1 OBJET DE RECHERCHE

L'objet de cette recherche est l'étude des mécanismes qui engendrent la ségrégation résidentielle ethnique et des processus qui la sous-tendent. Nous cherchons ainsi à proposer de nouvelles avenues de compréhension et d'interprétation de la ségrégation résidentielle ethnique à Montréal.

Tout en se situant dans le prolongement de certains travaux classiques de type empirique, cette thèse vise non seulement à décrire les phénomènes observés mais aussi à appréhender comment se construit la morphologie socio-ethnique que nous observons dans l'espace urbain. Jusqu'à très récemment, cet objet a été étudié surtout sous un angle descriptif comme l'évolution de la géographie des groupes ethniques (Veltman et al., 1986), la spatialisation des composantes ethniques (LeBourdais et Lefebvre, 1987), la localisation des populations immigrées et ethnoculturelles (MAIIC, 1995) ou la répartition résidentielle des groupes

ethnoculturels (Renaud et al., 1996). Par contre, peu de chercheurs ont abordé les processus qui engendrent ces situations de cohabitation ou de ségrégation ethnique. La plupart de ces recherches illustrent le plus souvent par des cartes la densité, la concentration ou la différenciation entre groupes ethniques. Or, rappelons-le, nous nous intéressons moins à la localisation géographique des phénomènes observés qu'à leur explication.

2.2 QUESTION GÉNÉRALE

Nous examinons un aspect particulier de la ségrégation résidentielle ethnique, c'est-à-dire le rôle des acteurs⁴⁷ de la scène immobilière et l'influence que peut avoir exercé l'origine ethnique. Il est probable que les agents d'immeuble aient, en vertu de leur appartenance à des groupes ethniques majoritaires ou minoritaires⁴⁸, des représentations ethniques et géographiques de l'espace montréalais. Des stratégies immobilières en découlerait, de telle sorte que leur travail ferait partie intégrante de la construction de l'espace résidentiel urbain. Nous souhaitons, grâce aux données de l'enquête, analyser, examiner et documenter leur rôle dans ce processus. Notre question générale de recherche reflète ces préoccupations:

⁴⁷ Le terme acteur, au sens sociologique, nous a semblé approprié pour nommer les personnes qui servent d'intermédiaires entre les clients acheteurs ou vendeurs d'immeubles résidentiels, dans un espace caractérisé par de enjeux économiques, sociaux et ethniques.

⁴⁸ Les groupes majoritaires et minoritaires occupent des positions de dominants et de dominés par rapport au pouvoir économique, politique ou culturel d'une société (Guillaumin, 1972; Juteau, 1980). Dans cette étude, les groupes majoritaires sont les Canadiens anglais et les Canadiens français au Québec, alors que les autres groupes ethniques représentent les groupes minoritaires.

“Quel est le rôle des agents immobiliers dans la production et le maintien de la ségrégation résidentielle ethnique à Montréal?”

L'action des agents immobiliers dans l'espace urbain est multidimensionnelle puisque la recherche d'un profit lors d'une transaction est indissociable de la dynamique liée à la classe sociale, à l'espace géographique et à l'appartenance ethnique. Aussi, la relation sociale entre l'agent et le client est-elle soumise à l'effet combiné de ces différents facteurs.

Cette relation sociale⁴⁹ entre individus de groupes ethniques différents peut être caractérisée par l'ouverture ou la fermeture (Weber: 1995 (1922)). Elle est ainsi conditionnée ou par des comportements discriminatoires⁵⁰ ou par une tolérance, voire une indifférence. L'ensemble de ces facteurs contribuerait à la construction de frontières (Juteau, 1996, 1979), mouvantes et non étanches, entre les groupes.

Qu'il s'agisse de la classe sociale, du sexe ou de l'appartenance ethnique⁵¹, nous supposons une actualisation de l'ouverture ou de la fermeture, forme d'exclusion, selon qu'on se retrouve face aux membres d'un groupe auquel on

49

Véronique de Rudder retient aussi l'approche de Weber quant à l'usage de l'expression “relation sociale” comparativement à rapport social.

50

Le terme discriminatoire est utilisé ici dans son sens le plus large (De Rudder, 1995).

51

Il est entendu que ces catégories sociales sont aussi issues d'une forme ou une autre de discrimination. Elles sont produites et renforcées par ces facteurs (marques) qui par, phénomène de circularité, les reproduisent.

appartient ou face à des personnes d'une autre appartenance. Ainsi, l'appartenance ethnique déterminerait l'ouverture ou la fermeture de la relation sociale.

La motivation qui pousserait la clientèle à choisir certaines unités de voisinage et à s'y établir varierait selon l'ethnicité. Ce facteur s'ajouterait à la dynamique relationnelle qui s'établit avec l'agent immobilier. Les effets des critères classiques de choix résidentiel servent de toile de fond. La sélection d'un agent immobilier n'est donc pas neutre; elle est tributaire de critères comme la proximité des bureaux de la maison de courtage, la spécialisation de l'agent dans les quartiers visés, les affinités du client avec l'agent (dont l'ethnicité) et la capacité de communication (aspects linguistiques). En résumé, le client rechercherait un agent qui comprend ses besoins (le type de ménage), ses goûts (éléments de classe) et ses intérêts économiques (capacité financière). Le client suit le plus souvent des modèles d'établissement résidentiel liés à des caractéristiques comme son propre groupe d'appartenance, son identité sociale et ethnique ou encore ses valeurs (Michelson, 1977).

En théorie, l'accès à l'information est fonction de l'appartenance ethnique et de la catégorie sociale du client. Les perceptions de l'agent immobilier jouent aussi dans cet accès. Elles peuvent conduire parfois à une plus ou moins libre communication de l'information requise par le client, selon le degré d'ouverture ou de fermeture de l'agent par rapport au groupe présent. Ces perceptions produisent

des représentations qui ont une incidence sur les pratiques immobilières de l'agent. Le choix du quartier dépend en partie de la qualité de transmission de l'information au client par l'agent et se traduit dans la sélection de l'espace résidentiel. L'agent immobilier tente de répondre à la demande de sa clientèle en produisant une information que canalisent ses positions et attitudes personnelles, conscientes ou inconscientes. L'information qu'il livre, appelée aussi "biais volontaire" dans la littérature, assure la protection de son marché et des revenus qui en dépendent, à court et à long terme. C'est grâce à l'information, qu'il filtre aussi selon les besoins, que l'agent semble séparer, classifier et projeter sa clientèle en catégories sociales qu'il dirigera ou pilotera vers des espaces où l'on retrouve des populations et des groupes sociaux perçus comme compatibles. Ce processus repose sur ses propres représentations (Cadwallader, 1993) de l'espace géographique urbain⁵². Cette mise en catégories se répercute dans l'espace social pour le produire ou le transformer.

52

Les caractéristiques des besoins exprimés par la clientèle font partie d'une typologie bien connue dans la littérature sur les choix résidentiels. Parmi les critères et par ordre d'importance, Cadwallader (1993) avait établi que la taille et les commodités associées au logement sont de première importance, suivies des caractéristiques sociales du voisinage, de la proximité des parents et amis, de la localisation en termes de distance par rapport au lieu de travail et des nuisances (bruit, pollution, etc.). Le tout se combine et compose le "stress d'inertie" qui est à l'origine de la mobilité des ménages.

2.3 QUESTIONS SPÉCIFIQUES

Nous avons identifié trois grands moments, en quelque sorte des points nodaux, où se manifestent des mécanismes de la ségrégation résidentielle ethnique par l'intermédiaire de l'agent immobilier. Premièrement: le choix de l'agent immobilier; ce choix est porteur d'autres critères de différenciation qui ont des conséquences pour certaines catégories sociales. Deuxièmement: le moment où, une fois l'agent immobilier choisi, l'accès à la transaction est en jeu. Cet accès se dissèque en trois grandes périodes: avant, pendant et après la transaction. Donne-t-on à tous les mêmes chances d'accès? Troisièmement: l'orientation que pourrait donner l'agent par son intérêt et ses tendances à diriger certaines populations vers des quartiers particuliers du territoire urbain.

La présentation des questions qui découlent de la question générale de recherche est structurée selon trois grands thèmes, issus de ces moments stratégiques. Nous les aborderons successivement tout au long de cette thèse. Ces thèmes, rappelons-le, se trouvent parmi les éléments du cadre conceptuel que nous présentons à la section 2.5.

2.3.1 Ethnicité et choix d'un agent immobilier

Afin de mieux connaître le champ occupé par les agents immobiliers dans l'appropriation de l'espace résidentiel⁵³, particulièrement dans les quartiers ou municipalités d'immigration récente de l'Île de Montréal, nous cherchons à évaluer l'importance de l'ethnicité dans le choix de l'agent par la clientèle. Est-ce que l'appartenance à un groupe et à une communauté ethnique intervient dans le choix effectué par les acheteurs ou vendeurs de propriétés? Si tel est le cas, quelles sont les incidences de ces choix dans le processus de construction de l'espace ethnique?

Selon la littérature, la distribution dans l'espace des diverses communautés ethniques n'est pas le fruit du hasard; elle résulte notamment des effets du cycle de vie des ménages, de la classe sociale, de l'orientation sexuelle et de l'appartenance ethnique. Les agents immobiliers de Montréal tiennent-ils compte également de ces facteurs dans leurs pratiques? Ou jouent-ils un rôle plutôt marginal dans l'ensemble du système qui produit la ségrégation résidentielle ethnique? Et, en ce sens, l'ethnicité représente-t-elle vraiment un enjeu quand le client est à la recherche d'un agent qui participera à son choix résidentiel? Dans le cadre de cette

53

Sémantiquement, l'appropriation de l'espace consiste en la prise de possession d'un espace construit ou non-construit (au sens architectural et géographique du terme). Dans le sens sociologique, il s'agit beaucoup plus de l'action faisant partie d'un processus de développement d'une sociabilité dans un cadre spatial à définir. Ce cadre spatial peut être représenté par un espace libre ou ouvert comme une place publique. Il peut aussi s'agir d'un bâtiment où l'on habite, se récréé ou encore où l'on travaille; en ces lieux multiples se dessinent des trajectoires et se développe une prégnance qui se traduit par l'appropriation. Nous retenons le sens sociologique de l'expression.

recherche, notre objet d'étude se limitera à la dimension ethnicité⁵⁴; tenir compte des effets de cycle de vie, du statut familial⁵⁵ et de classe sociale nécessiterait d'autres études.

Isoler le facteur ethnicité des autres facteurs permettrait d'en comprendre l'impact. Appréhender l'importance de ce facteur dans la pratique de l'agent et conséquemment en connaître les incidences deviennent aussi des objectifs. Si la différenciation en matière de logement menant à une certaine discrimination constitue l'une des formes de la ségrégation, une meilleure connaissance des facteurs de différenciation ethnique permettrait de comprendre les mécanismes qui lui donnent naissance. Les travaux d'Alberte Ledoyen (1992) ont d'ailleurs fait état d'une certaine discrimination dans le logement à Montréal. Bien que les données soient partielles, on peut dire que le marché résidentiel n'échappe pas aux pratiques d'exclusion de certains acteurs. Les signes de discrimination et de différenciation se retrouvent dans toutes les sphères de l'activité humaine.

“À Montréal, les nombreuses situations discriminatoires identifiées par

54

L'ethnicité serait un “construit” qui se fonderait notamment sur le sentiment de posséder des ancêtres communs, réels ou imaginaires, et de partager une histoire commune. Rappelons que le groupe ethnique n'est pas homogène, qu'il ressemble à la société globale qui est traversée par des conflits économiques, politiques et culturels.

55

Le facteur “genre” ferait aussi partie du statut familial. L'appartenance à un ménage monoparental féminin aurait une incidence sur l'accès au logement. Il est plus probable que ce type de ménage soit l'objet de discrimination négative qu'un ménage constitué d'un homme et d'une femme, avec ou sans enfant.

les organismes communautaires et diverses instances administratives (services sociaux, milieux scolaires, commissions des droits de la personne) révèlent, hors de tout doute, l'existence de comportements d'exclusion envers les minorités, particulièrement celles qui se différencient du groupe majoritaire par la couleur de la peau."⁵⁶

Les observations faites par A. Ledoyen ne permettent pas de mesurer l'ampleur du problème ni d'identifier les groupes les plus touchés à l'exception des minorités fortement racialisées.

2.3.2 Ethnicité et accès à la transaction

Un second thème porte sur l'importance des facteurs économiques et ethniques présents lors d'une transaction immobilière. On peut se demander comment l'accès à une transaction varie en fonction de l'appartenance ethnique des groupes en présence, qu'ils soient majoritaires ou minoritaires. L'étude des relations sociales ethniques⁵⁷ qui s'établiraient avant, pendant et après un achat ou une vente de propriété deviendrait le point central de cette seconde série de préoccupations. Diverses stratégies, comme l'accès à l'information touchant les propriétés visées, le succès dans l'obtention d'une visite de certains lieux d'habitation, le durcissement de

56

Ledoyen, 1992: 15

57

Selon Weber (1995, 1922: 78), une relation sociale peut avoir à la fois un caractère de communalisation et de sociation. La relation sociale de communalisation se combine parfois au caractère utilitariste de la relation d'affaires, puisque l'appartenance des acteurs sociaux importe dans la relation d'affaires.

critères pour certaines clientèles jugées à problème seraient parfois utilisées de telle sorte que l'accès à la propriété deviendrait plus ou moins ouvert ou fermé, selon l'appartenance ethnique de l'agent et de sa clientèle.

L'ouverture ou la fermeture de la relation aux membres de certains groupes ethniques seraient des manifestations du jeu des mécanismes par lesquels l'agent immobilier structure son intervention auprès du client. Nous cherchons donc à comprendre la relation entre l'appartenance ethnique de l'agent immobilier et celle du client, et à voir dans quelle mesure, le cas échéant, certains groupes ethniques font collectivement l'objet de l'exclusion.

2.3.3 Pratique du pilotage ethnique

Ce troisième thème constitue le volet de la thèse qui aborde indirectement les impacts géographiques. L'un des objectifs est de saisir l'importance de l'orientation de certains groupes ethniques vers des quartiers spécifiques. Nous cherchons à savoir si le pilotage est pratiqué de façon systématique ou non et s'il traduit des formes de discrimination basées sur l'appartenance ethnique ou raciale, comme c'est le cas dans certaines villes américaines.

L'orientation vers des quartiers qui "conviennent" ferait partie de stratégies qu'utilisent les agents immobiliers pour satisfaire le client. C'est un moment

où apparaît un pilotage⁵⁸ qui tient compte de l'ethnicité, du statut familial, du sexe ou de la classe sociale. Cette partie du processus aurait un impact sur l'appropriation de l'espace et les quartiers présenteraient l'image d'une certaine composition sociale ethnique.

Nous cherchons à déterminer l'existence potentielle du pilotage ethnique à Montréal. Ainsi nous examinerons l'exclusion, la mise à distance, la cohabitation, la tolérance et l'indifférence qui sont autant d'attitudes et de comportements face aux multiples clientèles lors du déroulement d'une transaction immobilière.

La dimension géographique, dans son sens le plus large, est une préoccupation secondaire de l'analyse que nous présentons. Nous n'examinons que partiellement certaines tendances résidentielles de quelques groupes ethniques à Montréal, particulièrement ceux qui sont touchés par la discrimination. Entre autres, il sera intéressant de voir comment les agents tendent à pratiquer le pilotage ethnique ou à répondre simplement aux demandes de la clientèle, ce qui joue sur les choix de certains itinéraires géographiques.

58

La différenciation-discrimination est le processus que nous examinerons.

2.4 CONCEPTS

Nous nous sommes inspirée de la conception de la ségrégation⁵⁹ proposée par Marcel Roncayolo (1994) qui, par son approche critique de la géographie, appréhende la ségrégation selon les conditions de mixité sociale: statut social, cycle de vie, culture et mobilité dans une série de conditions d'évolution spatiale.

2.4.1 La ségrégation

La ségrégation résidentielle serait ainsi une manifestation spatiale de processus générés par la mise à distance ou la proximité sociale, économique ou ethnique qui existent entre les individus ou les groupes d'individus. Elle serait tributaire de facteurs macro-structurels et de micro-processus qui érigent des frontières entre les groupes et ont une incidence sur les modèles de conduite⁶⁰ spécifiques. La cohabitation ethnique est un résultat des processus de communalisation et de sociation qui s'insèrent dans la production de l'espace soumis à la ségrégation résidentielle ethnique.

59

La ségrégation représente les inégalités dans la répartition et les conduites des groupes qui mènent à la différenciation spatiale.

60

Nous utilisons l'expression de Guy Rocher (1992: 38) qui préconise l'usage de l'expression "modèle de conduite" pour rendre "pattern".

Y participent des acteurs de diverses instances ou institutions comme l'État, les individus à la recherche de logements, les municipalités, les urbanistes, les investisseurs, les agents immobiliers et les propriétaires d'immeubles. Nous les situons dans un cadre qui a l'avantage de circonscrire l'ordre et le sens des relations sociales entre les acteurs.

Le terme ségrégation⁶¹ ne peut être un outil conceptuel rigoureux, parce qu'il évoque facilement plusieurs sens d'où les nombreux glissements dans le discours. Du point de vue empirique et descriptif, le terme renvoie le plus souvent à:

“[...]une distinction spatiale entre les aires de résidences de groupes de population vivant dans une même agglomération[...]”⁶²

Cette distinction devient ambiguë dès qu'on lui attribue des dimensions sociales, économiques, linguistiques et autres caractéristiques. De plus, le terme a des connotations plutôt négatives: le mixage de groupes et les problèmes que vivent les populations marginalisées.

“Ainsi, alors que la question des rapports entre l'espace et la société est au coeur du discours sur la ségrégation, l'emploi du mot a paradoxalement pour effet d'éluider et non d'élucider les problèmes que pose l'analyse de ces rapports.”⁶³

61

Selon Marcel Roncayolo, cette expression demeure une notion encore floue et ne peut être élevée au rang de concept.

62

Roncayolo (1994: 14)

63

Brun (1994 : 23)

Attardons-nous un temps soit peu aux divergences de point de vue. D'une façon générale, en Amérique et en particulier aux États-Unis, le terme ségrégation réfère aux groupes ethniques et, surtout, à la ségrégation dite raciale. Dans la littérature sur la ségrégation ethnique, et à l'occasion dans d'autres contextes, le terme est utilisé en référence à un processus d'exclusion et de confinement à un lieu ou de ghettoïsation (Wirth, 1980 (1928), d'un groupe minoritaire, en l'occurrence les Noirs aux États-Unis, par rapport à un groupe majoritaire, les Blancs.

Nous explorons plus à fond ces diverses notions par rapport aux grandes tendances d'acception du terme ségrégation. En premier lieu, le terme ségrégation ne se limite pas à une simple expression de la distance sociale. Selon la définition du dictionnaire de la sociologie, elle est une "forme institutionnalisée de distance sociale qui se traduit par une séparation dans l'espace."⁶⁴

Le sens du terme change cependant selon les contextes sociaux. Prenons l'exemple de l'apartheid en Afrique du Sud, une forme institutionnalisée de ségrégation fondée sur des composantes raciales, et maintenant abolie. Il y a aussi

64

Larousse (1993: 204)

l'exemple des Noirs aux États-Unis⁶⁵ qui vivent dans des quartiers séparés de la population en général (Massey, 1992; Lieberman, 1981). Il s'agit là des deux formes connues de ségrégation.

Cela dit, dans les sociétés démocratiques où l'on adhère à la valeur d'égalité, le "concept" de ségrégation⁶⁶ est très critiqué et prend le plus souvent un sens très négatif. La sociologie radicale et la géographie critique en font un enjeu important de débat et de discussion (De Rudder, 1996; Brun et Rhein, 1994; Dansereau, 1992; Harris, 1984; Brun et Chauviré, 1983) puisque jusqu'à maintenant, le terme de ségrégation a été utilisé en référence à toute réalité sociale où ce sont les inégalités qui créent la différenciation. Il aurait servi notamment à "désigner toute forme de répartition dans l'espace urbain, même non institutionnalisée".⁶⁷

Selon Marcel Roncayolo, la notion de ségrégation réfère surtout à:

"[...] la mise à l'écart; elle exprime dans des formes spatiales plus ou moins rigides, une discrimination plus générale, plus profonde, à la fois rigoureuse et parfois institutionnalisée. Le ghetto ethnique

65

D'ailleurs et sans qu'il s'agisse tout à fait d'une métaphore, un ouvrage récent fait le point sur le sujet et ironiquement porte le titre de *American Apartheid* (Massey et Denton, 1993).

66

La ségrégation comme notion ne peut s'élever au rang des concepts sociologiques classiques parce que les débats autour de ce terme n'ont toujours pas débouché sur une acception commune. Tout au plus, comme Jacques Brun (1994) le souligne si bien, elle constitue un champ de recherche où nombre de débats peuvent encore avoir lieu pour une meilleure conceptualisation de son sens sociologique.

67

Brun et Rhein (1994: 205)

résumerait le mieux cette situation.”

“[...] à l'autre pôle, on définit la ségrégation par la simple inégalité dans la répartition ou les conduites des groupes, inégalité qui aboutit à une qualification plus ou moins claire, plus ou moins lisible dans le paysage des espaces urbains: quartier populaire ou quartier bourgeois, par exemple.”⁶⁸

En France, on met en évidence l'aspect paradoxal que revêt la notion de ségrégation en sociologie. Le statut de concept majeur conféré à “communauté”, “classe sociale”, ou “institution” (Brun et Rhein, 1994) n'est pas accordé au terme ségrégation puisqu'il ne représente pas un apport indispensable à la discipline. Pourtant, la ségrégation n'est pas une nouvelle notion et les chercheurs américains en géographie, par exemple, rejettent ce discours récent pour démontrer l'anachronisme dont souffre le débat des années 80. En fait, cette notion est certes l'une de celles qui est occultée en France, comme c'est le cas pour la race et l'ethnicité, en vertu notamment de l'idéologie nationale jacobine et républicaine. Les notions de ségrégation et de discrimination ont été plus souvent mises sur la voie d'évitement⁶⁹ pour faire place à des notions comme la cohabitation et la pluriethnicité, le discours officiel de la France tentant d'exorciser les trop nombreux problèmes d'intégration des étrangers qui se manifestent sur son territoire.

⁶⁸ Brun et Rhein (1994: 14)

⁶⁹ À cet effet, Véronique De Rudder, dans une conférence intitulée *Un dilemme français: la discrimination ethnique; ou comment lutter contre ce qui n'existe pas?* (Avril 1997), illustre bien la négation de l'existence de l'ethnicité et cela même au sein du cadre législatif français.

Nous retenons le sens le plus large et inclusif du terme ségrégation, c'est-à-dire la seconde acception présentée par Roncayolo: l'inégalité dans la répartition ou les conduites des groupes, menant à une structuration du paysage urbain diversifiée et complexe à appréhender, qu'il s'agisse de quartiers populaires ou bourgeois.

2.4.2 La notion de discrimination

La notion de "discrimination" comme celle de ségrégation, a pris un sens péjoratif. Dans les sociétés fondées sur les différences de statut, ce concept prend une valeur neutre, mais dans une société qui se veut égalitaire, comme la nôtre, la discrimination symbolise un méfait, un accroc à l'égalité sociale, principe enchâssé dans les lois. D'ailleurs, nous avons parfois tendance à dire que "la discrimination est l'actualisation d'un préjugé."⁷⁰

Dans notre contexte sociétal, on ne saurait donc dissocier le principe de discrimination basée sur les différences (âge, classe, ethnicité, sexe) de celui de la ségrégation, car ils réfèrent tous deux à des réalités perçues négativement à travers lesquelles les acteurs sociaux interagissent. Véronique DeRudder (1996) évoque l'idée d'une congruence de sens entre les termes ségrégation et discrimination et les termes séparation et différence:

70

Dansereau (1992: 5)

“Discriminer, c'est distinguer, différencier, soit tenir pour distinct ou différent et, par conséquent, traiter distinctement ou différemment.”⁷¹

Les différences, qui renvoient aux inégalités sociales, sont évaluées par les acteurs ou les groupes d'acteurs sociaux en fonction d'échelles d'appréciation. Certains exemples sont éloquentes, comme celui des Noirs et des Blancs aux États-Unis qui jouissent de statuts différents ce qui laisse supposer des comportements discriminatoires. Autres exemples: les hommes et les femmes ne bénéficient pas des mêmes traitements en milieu de travail (attitude, salaire, promotions, etc.); ou encore, l'âge devient un obstacle à l'embauche dans les sociétés où la jeunesse est survalorisée.

Nous retenons le sens le plus inclusif du terme et l'associons à l'idée de différenciation⁷² négative et positive, selon ses différents registres.

2.4.3 La définition opérationnelle de l'agent immobilier

Dans le cadre de cette thèse, le terme agent⁷³ désigne l'agent

⁷¹ De Rudder (1995: 11)

⁷² Dans cette thèse, nous employons souvent la notion de discrimination dans le sens d'une différenciation dans un sens positif ou négatif.

⁷³ Malgré l'intérêt de définir sociologiquement le terme agent, nous nous limitons au sens strictement opérationnel du terme. Il y a bien sûr l'expression issue de la géographie française, “agent micro-géographique” qu'ont utilisé les géographes Brun et Chauviré pour décrire les acteurs de l'immobilier, expression que nous ne retenons pas pour cette thèse.

immobilier, acteur du domaine de l'immeuble. L'utilisation du terme agent réfère au sens commun plutôt qu'au sens sociologique. L'Association canadienne de l'immeuble définit deux catégories d'agent immobilier: l'agent de l'acheteur ou l'agent du vendeur. L'agent de l'acheteur est une:

“[...] personne ou entreprise représentant l'acheteur. La loyauté de l'agent de l'acheteur se situe d'abord envers celui-ci. L'acheteur est le client de l'agent de l'acheteur”. “L'agent du vendeur représente le propriétaire-vendeur, soit à titre d'agent inscripteur en vertu d'un contrat de courtage passé avec le vendeur ou dans le cadre d'une collaboration avec un agent mandataire, généralement par le biais du Système inter-agences. L'agent peut fournir des renseignements et des services aux acheteurs (clients) éventuels leur permettant de prendre une décision. L'agent du vendeur ne représente pas l'acheteur.”⁷⁴

Toute agence d'immeuble est assujettie aux normes et règlements de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec⁷⁵. Par contre, l'agence d'immeuble, lieu des pratiques de l'agent, est un cadre organisationnel qui porte ses propres modèles de conduite et sa culture d'entreprise. À Montréal, la composition des agences d'immeuble est diversifiée: la plupart des grandes agences montréalaises comptent des membres des groupes minoritaires ou majoritaires. Cela dit, la résurgence de petits bureaux à propriétaires uniques est un phénomène récent à Montréal. Entre autres, les membres des groupes ethniques autres que canadiens-

74

Glossaire des termes du texte explicatif de l'Association canadienne d'immeuble (<http://www.mls.com>).

75

Loi sur le courtage immobilier, L.R.Q., c. C-73.1, a.74.

français ou canadiens-anglais créent des entreprises immobilières en plus grand nombre, bien que l'importance du phénomène demeure difficile à évaluer⁷⁶.

Nous retenons la définition opérationnelle de l'agent immobilier telle qu'utilisée dans le contexte québécois. Aussi, l'expression schématisée des acceptions retenues pour les termes ségrégation, discrimination et agent immobilier est présentée à l'intérieur du cadre conceptuel de Georges Galster (1992) que nous introduisons dans la prochaine section.

2.5 CADRE CONCEPTUEL

Parmi les approches que nous avons explorées pour traiter de la ségrégation résidentielle ethnique et du rôle de l'agent immobilier, le cadre conceptuel proposé par Georges Galster (1992) a retenu notre attention parce qu'il permet d'examiner les multiples liens entre les mécanismes⁷⁷ qui sont au coeur de notre

76

Les listes d'agences et d'agents immobiliers du Québec sont confidentielles. Il nous faut parcourir des répertoires et annuaires téléphoniques pour repérer l'ensemble des agences immobilières.

77

Par analogie, nous entendons par mécanisme un ensemble d'opérations comparables à une fonction mécanique d'une machine-outil. Les acteurs de l'immobilier interagiraient dans le système de la ségrégation résidentielle ethnique notamment par le jeu de la différenciation-discrimination, positive ou négative, envers certains groupes. Le traitement différentiel dans l'accès à la visite serait un exemple de mécanisme d'ouverture ou de fermeture de la relation sociale avec le client. Les processus engendrent les mécanismes de fonctionnement des divers registres de relations entre objets ou êtres vivants. Le processus est ce qui provoque la chaîne de réactions qui, si elles se systématisent, peuvent devenir des mécanismes. La communalisation serait un processus préalable lié à la fermeture ou l'ouverture d'un groupe. Parfois, l'entrée en relation d'individus qui partagent des expériences semblables et peuvent les exprimer dans un langage commun favoriserait l'ouverture, ce qui engendrerait en partie la communalisation.

problème de recherche dans son contexte global.

À l'origine, Galster a appliqué ce cadre d'analyse au secteur du financement hypothécaire dans son rapport à la ségrégation résidentielle ethnique. Nous l'adaptions au domaine immobilier puisque les transactions immobilières constituent aussi un lieu possible de discrimination basée sur un ou plusieurs facteurs de différenciation.

Nous examinons d'abord le cadre conceptuel, puis nous présentons son adaptation au domaine de l'immobilier où se jouent les relations entre les acteurs sociaux, agents d'immeuble et clientèle. Le milieu de l'immobilier constitue en quelque sorte une institution dans laquelle s'insèrent celles du financement, de l'assurance bâtiment et du notariat. Ces structures comportent aussi des règles et normes, selon la culture de l'organisation et selon les attributs de ses représentants comme les agents d'immeuble, les responsables du crédit hypothécaire ou courtiers, les agents d'assurances et les notaires.

2.5.1 La présentation du cadre conceptuel tel qu'appliqué au marché des hypothèques

Dans son analyse de la discrimination sur le marché immobilier à Toronto, David Hulchinski (1993) a appliqué le cadre conceptuel de Galster en tenant

compte de la dimension raciale⁷⁸. Son travail de recherche consiste à faire le point sur cette question pour le compte de la Commission des droits de la personne de l'Ontario (*Ontario Human Rights Commission*). Comme il estime que le marché du logement de Toronto et sa région métropolitaine est affecté par la discrimination basée sur la "race"⁷⁹, il se penche sur les diverses dimensions de cette discrimination. Le cadre conceptuel présenté à la figure 2.1 constitue une application de la variable raciale au marché de l'habitation et du financement hypothécaire à partir du modèle développé par Galster et appliqué par Hulchinski. Nous l'avons traduit de l'anglais.

Dans ce cadre, l'espace socio-économique contextuel représente la structure des possibilités de logements, d'une part, et celle du financement hypothécaire, d'autre part; au centre du schéma, la variable dépendante est présentée selon trois indicateurs: les disparités économiques interraciales, les stéréotypes raciaux des Blancs et les perceptions du marché de l'habitation par les minorités, ces dimensions étant causes ou effets, à travers des mécanismes de construction, de la ségrégation résidentielle ethnique. Les relations de cause à effet sont illustrées par des liens de rétroaction.

La discrimination liée à la classe ou à la race résulte du développement des attitudes et comportements, de même qu'elle les engendre. Simple processus de

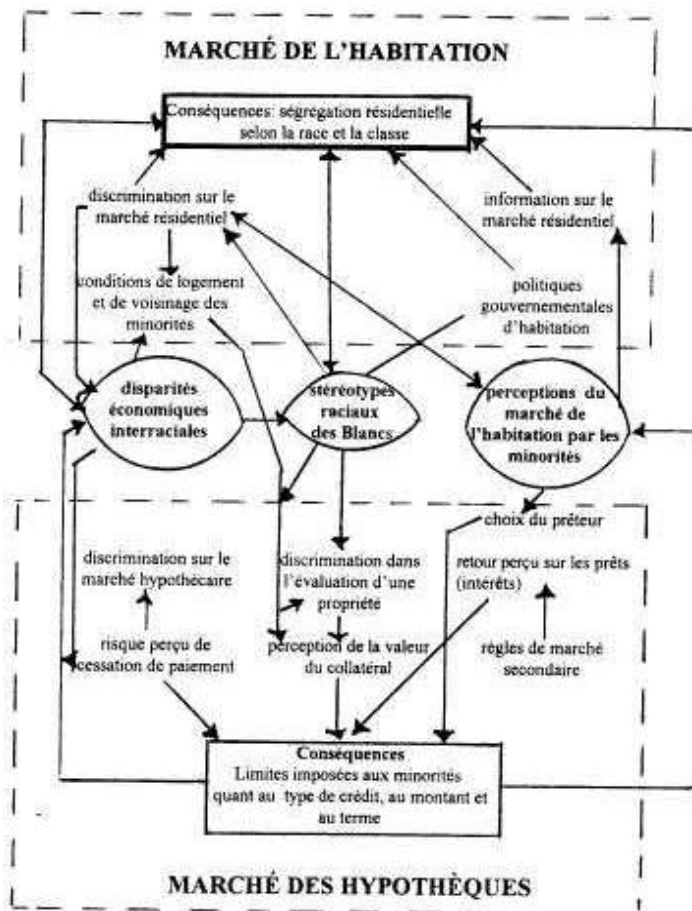
⁷⁸ Il suggère aussi son application en tenant compte cette fois des rapports de sexe.

⁷⁹ Hulchinski étudie ce qu'il appelle *The role of discrimination on the basis of race and gender*.

rétroaction commun à tout système, celui-ci englobe en effet divers mécanismes observables de la ségrégation résidentielle. À un niveau plus fin, les micro-processus de communalisation et de sociation s'actualisent entre les acteurs sociaux du système.

Figure 2.1

Cadre conceptuel pour l'analyse de la discrimination raciale
dans le marché des hypothèques et du logement



(Traduction du cadre conceptuel de Galster, 1992)

À l'examen de la figure 2.1, nous pouvons observer que chacun des volets est relié à une cause ou à un effet de la discrimination comme: 1) les disparités économiques qui entraînent des conditions de logement et de voisinage spécifiques ou encore, la discrimination dans le marché résidentiel qui entraîne la ségrégation résidentielle, 2) les stéréotypes raciaux des Blancs qui sont reliés dans les deux sens à la ségrégation résidentielle et qui sont aussi issus des disparités économiques interraciales, 3) les perceptions du marché de l'habitation par les minorités qui sont conditionnées par l'accès différentiel à l'information et les politiques publiques qui peuvent avoir une incidence directe ou non sur certains groupes⁸⁰ ou dans certains secteurs géographiques spécifiques.

Lorsqu'il est appliqué au champ du financement hypothécaire, le cadre conceptuel illustre des conséquences reliées aux divers volets de la discrimination, notamment les limites imposées aux minorités sur le type de crédit, le montant et le terme de l'hypothèque. La discrimination sur le marché hypothécaire est fondée sur le risque que représentent certains groupes selon la perception du prêteur. Le choix de ce dernier est motivé par la perception du marché de l'habitation qu'ont les minorités. Le risque potentiel est aussi relié au volet des disparités économiques interraciales. Ces disparités influent sur les possibilités de crédit, l'importance du montant et le terme du prêt.

80

Programmes spécifiques d'accès à l'égalité pour les populations à faibles revenus, *Affirmative Action*, etc.

La discrimination peut aussi se manifester par le biais de l'évaluation d'une propriété. Cette évaluation peut être défavorable si l'institution préfère ne pas assurer le financement⁸¹. La volonté d'une institution d'octroyer un prêt peut être tributaire de la valeur perçue des biens offerts à titre de collatéral, c'est-à-dire en garantie. Cela dit, la part d'arbitraire des acteurs agissant pour les institutions prêteuses ne fait pas l'objet de cette recherche.

Pour l'ensemble de la figure, les trois volets du centre reflétant la variable raciale comportent des boucles de rétroaction. Par exemple, si la tendance est l'imposition de limites aux minorités en termes de financement hypothécaire, on postule également qu'elles renforcent les disparités économiques interraciales. Une part de la discrimination sur le marché résidentiel est explicable par l'imposition de conditions d'habitation et de voisinage. Par conséquent, le financement hypothécaire a une relation avec la ségrégation résidentielle basée sur la race et la classe.

“[...]the cause and consequences of racial discrimination in both housing and mortgage markets cannot be analysed properly without consideration of the relationship between those markets as mediated by residential segregation, interracial disparities in economic status and housing conditions and the racial stereotypes held by white households, housing agents, appraisers, and loan officers.”⁸²

⁸¹ Rappelons que les institutions prêteuses canadiennes offrent des assurances de prêts ou les acheteurs doivent obtenir, selon des conditions encore plus exigeantes, une assurance par la SCHL.

⁸² Galster (1992: 639)

Pour le besoins de cette recherche, nous retenons davantage la mécanique du cadre illustré par ce travail sur Toronto que sa nomenclature intégrale. Les relations sociales entre agents et clients du marché immobilier résidentiel peuvent être ainsi illustrées dans l'adaptation que nous proposons à la figure 2.2. Nous y travaillons aussi en profondeur les processus ainsi que les mécanismes par lesquels la discrimination mène à un accès différentiel aux propriétés du marché général de l'habitation. Toutefois, les relations de cause à effet ne sont pas unidirectionnelles et nécessitent l'examen de multiples liens entre les acteurs et les mécanismes auxquels ils participent.

2.5.2 L'adaptation du cadre conceptuel au domaine immobilier

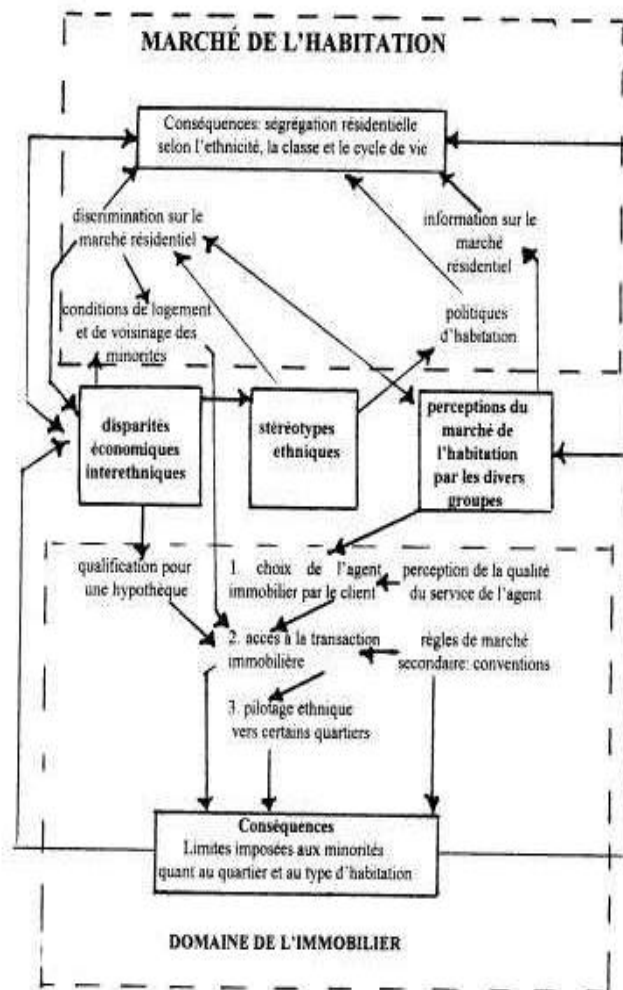
Comme le modèle racial américain est unique en raison de l'histoire esclavagiste des États-Unis, il n'est pas transposable à la situation montréalaise. Nous transformons la nomenclature pour tenir compte d'une application en fonction de la variable ethnique⁸³, mieux adaptée à la problématique montréalaise que la variable raciale. En fait, la cohabitation de concitoyens de diverses origines ethniques dans les quartiers centraux de Montréal est plus la norme que l'exception, surtout chez les groupes minoritaires.

83

Vu le contexte, cette expression convient mieux que celle de race.

Figure 2.2

Cadre conceptuel pour l'analyse de la ségrégation résidentielle
selon la discrimination basée sur l'appartenance ethnique
dans le domaine de l'immobilier



(Adaptation du cadre de Galster, 1992)

Ce cadre conceptuel suggère la présence de nombreux acteurs et leurs relations unidirectionnelles, bidirectionnelles et multidirectionnelles qui déterminent l'ensemble dynamique que sont le marché de l'habitation et le domaine de l'immobilier. La figure 2.2 montre les liens et les relations de communalisation ou de sociation⁸⁴ qui peuvent en résulter et qui se concrétisent à l'intérieur de trois grands moments du processus de différenciation-discrimination:

1. le facteur ethnique dans le choix de l'agent immobilier par la clientèle comme premier mécanisme du processus;
2. l'accès équivalent pour tous à la transaction, la discrimination pouvant s'instaurer au moment de la négociation⁸⁵;
3. le pilotage ethnique comme l'orientation de la clientèle vers certains quartiers par les agents immobiliers.

Différents enjeux, comme la perception de la capacité financière du client à savoir s'il peut ou non se qualifier pour l'obtention d'un prêt hypothécaire, constituent des étapes de l'actualisation d'une transaction immobilière. Puis, l'image de l'agent importe aussi, ce qui lui assure sa popularité et sa réputation, c'est-à-dire

84

Weber (1995 (1922): 78-81)

85

Lors d'une négociation, l'accès à une transaction peut être limité par des stratégies comme l'exagération du prix d'une propriété, le renforcement de la sévérité des conditions d'achat afin de défavoriser la transaction, la non disponibilité de l'agent, etc.

la possibilité d'obtenir d'autres contrats d'achats ou ventes de propriétés. Les conventions particulières⁸⁶ ont parfois aussi un impact, lorsqu'elles existent et sont appliquées. Finalement, il faut aussi compter des contraintes qui s'ajoutent à celles qui régissent l'obtention de l'hypothèque, comme de ne pas remplir les conditions et échéances de la transaction.

À partir de la figure 2.2, on peut délimiter l'impact potentiel des conditions d'achat ou de vente imposées aux minorités par rapport à un quartier, un type d'habitation et un coût économique d'un choix résidentiel dirigé, participant ainsi à la production de l'espace ou à sa reproduction.

L'accès bloqué que nous supposons varier selon les groupes d'individus n'est pas restreint au domaine du logement et à la pratique des agents immobiliers; il existe aussi dans d'autres sphères de la société où nous trouvons des entraves à l'accès à la propriété touchant certains groupes minoritaires. Les pratiques qui ont cours dans certaines institutions et dans divers secteurs d'activité économique provoquent des effets cumulatifs. La discrimination pratiquée sur le marché du travail⁸⁷ la rend moins nécessaire dans d'autres secteurs, puisque certains groupes s'en trouvent déjà affaiblis

86

Règles d'accès plus ou moins *ad hoc* comme les *covenants*, c'est-à-dire les conventions visant l'exclusion de certains groupes par l'application de droits de premier refus.

87

David Hulchinski, dans son exposé sur le cas de Toronto, explique comment le système de discrimination dans le monde du travail affecte d'autres secteurs de la vie économique comme le logement. Il y aurait en fait un effet d'entonnoir pour les individus touchés par la pauvreté, le chômage, etc.

financièrement et possèdent en conséquence moins de pouvoir d'achat sur le marché de l'habitation.

En somme, la condition économique d'accès au logement sous-entend un pouvoir économique du ménage qui dépend aussi d'un ensemble d'autres facteurs. En effet, les facteurs de l'offre et de la demande pour certains types de logements, la proximité des transports, l'accès aux services et aux institutions et la qualité de l'environnement physique et humain entrent aussi dans l'équation économique des choix résidentiels.

2.5.3 Le cadre conceptuel et les enjeux théoriques

Les enjeux sont multidimensionnels: selon la perspective de la différenciation sociale ethnique liée aux diverses formes de la discrimination dans le domaine de l'habitation, qu'elle soit positive ou négative, nous étudions un acteur particulier de la ségrégation résidentielle ethnique c'est-à-dire l'agent immobilier. Nous examinons le rôle qu'il joue dans le processus de construction de l'espace social urbain en étudiant sa contribution directe ou indirecte au système de la ségrégation résidentielle ethnique, son impact implicite ou explicite, son incidence intentionnelle ou non.

L'explication des dynamiques, processus et mécanismes qui sont en jeu

dans cette recherche montre bien le filon théorique que nous suivons; il oriente nos analyses qui figurent au chapitre quatre, soit celui des résultats. Ce fil conducteur est le constructivisme⁸⁸, vision des faits sociaux qui permet une analyse dynamique et critique des phénomènes observés à travers des contraintes structurelles.

Les lieux où se jouent les relations d'affaires et les relations sociales ethniques sont diversifiés; ils figurent parmi les composantes du cadre conceptuel de Galster (1992), que nous reprenons et adaptons pour les fins de cette recherche. Ce cadre inclut des éléments clés du fonctionnement d'un système où la ségrégation s'insère dans le contexte des représentations économiques, ethniques et sociales que se font les acteurs du champ de l'immobilier. L'intérêt d'utiliser ce cadre global réside entre autres dans sa capacité de réunir causes et effets, en amont et en aval du processus de différenciation et de discrimination.

De l'avis de certains chercheurs américains, les agents d'immeubles jouent le rôle de canaux d'information très complexes auprès de leur clientèle (Cadwallader; 1993), parce qu'ils sont à la fois récepteur et transmetteur. Les acheteurs ou vendeurs de maisons transmettent leurs préférences alors que les agents filtrent et transforment l'information selon leurs valeurs, leurs préoccupations et leurs intérêts. Ils ont le pouvoir d'influer sur les choix des clients, de par la nature même de

88

Par constructivisme, nous entendons la critique de la vision naturaliste des faits sociaux, de l'idéologie essentialiste. Comme Marie-Andrée Bertrand l'explique si bien, les problèmes sociaux sont construits et il n'y a rien de ceux-ci, qui soit nécessaire ou naturel (Bertrand: 171).

leur position.

L'agent immobilier participe ainsi au processus par ses perceptions personnelles des milieux résidentiels, sa capacité de filtrer l'information et son rapport à la clientèle. Ses motivations sont notamment reliées à plusieurs facteurs dont les représentations sociales, ethniques et géographiques des quartiers où il travaille. La localisation géographique de sa communauté ethnique, où il puiserait théoriquement sa clientèle principale, et l'emplacement de sa place d'affaires sont des éléments qui participent à la construction de l'espace social différencié.

Aux États-Unis, la présence des Noirs dans un quartier provoque *a priori* une baisse de la valeur des propriétés; les résidents blancs et les intervenants du monde de l'immobilier trouvent alors des moyens subtiles pour protéger les valeurs des résidences du quartier. Cela dit, certaines nuances s'imposent en plus d'une analyse spécifique puisque des variations tant dans le type de discrimination que dans la forme sont observées en fonction des époques, des conjonctures d'immigration et de migration et des politiques de logement (Massey et Denton: 1993). Le marché immobilier est à la fois espace d'enjeux sociaux, économiques et ethniques en constante transformation.

Actuellement à Montréal, le portrait est celui d'une ville dont la matrice sociale urbaine se modifie suite à l'insertion des nouveaux immigrants. Les quartiers

centraux sont investis progressivement par des groupes immigrants, de même que les banlieues les plus anciennes et plus nouvelles. À cause d'un déclin récent de l'économie, la spéculation fait son oeuvre et les Montréalais se trouvent face à un marché immobilier précaire. Il s'agit d'un marché d'acheteurs⁸⁹ laissant moins de choix à celui qui désire vendre sa propriété. On ne choisit pas à qui l'on vend comme il était possible de le faire en 1987⁹⁰. On se précipite sur qui veut bien être preneur au meilleur prix possible.

L'ethnicité de l'agent contribuerait à structurer certaines dimensions de sa pratique puisque les acheteurs auraient tendance à choisir un membre de leur communauté ethnique comme agent d'immeuble afin d'être mieux compris (valeurs, langues, intérêts); l'ethnicité des agents immobiliers affecterait la localisation de leur clientèle, de même que la taille des propriétés qu'ils inscrivent; enfin, l'ethnicité des agents déterminerait en quelque sorte le réseau des contacts d'affaires.

Y a-t-il un comportement ou une attitude de l'agent d'immeuble lié directement au statut que confère l'appartenance à un groupe ethnique plutôt qu'à un

89

Dans le langage du milieu, le "marché d'acheteur" s'oppose au "marché de vendeur". La baisse des prix des propriétés signifie souvent qu'elles sont trop nombreuses sur le marché rendant ainsi le marché plus favorable aux acheteurs qui recherchent une propriété parmi un choix plus vaste et à un meilleur prix. La conjoncture des années 1995 et 1996 est justement caractéristique de cette situation.

90

Cette référence temporelle est un point de repère important pour la plupart des spéculateurs à Montréal. C'est une époque où le marché immobilier a atteint un sommet d'activité.

autre? Est-ce que la discrimination, dans un sens ou l'autre de l'axe de la différenciation-discrimination, serait en effet imbriquée dans des rapports multidimensionnels et des registres de la communalisation-sociation entre les acteurs sociaux? Est-ce que ces rapports différentiels prennent diverses formes à travers le rôle des institutions comme les agences d'immeuble, les banques, les maisons de courtage, les services d'information des administrations municipales? Nous allons examiner certains aspects de ces questions pour Montréal à la lumière des données de notre étude. Elles permettront l'examen des mécanismes et processus de discrimination et de ségrégation à l'oeuvre pour le territoire à l'étude.

Notre intention est d'illustrer le sens et l'intensité des relations agent-client par l'analyse des données de l'enquête. Cette analyse touche la pratique des acteurs de l'immobilier et leur participation à la construction de l'espace différencié par les divers groupes ethniques à Montréal. Nous questionnons l'ensemble des processus comme la communalisation ou la différenciation-discrimination⁹¹ auxquels certains groupes traditionnellement racialisés ou ethnicisés se trouvent confrontés, qui auraient des incidences sur leurs propres itinéraires résidentiels. De nouvelles pistes de recherche sont ainsi ouvertes. Nous présentons les hypothèses dans la section suivante.

91

Nous interprétons ces processus comme l'ouverture et la fermeture de la relation sociale à la façon dont Weber l'avait abordé dans son exposé. Voir sa discussion sur les Rapports économiques ouverts et fermés, dans *Économie et sociétés*/2 (1995 (1922): 55).

2.6 HYPOTHÈSES ET CONFRONTATION EMPIRIQUE

Nous discutons des processus et mécanismes qui mènent à la production de la ségrégation résidentielle ethnique. Nous avons vu que la plupart des travaux de recherche se sont attardés aux mesures globales et sommaires du phénomène qui nous intéresse, avec les précautions qui doivent être prises quant au choix des unités spatiales, à l'interprétation des seuils qui définissent les classes limites de la ségrégation, à la définition même de la ségrégation et à la théorie qui s'y rattache.

Une réflexion critique théorique et empirique s'est avérée nécessaire à l'élaboration de nos hypothèses de recherche afin d'aborder ce sujet correctement. C'est par le biais du cadre théorique de Galster que nous pouvons faire le pont entre la théorie, les concepts, les notions et définitions d'une part et, d'autre part, une démarche empirique. Pour les fins de notre recherche, nous avons défini un plan de l'analyse sur le découpage du cadre conceptuel, pour n'en retenir que les processus et mécanismes selon lesquels les agents immobiliers participent à la production ou la reproduction de la ségrégation résidentielle ethnique de Montréal. Il nous faut illustrer par des résultats d'enquête et d'entrevues, la logique interne de chacune des étapes relationnelles entre l'agent et le client et les situer dans leur cadre respectif d'évolution.

2.6.1 La présence du facteur ethnique dans le choix de l'agent d'immeuble

Notre première hypothèse veut que le choix d'un agent par le client soit déterminé par la variable ethnicité⁹² et aille dans le sens d'un choix intra-ethnique. Le désir et la volonté de faire des affaires avec un agent de sa propre origine ethnique constitue un comportement de fermeture de la relation sociale qui se traduirait par un choix à l'intérieur de son groupe ethnique.

Cette hypothèse sur le choix est testée plus précisément grâce à des indicateurs du choix intra ou extra-ethnique développés dans le questionnaire auprès des agents d'immeuble de Montréal. Afin de répondre aux questions subsidiaires, nous avons identifié des variables de contexte. Outre les questions sur la scolarité, la formation professionnelle et l'expérience préalable nous avons relevé des données socio-démographiques classiques comme l'âge, la langue maternelle, la religion, le lieu de naissance, le statut de l'agent d'immeuble, la taille de l'entreprise (nombre d'employés et d'agents, chiffre d'affaires et valeur moyenne des immeubles résidentiels). Ainsi sont circonscrits l'aspect personnel de l'agent immobilier et le contexte institutionnel dans lequel il évolue. Il y a aussi le territoire desservi au moment de l'entrevue, le territoire desservi deux ans auparavant, ainsi que les

⁹²

Nous employons le terme ethnicité dans le sens de l'appartenance ethnique et non comme une catégorie statistique.

représentations que l'agent se fait en termes économiques et ethniques des quartiers, où il achemine ses clients.

2.6.2 La différenciation-discrimination dans l'accès à la transaction immobilière

Pour mieux comprendre l'accès au stock de résidences sur le marché, nous avons fait l'hypothèse que tous les groupes n'étaient pas traités également quant à l'accès à la visite d'une résidence ou dans l'accueil même qui est réservé au client. La deuxième hypothèse présente la relation entre l'ethnicité et les comportements des agents d'immeuble des divers groupes ethniques. Inspirée de la littérature sur les contextes américain et montréalais, cette seconde hypothèse se base sur l'expérience de la discrimination raciale à l'intérieur d'un rapport social de communalisation ou de sociation.

Pour l'examiner, nous abordons des dimensions de l'exclusion par des questions sur la réticence d'un agent à faire des affaires avec certains groupes ethniques, la clientèle avec laquelle il préfère travailler (les préférences ethniques), la provenance des clients (réseaux, hors-réseaux, interne ou externe au groupe ethnique). D'autres questions s'intéressent aux différences de traitement de certaines catégories ethniques par rapport à d'autres. Nous avons identifié d'autres variables plus contextuelles comme l'expérience de la diversité ethnique en milieu de travail, la

trajectoire résidentielle personnelle, les pratiques linguistiques avec la clientèle ou les collègues de travail ou à travers la publicité afin de retracer certaines perceptions.

2.6.3 Le pilotage ethnique

La troisième hypothèse porte sur la propension des agents immobiliers à diriger la clientèle vers des espaces géographiques en fonction de l'appartenance ethnique. En conséquence, cette hypothèse de travail consiste à vérifier s'il y a une relation entre l'appartenance ethnique des agents et leur prédisposition à diriger certains groupes ethniques vers des quartiers propices à les recevoir. Ainsi pourrions-nous comprendre le rôle de l'ethnicité dans ce mécanisme de production de l'espace.

Cette hypothèse suppose qu'il y a une relation entre les pratiques professionnelles des agents et la structuration de l'espace résidentiel ethnique. Comme il est possible qu'à Montréal, l'ethnicité représente un enjeu moins central que l'identification linguistique à l'un ou l'autre des groupes, nous cherchons à comprendre la juxtaposition des différents facteurs à l'oeuvre dans l'orientation de la clientèle vers un lieu plutôt qu'un autre. Pour répondre à ces interrogations, nous avons créé des variables montrant l'aptitude et la volonté des acteurs à diriger certains types de clients vers certains quartiers résidentiels. De même, nous avons développé des questions concernant la discrimination pratiquée à l'égard des diverses catégories dans certains secteurs géographiques précis. Enfin, nous établissons des hiérarchies

de préférences ethniques, de même que nous examinons quelques tendances résidentielles récentes des groupes minoritaires.

Le prochain chapitre présente la méthodologie retenue pour cette recherche ainsi que les caractéristiques de l'échantillon obtenu suite à l'enquête auprès des agents immobiliers à Montréal.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE AUPRÈS DES AGENTS IMMOBILIERS

Ce chapitre est consacré à la présentation de la méthodologie de recherche. Notre démarche résulte à la fois d'un effort de conceptualisation issu de l'adaptation et de l'application du cadre conceptuel de Galster et d'un travail empirique, en l'occurrence la cueillette de données auprès des agents immobiliers. Nous expliquons dans ce chapitre comment nous avons procédé à l'enquête auprès des agents immobiliers; enfin, nous décrivons comment se sont déroulées les diverses étapes de la cueillette des données.

Nous ne disposons d'aucune donnée ou source d'information concernant les acteurs du champ de l'immobilier qui permette d'examiner plus avant les hypothèses suggérées par notre cadre conceptuel. C'est pourquoi nous avons entrepris ce projet d'enquête et d'entrevues complémentaires auprès des acteurs de ce domaine. Nous recueillons ainsi le matériau qui favorise l'appréhension des liens entre les agents et leur clientèle, ainsi que du sens et de l'importance de ces relations. On pourra aussi examiner leurs représentations de l'espace et leurs pratiques vis-à-vis certains groupes. Les données originales générées par notre démarche fourniront, nous l'espérons, des réponses aux multiples questions de cette étude.

Suite à la présentation de la méthodologie retenue pour la constitution de l'univers et la construction de l'échantillon, nous abordons le découpage territorial, puis, exposons les raisons qui fondent les choix des approches retenues pour l'analyse des données. Enfin, nous passons à la description de l'échantillon.

3.1 ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES DE L'ENQUÊTE

3.1.1 Constitution de l'échantillon

Afin de construire un échantillon de sujets correspondant aux objectifs de cette étude, nous avons tenté, mais en vain, d'obtenir la liste des membres de la Chambre immobilière du Grand Montréal⁹³ et celle des membres de l'Association des courtiers et agents d'immeubles du Québec⁹⁴. Comme il nous était impossible d'obtenir ces listes en raison de la confidentialité, nous avons construit une base de données représentant l'univers des agents immobiliers. Nous avons procédé à partir des divers bottins téléphoniques et annuaires disponibles⁹⁵ dont principalement celui du recensement des emplois de Montréal⁹⁶ (mise à jour de 1992).

93

Il existe 13 chambres immobilières au Québec. Chacune d'elles est responsable du service inter-agences, aussi connu sous l'appellation MLS (Multiple listing services). À Montréal, on parle du Service d'inscriptions multiples.

94

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) est responsable de l'émission des certificats de courtier et d'agent immobiliers. Elle s'occupe aussi de l'application de la Loi sur le courtage immobilier et de la protection du public dans l'application des règles de déontologie. Elle accueille aussi les plaintes et offre un service de renseignements divers.

95

Nous avons obtenu l'annuaire REMAX Referral Roster, Édition internationale, 1997. Il est limité en ce sens qu'il permet de répertorier seulement les agents immobiliers rattachés à l'agence REMAX. Il comporte des informations intéressantes comme les langues d'usage des agents, l'année d'obtention de leur permis de pratique ainsi que leur niveau de performance (classement selon les niveaux de vente annuelles, comme le club exécutif, ventes de 60 000\$ à 80 000\$/année, le club platinum, ventes de 250 000\$ et plus/année, etc). Nous n'avons pas obtenu d'informations semblables pour les autres grandes agences immobilières, ni pour les petits agents indépendants puisque de tels annuaires n'existent pas pour l'ensemble des agences montréalaises. Si tel avait été le cas, cela aurait constitué la base d'échantillonnage pour notre étude.

96

Le REEM est un recueil de données économiques qui contient les noms des entreprises de l'ensemble du territoire de Montréal selon les codes de l'activité économique principale et secondaire et qui offre aussi aux intéressés les coordonnées des entreprises à la place d'affaires. Les noms des propriétaires et leur numéro de téléphone restent toutefois confidentiels.

Pour ce faire, nous avons retenu les entreprises figurant à l'intérieur du grand groupe d'activité 76 de la Division L. Il s'agit des "industries des agences d'assurance et agences immobilières" à l'intérieur desquelles se trouvent notamment les agences immobilières que l'on a ensuite triées (code d'activité 7611⁹⁷). Les entreprises non pertinentes furent éliminées selon une procédure fastidieuse mais combien nécessaire puisque, parmi les entreprises classées sous le code 7611, se trouvaient aussi des agences d'assurance et d'autres exploitants du domaine de l'immobilier qui n'ont pas de lien avec le marché immobilier résidentiel.

Par la suite, nous avons procédé à la recherche des numéros de téléphone par les bottins comme les Pages jaunes, le bottin de Bell Canada ou par l'assistance annuaire. Après l'informatisation des données, nous avons amorcé le processus de triage des entreprises dont l'objectif était le retrait de notre liste de celles qui n'œuvraient pas dans le marché exclusivement résidentiel. Nous avons rejoint par téléphone une personne de chacune des entreprises immobilières choisies, laquelle nous a transmis les informations concernant le champ d'activité de l'entreprise. Nous avons ainsi constitué l'univers des agents immobiliers du secteur de l'activité économique résidentielle⁹⁸. Cette façon de procéder nous a permis d'établir un contact

97

Classification-type des industries (CTI- 1980), Statistique Canada.

98

L'entreprise immobilière dont la raison sociale est Royal LePage est absente de la liste que nous avons constituée. Elle était en restructuration au moment de la pré-sélection téléphonique.

personnalisé avec les employés de l'entreprise, dont l'objectif secondaire était de faciliter la réalisation de l'enquête.

Dans l'ensemble des entreprises répertoriées, nous avons dénombré 1264 agents d'immeuble⁹⁹. Les données recueillies pour l'Île de Montréal ne permettent malheureusement pas d'isoler les agents immobiliers oeuvrant uniquement dans le domaine résidentiel. Nous ne sommes donc pas en mesure de valider notre échantillon à partir des sources que nous avons utilisées. Il ne fait aucun doute que le refus d'accès à une liste officielle des agents immobiliers de Montréal a augmenté cette difficulté et a considérablement rallongé le processus de constitution de la population de référence.

Ensuite, nous avons mis au point un questionnaire de pré-sélection¹⁰⁰ qui visait la cueillette des informations générales relatives à l'entreprise et aux agents qui y étaient rattachés. La démarche de pré-sélection était accompagnée d'une brève

99

À ce sujet, nous avons pu constater la présence d'au moins 6 355 agents d'immeubles dans la région de Montréal en 1995 (recensés par l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ)). Ce nombre inclut la région des Laurentides-Lanaudière et une partie de la Rive-Sud.

Entre décembre 1993 et janvier 1995, le nombre de membres de l'ACAIQ pour l'ensemble du Québec a chuté, passant de 12 267 à 10 500, soit une baisse de 20%. Les mauvaises conditions du marché immobilier ainsi qu'une baisse de la clientèle peuvent expliquer cette décroissance. En 1997, ce nombre a encore diminué, car on ne compte plus que 9 464 agents ou courtiers au Québec (7 869 agents et 1 595 courtiers). La Chambre d'immeuble en dénombre 4 932 dans le Grand Montréal dont 44% sont des femmes et 56%, des hommes.

100

Voir le *Questionnaire de pré-sélection* à l'annexe 1.

présentation de l'étude en cours, de ses objectifs, de sa responsable ainsi que de l'université d'attache, puis d'une invitation à participer ultérieurement au processus de cueillette des données.

Dans cette phase de pré-sélection, nous visions aussi à recruter des participants afin d'atteindre les trois objectifs suivants: 1) l'identification d'une personne ressource, au sein de l'entreprise immobilière, avec qui l'on poursuivra la communication par le biais d'une lettre de présentation dans la langue de son choix, 2) le décompte du nombre d'agents dans le bureau où l'on sollicite l'information, afin de pouvoir stratifier l'échantillon selon la taille¹⁰¹ des entreprises et, 3) l'activité principale de l'agence, afin de vérifier que l'agence limitait ses activités au secteur résidentiel.

Le formulaire de pré-sélection se terminait par une demande concernant la meilleure période pour transmettre les questionnaires aux agences visées (vacances, périodes de pointe, etc.). Le questionnaire de pré-sélection a été administré en français et en anglais entre les mois de mai et août 1995. Nous avons identifié 207 entreprises immobilières spécialisées dans le domaine résidentiel, à l'intérieur des limites territoriales retenues (tableau 3.1).

101

L'indicateur de la taille d'une entreprise étant soit le chiffre d'affaires, soit le nombre d'employés, nous estimons que le nombre d'agents d'immeuble dans une agence constitue un bon indicateur.

L'analyse des données recueillies pour l'ensemble de la population des agents lors du processus de présélection nous a guidée dans le choix du plan d'échantillonnage, tant du point de vue de la localisation de l'entreprise que de sa taille. Le plan d'échantillonnage a prévu une stratification en fonction de l'importance relative des entreprises (l'indicateur étant le nombre d'agents d'immeuble dans l'entreprise) et un tirage aléatoire en fonction de la spatialisation de ces entreprises. Nous aurions souhaité intégrer aussi la dimension ethnique dans le processus d'échantillonnage, mais cette donnée n'étant pas disponible au moment de la présélection, nous avons laissé le hasard faire son oeuvre pour cette caractéristique socio-démographique des agents immobiliers. Toutefois, il a été plus difficile d'obtenir la participation de très petites entreprises, ce qui a certainement joué dans le sens d'une plus faible représentation des petites entreprises ethniques¹⁰².

Nous avons identifié quatre catégories de taille d'entreprises représentant les agences immobilières identifiées au moment de la sollicitation téléphonique: 1 agent, 2 à 5 agents, 6 à 20 agents et 21 à 60 agents. Pour les fins d'une recherche plutôt qualitative et exploratoire, nous avons fixé comme objectif une cinquantaine de questionnaires complétés¹⁰³, en retenant quatre-vingts agences

102

La résurgence de petites entreprises immobilières ethniques est un phénomène relativement récent qui aurait une importance croissante dans le domaine. Les petites agences vietnamiennes ou hispano-américaines ont maintenant pignon sur rue et desservent une clientèle, nous dit-on, parmi les membres des communautés locales des quartiers de Montréal.

103

Une enquête qui comporte 50 observations est normalement justifiable puisque des tests statistiques non paramétriques sont alors possibles (Kanji, 1993).

immobilières pour nos envois selon la formule suivante: pour chacune des entreprises comptant un agent, une seule copie du questionnaire, pour 2 à 5 agents, deux copies, pour 6 à 20 agents, trois copies et pour les agences comptant 21 à 60 agents, cinq questionnaires. L'application de cette formule nécessite 185 questionnaires à distribuer auprès de candidats potentiels. Pour atteindre l'objectif de cinquante questionnaires, ce genre de planification suppose un taux de participation d'environ un tiers des personnes sollicitées.

Dans une première étape, nous avons sélectionné au hasard et de façon systématique une entreprise sur trois à l'intérieur de chacune des strates, pour constituer l'ensemble des quatre-vingts agences chargées de redistribuer les questionnaires auprès de leurs agents. Nous avons dû constituer une liste de remplacement, afin de parvenir à l'objectif de cinquante questionnaires.

Le bilan obtenu après le processus d'échantillonnage est le suivant: cinquante questionnaires complétés sur 185, soit un taux de participation de 27%. La première phase de contacts a généré environ la moitié des questionnaires requis de la part des entreprises immobilières. Lorsqu'il y a eu des non-réponses, elles étaient imputables à divers facteurs comme les absences, la non-disponibilité à l'intérieur des délais prescrits par la recherche, des déménagements, décès, retraites ou, malgré le processus de filtrage lors du triage, une pratique d'un autre type d'immobilier que le

type résidentiel. La relance téléphonique ainsi qu'une liste de remplacement a permis de remplir les objectifs de cinquante questionnaires visés.

En résumé, on peut dire que l'approche retenue pour l'échantillonnage a eu un impact positif sur le taux de participation. Plus du tiers des cas sélectionnés étaient rapidement réceptifs au questionnaire. Le résultat montre une représentation relativement équitable dans chacune des strates de l'échantillon par rapport au plan d'origine (voir le tableau 3.1). Nous constatons parfois un effritement¹⁰⁴ de l'ordre de quelques points de pourcentage, comme de 21,6% à 14,0% (strate des 2 à 5 agents), au profit de la catégorie suivante comme celle des entreprises moyennes de l'immobilier, passant de 16,2% à 26,0% (strate des 6 à 20 agents) où l'on observe une légère surreprésentation. En conséquence, nous composons avec un échantillon d'agents immobiliers représentant assez bien l'univers des petites, moyennes et grandes entreprises de l'immobilier. Ainsi, cette recherche a obtenu, malgré son caractère exploratoire, une participation relativement équilibrée, ce qui la rend d'autant plus intéressante dans la perspective d'une poursuite éventuelle.

En conclusion, la représentation statistique n'étant point un enjeu formel, les résultats sont considérés acceptables pour refléter la réalité du domaine immobilier d'un territoire géographique spécifique et des catégories qui s'y trouvent.

TABLEAU 3.1

104

Les agents immobiliers des plus petites entreprises ont généralement moins de temps à consacrer à des questionnaires, ce qu'ils justifient par une surcharge de travail. Pour 40% des agents, le nombre d'heures consacrées au travail hebdomadairement varie de soixante à plus de cent heures/semaine.

CONSTITUTION DE L'ÉCHANTILLON
EN FONCTION DE LA TAILLE DES ENTREPRISES IMMOBILIÈRES
SELON LES DIVERSES PHASES DE L'ENQUÊTE

Taille des entreprises	UNIVERS		ÉCHANTILLON		
	Nombre d'entreprises	Plan de l'échantillon n	Nombre d'entreprises sollicitées	Questionnaires reçus	Part relative
1 agent	61	16,2	30 (1 questionnaire par enveloppe)	11	22,0
2 à 5 agents	66	21,6	20 (2 questionnaires par enveloppe)	7	14,0
6 à 20 agents	30	16,2	10 (3 questionnaires par enveloppe)	13	26,0
21 à 60 agents	21	40,5	15 (5 questionnaires par enveloppe)	13	26,0
non spécifié	29	5,4	5 (2 questionnaires par enveloppe)	6	12,0
Ensemble	207	100% ¹⁰⁵	80 (185 questionnaires au total ¹⁰⁶)	50	100%

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

105

Nous avons établi le calcul du pourcentage sur le nombre de questionnaires distribués, soit 185.

106

Pour des raisons opérationnelles de terrain, la proportion d'un tiers n'a pas toujours été systématiquement observées dans chacune des strates.

3.1.2 Définition des catégories d'analyse

Le recours à deux catégories d'analyse, majoritaire et minoritaire, se fonde sur le besoin de créer des regroupements dont la taille est suffisamment grande pour qu'on puisse effectuer certaines analyses. Cette catégorisation permet, malgré tout, de capter les différences importantes entre les groupes analysés tant dans leurs caractéristiques générales que particulières. Voici comment ces catégories sont définies spécifiquement dans le cadre de cette étude:

- 1) Les membres de la catégorie sociologique “majoritaire” de l'échantillon sont des Canadiens français, c'est-à-dire ceux qui sont nés au Québec ou ailleurs au Canada et qui ont déclaré au moins une origine ethnique française.

- 2) Les membres de la catégorie sociologique “minoritaire” sont d'origines ethniques et nationales diversifiées: des personnes de souche européenne qui ont déclaré des origines italiennes, écossaise, irlandaise, belge, polonaise, portugaise ou grecque, qu'elles soient immigrantes ou non immigrantes, ou encore, des Antillais d'origine noire française ¹⁰⁷, nées en Haïti.

107

La question du recensement canadien, que nous avons reprise pour les besoins de notre enquête, permet de déclarer des origines multiples. Les personnes d'origine haïtienne ont eu tendance, en vertu de leur histoire coloniale, à déclarer l'origine française combinée à la catégorie noire.

3.1.3 Territoire à l'étude

Comme le territoire de la ville de Montréal comprend une population diversifiée en termes d'origines ethniques et qu'il représente aussi un bassin d'accueil des immigrants important dans toute la région métropolitaine de Montréal (RMR), nous avons concentré notre recherche à l'intérieur de ces limites territoriales, pour ensuite compléter l'information par les villes ou territoires contiguës. En effet, les données censitaires de 1991 montrent une importance moyenne et majeure des immigrants dans la plupart des territoires municipaux de Montréal et villes contiguës du territoire de la Communauté urbaine de Montréal (Renaud, Mayer, Lebeau, 1996).

De ce fait, nous avons exclu l'Île de Laval, le *West-Island* et la Rive-Sud. Bien qu'ils constituent aussi des territoires d'accueil, ils sont aussi marqués par des effets du cycle de vie des ménages (Renaud, Mayer, Lebeau, 1996) et de classe sociale (Renaud, Mayer, Lebeau, 1996) typiques des banlieues. Intéressants, ces aspects de l'écologie factorielle, cycle de vie et classe sociale ne font cependant pas l'objet de cette thèse. En choisissant le territoire d'étude dont nous venons de décrire le périmètre, nous évitons une certaine homogénéité ethnique et sociale observée dans l'espace géographique suburbain où les enjeux sont distincts. Nous cherchons plutôt à cerner des processus d'exclusion ou d'inclusion dans un espace résidentiel très

urbanisé¹⁰⁸ et cosmopolite, en présumant que les minorités visibles et les immigrants récents y font l'objet d'un traitement différentiel, voire d'une certaine discrimination.

Ces objectifs, contraintes et critères étant énoncés, le territoire à l'étude comprend Montréal, Montréal-Est, Montréal-Nord, Westmount, Outremont, Saint-Léonard, Ville D'Anjou, Ville LaSalle, Verdun et Ville Saint-Laurent.

3.1.4 Spatialisation de l'échantillon

La répartition spatiale de l'échantillon de l'enquête, effectuée à partir des codes postaux, comporte une distribution des agences immobilières étalée à travers l'Île de Montréal¹⁰⁹ (excluant le *West Island*). Le découpage en zones, qui s'inspire de celui qui suit les limites municipales et administratives officielles des arrondissements et quartiers de planification, tient également compte de la contiguïté des espaces géographiques. Ces subdivisions du territoire à l'étude comportent une

108

Des études ont montré une concentration plus élevée des immigrants récents en contexte urbain par rapport au contexte suburbain de la banlieue. L'accès à un système de transport en commun développé ainsi que la disponibilité d'habitations à revenus expliqueraient cette tendance (SCHL, 1996).

109

La diversité toute relative a été bien illustrée dans les travaux de Renaud, Mayer et Lebeau (1996) dans leur portrait de l'ensemble de l'Île de Montréal. Ces derniers montrent entre autres que les densités des origines ethniques dans l'espace sont très variables et qu'il n'y a pas d'hyperconcentration ethnique particulière, sinon les Juifs à Outremont. Cette exception à la règle avait déjà été observée par des chercheurs comme Polèse et Veltman (1987).

très grande diversité interne et sont définies selon une logique opérationnelle. Voici leur composition géographique:

Zone Est:	quartier Pointe-aux-Trembles, quartier Rivière-des-Prairies, Ville de Montréal-Nord, Ville d'Anjou, Ville de Saint-Léonard, Montréal-Est.
Zone Centre-Est:	quartiers Rosemont, Petite-Patrie, Mercier, Hochelaga-Maisonneuve.
Zone Centre-Nord:	quartiers Parc-Extension, Villeray, Saint-Michel, Ahuntsic, Cartierville.
Zone Centre:	quartiers Plateau Mont-Royal, Ville-Marie, Ville d'Outremont, Westmount.
Zone Ouest:	Ville de Verdun, Ville Saint-Laurent, Ville LaSalle.

De fait, on retrouve environ 20% des agences dans chaque zone (tableau 3.2) , un peu moins dans l'Ouest (12,0%), un peu plus dans l'Est (28,0%).

À l'examen du tableau 3.2, nous constatons que les agents immobiliers de la catégorie majoritaire (origine canadienne-française) sont localisés un peu partout sur le territoire à l'étude (quoiqu'un peu moins dans l'Ouest), comparativement aux autres groupes étudiés. Mais nous avons également constaté, à une échelle plus fine, que nous pouvons associer des groupes ethniques de la

catégorie minoritaire à de grandes zones géographiques en nous référant au sens commun. Ainsi, l'agent immobilier d'origine haïtienne est localisé à Rivière-des-Prairies, plusieurs des agents italiens sont à Saint-Léonard et les agents portugais et grecs se retrouvent dans Parc-Extension et Villeray. La connaissance de la géographie des groupes ethniques de Montréal permet une certaine validation géographique de l'échantillon.

TABLEAU 3.2
RÉPARTITION SPATIALE DE L'ÉCHANTILLON
SELON LA CATÉGORIE

Catégories d'analyse

Zones géographiques	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble
Est	27,3	29,4	28,0
Centre-Est	24,2	11,8	20,0
Centre-Nord	18,2	23,5	20,0
Centre	24,2	11,8	20,0
Ouest	6,1	23,5	12,0
Ensemble (n)	100,0 (33)	100,0 (17)	100,0 (50)

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

3.2 STRATÉGIE DE CUEILLETTE DES DONNÉES

Nous abordons dans cette section les procédures qui ont été mises en place pour la réalisation de l'enquête sur le terrain. Nous expliquons aussi comment nous avons construit l'outil de cueillette de données.

Nous ne pouvons passer outre certains éléments de contextualisation auxquels cette recherche a été assujettie. Cette dernière s'est déroulée pendant la période référendaire qui, on le sait maintenant, a laissé des traces dans les relations ethniques au Québec. L'étape du terrain ayant débuté en septembre 1995, les membres des minorités ethniques ont manifesté des réticences à participer¹¹⁰, ce qui a prolongé le processus de cueillette des données. Nous avons dû recourir à une procédure de relance plus vigoureuse auprès des individus de cette catégorie ainsi qu'à une stratégie plus intense de remplacement des cas sélectionnés.

Le fait d'appartenir à une université canadienne-française représentait aussi une contrainte. Les universités anglophones de Montréal sont fréquentées depuis plus longtemps et en plus grand nombre par les membres des diverses communautés ethniques et par les étudiants étrangers, aussi suscitent-elles moins de réticence en ces

110

En effet, les tensions ethniques exacerbées par la déclaration de M. Jacques Parizeau sur les "ethnies" en soirée du dépouillement des résultats référendaires ont vite fait de se répercuter sur cette recherche. La cueillette des données a été marquée par quelques incidents qui ont retenu l'attention, dont notamment une réaction d'un agent d'immeuble sélectionné pour compléter un questionnaire. À la lecture du questionnaire, il a été incommodé par la présence du mot ethnique. Il a qualifié de raciste l'ensemble de la recherche.

milieux. Ces facteurs ont peut-être introduit des biais dont nous ne pouvons évaluer l'incidence réelle sur notre échantillon.

3.2.1 Planification de la cueillette des données

Nous avons retenu l'enquête par la poste avec encadrement téléphonique comme mode de collecte de données. L'approche choisie, soit la remise en main propre des questionnaires à une personne contactée préalablement, visait plusieurs objectifs:

- À l'étape de la pré-sélection, le contact téléphonique génère un intérêt et permet d'introduire la recherche.
- La lettre personnalisée adressée à la personne ressource en entreprise représente un ajout positif à la démarche.
- La rencontre et la remise en main propre du nombre de questionnaires requis (en fonction de la taille de l'agence identifiée) accroît la probabilité de participation des répondants comparativement à une démarche impersonnelle qui se fait par correspondance.

Chacune des personnes-contacts était avisée d'une visite subséquente de récupération des questionnaires à l'intérieur d'un délai d'environ une semaine. Grâce aux rappels, au nombre de deux ou de trois au besoin, nous avons atteint l'objectif visé de cinquante questionnaires complétés.

L'entrevue en personne génère des taux de réponse plus élevés qu'un questionnaire auto-administré, lequel rejoint les principes du questionnaire par correspondance. Rappelons que:

“[...] le seul inconvénient des enquêtes par correspondance c'est le faible taux de réponse. Celui-ci varie selon la population et selon l'intérêt de l'enquête, mais il peut descendre jusqu'à 10%.”¹¹¹

C'est pourquoi il était important de relancer par courrier ou par téléphone les personnes sélectionnées afin d'accroître la probabilité d'un plus fort taux de participation, ce que nous avons obtenu dans la présente étude. Le seuil de 10% fut largement dépassé par le taux de participation obtenu de 27%, ce qui satisfait amplement les besoins pour ce type de recherche.

Notons que nous n'avions pas accès aux noms des personnes, mais seulement aux raisons sociales des compagnies d'immeuble qui s'affichent comme telles. Il devenait difficile, voire même impossible, de choisir une démarche de terrain plus opérationnelle que celle adoptée. Seule une approche échantillonnale de type “boule de neige” aurait peut-être donné l'accès directement aux personnes mais aurait nécessairement comporté les inconvénients qui y sont associés¹¹².

111

Ghiglione et Benjamin (1978: 143)

112

Le “biais systématique” associé à la ressemblance des individus entre eux constitue l'un des inconvénients majeurs parce qu'ils sont notamment membres d'un même réseau.

3.2.2 Outils de cueillette: approches quantitative et qualitative

La conception du questionnaire¹¹³ repose sur les principes usuels: des questions fermées pour les informations nominales, descriptives ou quantitatives et des questions ouvertes pour l'information qualitative. Les premières rendent possible une cueillette systématique de l'information objective pendant que les secondes favorisent l'approfondissement des informations recueillies par les questions fermées. Nous avons aussi choisi de traiter certaines questions selon l'approche des réponses multiples permettant ainsi d'apprécier l'importance de certaines réponses par le décompte de leurs occurrences.

Nous avons mené quelques pré-tests et avons pu constater la qualité de l'outil de cueillette des données. Grâce à cette phase finale de la pré-enquête¹¹⁴, nous avons raffiné l'instrument d'observation et apporté des corrections à certaines questions¹¹⁵. Nous avons ensuite lancé le processus d'enquête sur le terrain et n'avons pas utilisé les données issues de la pré-enquête.

113

Voir l'annexe 3.

114

Il n'y a pas eu formellement une première phase de pré-enquête, qui consiste en une définition encore plus précise de la problématique de recherche et de ses outils, suivant certaines techniques de consultation. Nous avons rencontré des agents immobiliers de l'entourage et nous avons discuté avec eux. Ces échanges ont d'ailleurs permis la création de liens avec une des grandes agences immobilières de Montréal.

115

Les corrections apportées consistaient à clarifier certains termes et à modifier légèrement la forme de quelques questions de la cinquième section.

Les thématiques qui ont été abordées dans le cadre du questionnaire peuvent être classées en cinq grands regroupements: les caractéristiques d'identification, les caractéristiques ethniques et autres données socio-démographiques de l'agent, les caractéristiques de l'entreprise immobilière, les caractéristiques des clients-acheteurs ou vendeurs de propriétés résidentielles et les relations entre les agents. En voici le détail:

1. *Caractéristiques professionnelles de l'agent immobilier.* Il s'agit des données utilisées afin de tracer le portrait de l'échantillon.

- 1.1 Identification de l'entreprise;
- 1.2 Identité de l'agent;
- 1.3 Affiliation (lien avec les organisations de l'immobilier);
- 1.4 Secteur de l'activité économique;
- 1.5 Création de l'entreprise;
- 1.6 Période d'activité professionnelle comme agent, à ce jour;
- 1.7 Formation scolaire et professionnelle;
- 1.8 Nombre d'heures dans une semaine de travail;
- 1.9 Territoire desservi (espace(s) de négociation);
- 1.10 Territoire desservi (espace(s) de négociation, il y a deux ans);
- 1.11 Représentations des espaces (espace vécu vs espace perçu):
 - économiques
 - ethniques;
- 1.12 Lieu de résidence et motivation personnelle de choix résidentiel;
- 1.13 Investissement personnel dans l'espace de négociation;
- 1.14 Volume de vente annuel et nombre d'immeubles vendus;

1.15 Valeur moyenne des immeubles vendus.

2. *Caractéristiques ethniques et autres données socio-démographiques de l'agent.* Il s'agit des données objectives et subjectives concernant l'appartenance ethnique. Le portrait ethnique de l'échantillon est tracé notamment à partir de ces données.

2.1 Groupe ethnique d'appartenance;

2.2 Groupe ethnique d'identification;

2.3 Âge;

2.4 Lieu de naissance;

2.5 Religion;

2.6 Pratique de la religion;

2.7 Langue maternelle;

2.8 Autres langues connues;

2.9 Langues d'usage avec les collègues agents;

2.10 Langues d'usage avec les clients.

3. *Caractéristiques de l'employeur ou de l'entreprise.* Il s'agit des données pertinentes pour mieux capter l'environnement de travail de l'agent immobilier.

3.1 Nombre d'employés agents et autres;

3.2 Nombre d'employés du même groupe ethnique (tel que défini subjectivement);

3.3 Identification ethnique des collègues de travail et autres travailleurs;

3.4 Publicité: formules et fréquence;

3.5 Langue selon le mode de diffusion.

4. *Caractéristiques des clients-acheteurs ou vendeurs de propriétés résidentielles.* Ce sont les données qui font le point sur la dynamique du marché immobilier, l'évolution des critères de choix résidentiels des clients et l'importance du groupe ethnique dans le choix du client.

- 4.1 Client-type, genre, cycle de ménage et ethnicité;
- 4.2 Transformation (diversification) de la clientèle-type, s'il y a lieu;
- 4.3 Provenance de la clientèle (interne et externe au groupe ethnique);
- 4.4 Facteurs perçus de choix résidentiels selon la place occupée dans un ménage (acheteurs);
- 4.5 Facteurs perçus de choix résidentiels selon la place occupée dans un ménage (vendeurs);
- 4.6 Arguments de vente auprès de la clientèle.

5. *Les variables de relations avec les agents* (acteurs de l'immobilier et clientèle). Il s'agit des données qui répondent aux hypothèses concernant l'accès à la transaction et le pilotage ethnique.

- 5.1 Motivations du client à faire affaire avec un intermédiaire;
- 5.2 Moyen (réseau ou hors réseau) utilisé pour entrer en contact;
- 5.3 Rôle conscient d'orienter vers certains espaces en particulier;
- 5.4 Quartiers privilégiés pour la clientèle;
- 5.5 Clientèle préférée;
- 5.6 Provenance géographique de la clientèle acheteur ou vendeur;
- 5.7 Niveau de difficulté de travailler avec certaines clientèles selon l'appartenance au réseau ethnique;
- 5.8 Perception de traitements différentiels selon les groupes à l'endroit desquels s'exerce une discrimination;
- 5.9 Perception de la trajectoire géographique admise selon les groupes à l'endroit desquels s'exerce une discrimination;

- 5.10 Facilité de traiter avec des personnes de même origine en fonction de l'appartenance au réseau ethnique;
- 5.11 Tendances à diriger certaines clientèles vers certains quartiers;
- 5.12 Mise en situation - accès à des visites d'immeubles résidentiels en fonction de l'origine ethnique;
- 5.13 Critères d'accomplissement d'une transaction;
- 5.14 Perception des critères de choix résidentiels de la clientèle acheteur;
- 5.15 Perception des critères de choix résidentiels de la clientèle vendeur.

Pour enrichir les réponses et mieux comprendre certaines des données du questionnaire, nous avons complété la démarche de cueillette d'informations par des entrevues en profondeur. Ces entrevues ont d'abord été menées auprès de quelques-uns des acteurs de la catégorie majoritaire, puis de la catégorie minoritaire, ayant été choisis selon la technique d'échantillonnage "boule de neige". Ces personnes ne figurent pas parmi les répondants de l'échantillon ayant participé à l'enquête. Il s'agit de personnes qui possèdent une expérience considérable de l'immobilier dans divers quartiers de Montréal. Toujours dans le cadre d'entrevues en profondeur, nous avons aussi interviewé une personne du domaine notarial. Chacune des transactions devant se conclure devant un notaire, nous avons pensé que cet acteur du champ de l'immobilier serait en mesure de commenter certaines des hypothèses sur les relations sociales liant les agents immobiliers à une clientèle provenant des diverses origines ethniques.

Le schéma d'entrevue que nous avons élaboré et utilisé dans le cadre

de l'approfondissement de notre recherche est joint en annexe. Il comprend les grands thèmes suivants:

1. Agents d'immeubles et discrimination;
2. Agents d'immeubles et racisme;
3. Agents d'immeubles et stratégies d'adaptation face à la diversité;
4. Cadre conceptuel:
 - Choix intraethnique de l'agent,
 - Accès différentiel à la transaction selon le groupe ethnique du client,
 - Influences exercées dans le choix du quartier du client (pilotage),
 - Enjeux pour l'agent immobilier: protection du marché, bien-être du client ou commission,
 - Clients de certaines origines ethniques et problèmes du financement,
 - Clientèle spécifique et problèmes d'assurance habitation;
5. Culture organisationnelle de l'agence et politiques particulières face à la diversité montréalaise;
6. Perceptions des divers groupes;
7. Mobilité des agents face aux transformations de la composition ethnique de la clientèle à Montréal.

Ces données complémentaires jettent un éclairage additionnel sur des éléments de l'enquête générale qui sont demeurés obscurs après l'analyse des données davantage quantitatives. Cette clarification porte en particulier sur le problème de la discrimination tant dans ses formes élémentaires que complexes. On y traite aussi de

l'identification et de la hiérarchisation des groupes qui en font l'objet le plus souvent.

3.2.3 Résultats de la cueillette des données

De la gestion de l'enquête jusqu'aux entrevues (à l'exception des entrevues en profondeur), toutes les données de l'enquête ont été informatisées. La banque de données qui en résulte donne lieu à une matrice de 50 observations par environ 250 variables. La codification des données a été effectuée selon les règles usuelles; les questions fermées sont encodées alors que les questions ouvertes nécessitent le développement d'une liste de réponses. Ces dernières sont traitées dans un premier temps en accumulant, selon la spécificité des réponses, des codes individualisés. Un guide de codification¹¹⁶ accompagné d'un questionnaire encodé a servi d'outil à la codification.

Dans un deuxième temps, nous avons procédé à une recodification des questions où les réponses multiples étaient trop nombreuses pour être traitées autrement¹¹⁷. Nous les avons encodées à nouveau en procédant par une codification dichotomique. Cette démarche inclut le traitement qualitatif de l'information par une analyse de contenu des réponses obtenues aux questions ouvertes. La diversité de l'information obtenue ayant été codifiée au mot à mot, nous avons traité les

¹¹⁶ Voir l'annexe 5.

¹¹⁷ Voir l'annexe 6.

occurrences d'expressions ou de chaînes discursives, ce qui a permis de structurer l'interprétation de certains des résultats de l'enquête.

Les distributions de fréquences ont rendu possible un premier survol des données du questionnaire et le repérage des erreurs d'entrée de données ainsi que de quelques inconsistances. Après avoir complété la correction des erreurs de saisie, nous avons finalisé l'entrée des données et, dans le cas des questions ouvertes, leur recodification. Le traitement et l'analyse des données se résument essentiellement à la préparation de tableaux croisés qui ont été construits de manière à produire la description de l'échantillon et l'analyse descriptive des relations entre les variables pertinentes.

3.3 DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON

3.3.1 Caractéristiques démographiques

Sexe et âge

L'échantillon est composé de seize femmes et de trente-quatre hommes, soit une présence féminine de 32% par rapport à 68% pour les hommes. Quoique le métier d'agent immobilier se soit féminisé depuis les vingt-cinq dernières années, la

représentation féminine demeure un peu plus faible que celle des hommes. Pour l'ensemble du Montréal métropolitain, les données indiquent une présence féminine de 43,5% comparativement à celle des hommes qui constituent 56,5% des agents ou courtiers¹¹⁸ immobiliers. La différence serait-elle attribuable à la situation urbaine de Montréal, par rapport aux régions? Les données de la Chambre d'immeuble étant confidentielles, nous ne pouvons répondre à cette question.

En ce qui a trait à l'âge, les agents de l'échantillon ont entre 33 et 69 ans. Au moins 70% d'entre eux sont âgés de 45 ans ou plus, dont six ont plus de 60 ans. Ceci explique le ralentissement des activités d'affaires¹¹⁹ de certains agents immobiliers qui se disent à l'approche de la retraite. Les femmes sont généralement plus présentes dans la tranche d'âge de 40 à 49 ans. 73,3% des femmes entrent dans cette catégorie d'âge, comparativement à 47,1% chez les hommes. Les hommes sont en général plus âgés; près de la moitié d'entre eux sont âgés de 50 ans et plus.

¹¹⁸ Données de la Chambre d'immeuble de Montréal, mars 1997.

¹¹⁹ Le nombre d'immeubles vendus annuellement est l'un des indicateurs.

Origine et appartenance ethniques

Parmi les individus de l'échantillon, on retrouve une diversité d'origines ethniques avec une nette prédominance (les deux tiers) de la catégorie majoritaire canadien-français¹²⁰. On compte sept Italiens, trois personnes du Nord de l'Europe et de l'Est (des origines mixtes française et irlandaise, polonaise et française), deux Portugais et deux Grecs. D'autres sont Belges ou d'origines multiples comme noire française (Haïtiens), française et écossaise et enfin, anglaise et française ou d'origines multiples nombreuses.

La curiosité du sociologue nous a poussée à l'analyse de la comparaison entre l'identité ethnique du répondant (déclaration subjective) et son origine ancestrale (auto-déclaration objective de l'origine ethnique). Nous avons croisé ces données afin de vérifier les niveaux de "division interne" au sein de certains groupes comme chez les Canadiens français.

Cela dit, nous avons trouvé pour l'ensemble de l'échantillon que près du tiers, soit 28,3% de l'échantillon, s'identifie¹²¹ au groupe d'origine française

120

Rappelons que le groupe des Canadiens français est défini par le lieu de naissance (Québec ou reste du Canada) et par l'origine française.

121

L'origine à laquelle on s'identifie ne correspond pas nécessairement à l'origine ethnique objective (origine ancestrale). La catégorie majoritaire constituée des Canadiens français est particulièrement intéressante à cet égard.

(tableau 3.3), alors que 19,6% s'identifient aux Québécois, 17,4% aux Italiens et le reste, soit 26,1% aux Canadiens français, les autres origines d'identification étant de moindre importance (portugaises et grecques, respectivement 4,3%). Dans seulement quatre cas on a identifié une seconde ou troisième origine ethnique, en l'occurrence, l'origine anglaise et l'origine française.

L'examen de la relation entre l'identité ethnique ressentie et les origines ancestrales déclarées jette un éclairage intéressant sur un phénomène identitaire. Nous avons étudié le cas du groupe composé des Canadiens français. Ceux-ci se définissent comme des Français dans 37,2% des cas, Québécois dans 21,9% des cas et comme Canadiens français dans les autres 37,5%. Ils se distribuent ainsi en trois catégories distinctes de sentiment d'appartenance ethnique. Cette division interne du groupe est le reflet d'un phénomène identitaire qui continue par ailleurs de susciter débats et passions.

TABLEAU 3.3
IDENTIFICATION À UNE APPARTENANCE ETHNIQUE
SELON LE REGROUPEMENT ETHNIQUE

Regroupements ethniques principaux

Appartenance ethnique	Canadiens français	Italiens	Européens du Nord et de l'Est	Européens du Sud	Ensemble
Française	37,2		33,3		28,3
Italienne	3,1	100,0			17,4
Québécoise	21,9		66,7		19,6
Portugaise				50,0	4,3
Grecque				50,0	4,3
Canadienne-française	37,5				26,1
Ensemble (n)	100,0 (32)	100,0 (7)	100,0 (3)	100,0 (4)	100,0 (46)

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

Statut immigrant et pays de naissance

Presque toutes les femmes de l'échantillon sont d'origine canadienne-française et sont toutes natives du Canada; les hommes, dont certains sont immigrants, ont des origines plus diversifiées. Les immigrants de l'échantillon représentent un peu plus du quart des agents d'immeuble, tous masculins.

Les pays de naissance des immigrants sont l'Italie, l'Égypte, Haïti, la Turquie, la Belgique, la Pologne et le Portugal. Un peu plus de la moitié de l'échantillon est composé de personnes nées au Québec et le cinquième dans l'une ou l'autre des provinces du reste du Canada.

Langue maternelle, connaissance des langues et langues d'usage

Une proportion de 72,0% des individus de l'échantillon se déclarent de langue maternelle française, les autres se déclarent surtout de langue maternelle italienne, puis de langue portugaise, grecque, créole et arabe (données non illustrées). L'absence de personnes de langue maternelle anglaise s'explique notamment par le découpage géographique de notre zone d'étude. Le territoire retenu couvre des espaces sociaux composés de Canadiens français et des gens d'origines ethniques généralement autres que britanniques. Les immigrants, arrivés avant les années 70 et qui avaient tendance à choisir la communauté anglo-canadienne comme groupe d'accueil, se trouvent surtout hors du périmètre étudié, comme dans le *West-Island*.

Les langues connues hors les langues maternelles sont d'abord le français et l'anglais et, dans certains cas, le grec ou l'italien. Peu d'individus ont ajouté une troisième ou une quatrième langue. Elles occupent une place de moindre importance puisque la moitié des individus seulement ont déclaré la connaissance d'une troisième langue. Parmi celles-ci, nous relevons l'allemand, l'italien, le grec, le

polonais, l'espagnol, le turc et le créole.

Pour ce qui est des langues utilisées dans la sphère publique, on retrouve comme langues de travail entre collègues et par ordre d'importance: le français pour 95,8% des individus puis plus rarement l'anglais, qui est mentionné comme deuxième langue qu'on parle avec les collègues pour le quart des individus. Les autres disent faire usage de la langue de Shakespeare d'une façon irrégulière ou très rarement.

Quand une langue autre que le français ou l'anglais est utilisée entre collègues, il s'agit de la langue espagnole (2 cas), portugaise (1 cas), italienne (6 cas), grecque (1 cas), arabe (1 cas) ou créole (1 cas). Les personnes qui font usage de ces langues déclarent les utiliser "souvent" dans la moitié des cas (6 sur 12) ou "parfois" pour l'autre moitié (6 sur 12).

Il est intéressant de constater la prédominance du français comme langue de travail avec les vis-à-vis. L'anglais n'a qu'une importance bien relative avec le quart des agents qui l'utilisent assez souvent avec leurs collègues. Ce sont les langues déclarées en troisième place qui sont importantes dans les échanges entre collègues de la même origine ethnique. Mais qu'en est-il de la clientèle? Y aurait-il un usage plus intensif de langues tierces avec les nouveaux immigrants allophones?

La langue utilisée avec la clientèle est l'une des autres dimensions linguistiques étudiées. Le désir de communiquer dans sa propre langue expliquerait-il une tendance de choisir son agent immobilier au sein de son groupe ethnique? Presque tous les répondants (47/50) déclarent parler souvent le français avec leurs clients. Existe-t-il, par ailleurs, un bilinguisme ou un trilinguisme¹²² dans les rapports avec la clientèle? 35,4% des répondants déclarent parler "souvent" l'anglais, 45,8% disent le parler "parfois" et 18,8% le parlent "rarement". Le bilinguisme français-anglais est, somme toute, assez fréquent dans les échanges avec la clientèle. Dans certains cas (plus de la moitié de l'échantillon), il existe même un trilinguisme. En effet, le polonais, l'espagnol, le portugais, l'italien, le grec, l'arabe et le turc sont souvent parlés dans environ le quart des cas et un peu moins régulièrement dans le tiers des cas.¹²³ Les agents immobiliers semblent vouloir créer un climat de confiance afin de favoriser leurs transactions immobilières en parlant une langue intime¹²⁴. Ils sont ainsi en mesure de répondre à des besoins et, du coup de faciliter la relation avec leur clientèle multiethnique pour qui la langue maternelle¹²⁵ demeure un important outil de

122

Certains travaux ont illustré l'importance de la pratique d'une langue seconde ou d'une troisième langue proposée sur les lieux de travail, en particulier chez les immigrants récents. On trouve une discussion sur ce sujet dans l'étude sur l'adaptation linguistique des immigrants de la décennie 80 (Veltman et Paré, 1993).

123

Il semble qu'environ 25,0% des agents immobiliers, qui sont de langue maternelle autre que le français ou l'anglais, utilisent celle-ci très régulièrement avec la clientèle. Une proportion d'environ un tiers font de même, mais plus rarement.

124

La notion de langue intime a déjà été avancée dans les travaux de C. Veltman. Par exemple, la langue de l'amitié serait une langue intime par opposition à la langue de travail, dans la sphère publique.

125

Weber évoque la langue comme l'un des moyens de s'entendre de "façon primaire". La langue peut devenir outil de communalisation parce qu'elle facilite la communication et la rend ainsi possible (Weber, 1922: 81).

communication. Parler la langue intime du client devient un facteur qui favorise l'établissement de la relation d'affaires. Les agents qui peuvent parler la langue du client créent indubitablement des ponts avec celui-ci. L'examen de l'usage des langues des allophones, on le verra au prochain chapitre, montre combien cette pratique intervient dans la relation de confiance entre le client et l'agent.

Religion

La grande majorité des individus de l'échantillon sont de religion catholique romaine. Les autres religions déclarées sont les religions anglicane, unitarienne et grecque orthodoxe. Moins de 5% des individus ont déclaré ne pas avoir de religion. La pratique de la religion est l'affaire d'un peu moins de la moitié des individus, alors que l'autre moitié n'est pas du tout pratiquante. Bien que cette variable ne soit pas centrale dans cette étude, elle peut être parfois essentielle dans la définition de sous-groupes ethno-religieux¹²⁶. Les deux tiers de l'échantillon étant composés de Canadiens français, nous trouvons des répondants non pratiquants dans la moitié des cas, ce qui s'explique notamment par le déclin de la pratique religieuse au Québec depuis la révolution tranquille¹²⁷.

126

Une étude de Ivan Light et al. (1993) met en évidence la nécessité de redistribuer en quatre groupes religieux les Iraniens immigrants de Los Angeles pour bien saisir les frontières ethniques et mieux appréhender l'économie ethnique iranienne qui n'est pas monolithique comme certains l'avancent.

127

Voir à ce sujet l'exposé de Lemieux et Montminy portant sur la vitalité du catholicisme québécois dans Québec en jeu, (1992: 581). À titre indicatif, il n'y aurait que 20% de pratique dominicale à la fin des années 80.

3.3.2 Autres caractéristiques individuelles

Savoir-faire et formation

La plupart des agents immobiliers de l'échantillon, soit 70% d'entre eux, sont actifs depuis le début des années 80. Un seul individu était actif en immobilier avant les années 50. Quatre personnes ont débuté dans ce métier entre les années 50 et les années 70 et huit autres (16,4%) dans les années 70. Il s'agit donc d'une échantillon très expérimenté et, sans doute, bien informé eu égard aux questions que posent cette recherche.

Environ le quart des agents immobiliers ont vingt ans et plus d'expérience alors que 30% d'entre eux en ont entre dix et dix-neuf; un autre 30% aurait une expérience de 5 à 9 ans, ne laissant qu'une proportion de 8% ayant moins de cinq années d'expérience. Le manque de travail causé par le ralentissement des activités sur le marché immobilier depuis la fin des années 80, voilà la raison que les agents donnent souvent pour expliquer le faible nombre d'agents ayant peu d'expérience. Beaucoup d'entre eux auraient délaissé le métier au début des année 90, à cause du faible taux d'activité du marché immobilier.

En termes de scolarité, environ quatre personnes sur dix détiennent un diplôme d'études secondaires alors que deux autres sur dix ont complété le niveau

collégial (CÉGEP). Environ le tiers possèdent une formation universitaire, surtout de premier cycle. Quelques-uns ont soit un certificat en sciences immobilières, soit une maîtrise, soit un doctorat; certains ont suivi des cours d'agents immobiliers..

Parmi ceux qui ont déclaré leur domaine de spécialisation (27/50), nous avons constaté que deux cinquièmes avaient reçu une formation très peu spécialisée, c'est-à-dire dans des secteurs d'emploi à faible qualification, notamment le secrétariat, la tenue de livre et la comptabilité, le travail d'usine et la réparation de machinerie. À l'autre pôle, on retrouve des individus avec des formations plus poussées dont l'administration et la finance, l'ingénierie et l'urbanisme, les sciences sociales et les sciences de la santé, le droit, le travail social, les arts et les lettres.

Statut dans l'organisation

Les statuts au sein de l'organisation¹²⁸, tels que déclarés dans les questionnaires, sont diversifiés. Les réponses recueillies se distribuent en trois catégories: certains se disent agents agréés (statut de profession), d'autres, présidents de l'entreprise (poste dans l'organisation) et d'autres encore se présentent comme

¹²⁸

Les statuts déclarés par les répondants sont répartis en diverses catégories qui ne concordent pas nécessairement avec l'information recherchée dans la question. Notamment, certains ont donné leur statut professionnel alors que d'autres ont indiqué leur place dans l'organisation (poste occupé) à laquelle ils appartiennent. Il existe notamment plusieurs statuts professionnels, dont agent, agent agréé, courtier, courtier agréé, chacun des statuts étant encadré par la Loi et règlement sur le courtage immobilier au Québec (LRQ, c. C-73.1, a74).

propriétaires de l'entreprise immobilière (tenure)¹²⁹. Le tableau 3.4 résume les réponses obtenues.

À l'examen de ce tableau, nous remarquons que la moitié des personnes sont en position de direction dans leur organisation, tandis qu'un tiers d'entre elles occupent un poste intermédiaire que nous avons défini par la catégorie "courtier, associé, affilié". Les autres sont agents, agents agréés ou agents autonomes.

Les femmes sont plus fortement représentées dans des positions de direction (56,3%) que les hommes (46,9%). Seraient-elles plus nombreuses à être dirigeantes parce que le métier d'agent autorise des horaires flexibles, davantage compatibles avec les responsabilités familiales? Le métier d'agent immobilier ressemble en plusieurs points au travail autonome, qui devient une formule de travail de plus en plus recherchée.

129

La question qui visait à mieux préciser les statuts a permis de confirmer que 66% des répondants se disent agents indépendants, alors que 17% sont des courtiers associés. Les autres se déclarent affiliés ou agréés.

TABLEAU 3.4

STATUT DE L'AGENT IMMOBILIER DANS L'ORGANISATION
SELON L'APPARTENANCE DE SEXE

Genre

Statut dans l'organisation	Homme	Femme	Ensemble
Président ¹ , directeur et propriétaire ²	46,9	56,3	50,0
Courtier, associé, affilié	28,1	25,0	27,1
Agent agréé, agent d'immeuble	15,6	12,5	14,6
Autre	9,4	6,3	8,3
Ensemble	100,0	100,0	100,0
(n)	(32)	(16)	(48)

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

¹ Le président d'une agence d'immeuble est aussi courtier agréé.

² Dans le cas présent, on retrouve probablement des agents autonomes qui agissent tout aussi bien en tant que courtier qu'en tant qu'agent.

Secteur d'activité

Les répondants sont tous spécialisés dans la vente d'immeubles résidentiels, multifamiliaux ou unifamiliaux. Le type d'immeuble vendu est tributaire du territoire que dessert l'agent. Les zones situées en périphérie de la ville centrale sont suburbaines et sont caractérisées par le *bungalow* typique des banlieues nord-

américaines (une partie de Pointe-aux-Trembles, Rivière-des-Prairies, Saint-Léonard, Anjou, une partie de Montréal-Nord, Ville Saint-Laurent, à l'exception des immeubles multifamiliaux comme les tours d'appartements et une partie de Ville LaSalle). Plusieurs de ces quartiers ou villes de la Communauté urbaine de Montréal sont caractérisés par un grande mixité, tant dans les utilisations du sol que dans l'architecture et les types de bâtiments.

Volume annuel de vente entre 1993 et 1995

L'examen des volumes annuels de vente par période révèle la prospérité de l'agent d'immeuble et l'importance de son travail. Nous avons cueilli l'information sur deux périodes consécutives en vue d'obtenir une meilleure évaluation de la dynamique du marché immobilier dans les secteurs retenus. Les données sont présentées au tableau 3.5.

TABLEAU 3.5
 VOLUME DE VENTE DES IMMEUBLES (\$)
 PAR AGENT IMMOBILIER, 1993 à 1995

Volume en \$	Période de ventes	
	1993-1994	1994-1995
Moins de 1 million	13,5	11,1
1 à 1,9 millions	43,3	36,1
2 à 2,9 millions	13,5	22,2
3 à 9,9 millions	16,2	19,5
10 millions et plus	13,5	11,1
Ensemble	100,0	100,0
(n)	(37)	(36)

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

Ce tableau révèle, pour 1994-95, une hausse des volumes de vente pour la plupart des agents d'immeuble de l'échantillon. En effet, ceux-ci sont généralement plus prospères: de 56,8% dans les catégories de 1 à 2,9 millions, ils représentent 47,2% pour cette même tranche, ce qui illustre une diminution dans ces catégories, mais se reflète dans les autres catégories supérieures en 1994-1995. Par conséquent, il s'agit d'une croissance de leur chiffre d'affaires

Le volume annuel moyen observé pour la période 93-94 est de 4,7

millions, soit 36 immeubles en moyenne par année et, pour la période 94-95, il est de 4,9 millions, soit 34 immeubles en moyenne par année (données non illustrées). En effet, en 1997, la situation du marché immobilier suit une lente tendance qualifiée de “reprise timide”. La baisse des taux d'intérêt expliquerait la meilleure santé économique du marché immobilier.

Le tableau suivant (tableau 3.6) illustre les valeurs moyennes des immeubles, selon la catégorie d'analyse. Ce tableau montre l'importance de la présence des agents immobiliers de la catégorie majoritaire, soit 82,1% dans les intervalles de classe inférieures à 149 000\$. Les membres de la catégorie minoritaire sont moins nombreux dans cette classe, soit 66,7%. On les retrouve en plus grand nombre dans la classe des 150 000\$ et plus (33,3% vs 14,3% pour la catégorie majoritaire). Cela reflète en partie la spécialisation des uns dans la vente d'immeubles résidentiels unifamiliaux en comparaison aux immeubles résidentiels de type *plex*.

TABLEAU 3.6

VALEUR MOYENNE DES IMMEUBLES
VENDUS PAR L'AGENT IMMOBILIER,
SELON LA CATÉGORIE

Catégories

Valeur en \$ (1995-96)	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble
Moins de 100 000	10,7		7,0 (3)
100 000 à 149 000	71,4	66,7	69,7(30)
150 000 à 199 999	14,3	33,3	21,0 (9)
200 000 et plus	3,6		2,3 (1)
Ensemble	100,0	100,0	100,0
(n)	(28)	(15)	(43)

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

La valeur moyenne d'une maison vendue en 1995 était de 126 512\$, cette valeur moyenne étant calculée à partir de 43 déclarations s'échelonnant de 90000\$ à 200 000\$ par unité d'habitation (non illustré). À l'examen des catégories majoritaire et minoritaire, nous constatons une différence d'environ 10 000\$ dans la moyenne de la valeur des immeubles vendus. Les majoritaires vendent des propriétés de valeur inférieure à celles vendues par les membres des groupes minoritaires, soit 123 928\$ en moyenne par rapport à 131 333\$.

La valeur moyenne de l'échantillon est plus faible que celle obtenue

pour l'Île de Montréal, qui se situe à 137,710\$¹³⁰. Cela reflète probablement, et de façon très grossière, la qualité du marché immobilier de l'est par rapport à celui de l'ouest de l'île où la valeur des propriétés (où il y a aussi beaucoup d'hétérogénéité) traduit en quelque sorte une meilleure position socio-économique générale .

3.3.3 L'entreprise

Création de l'entreprise immobilière

La moitié des répondants ont créé l'entreprise immobilière à laquelle ils sont rattachés. Cette proportion se retrouve-t-elle de façon uniforme dans tous les groupes ethniques¹³¹? 45,5% des personnes de la catégorie majoritaire, constituée de Canadiens français, ont créé leur entreprise alors que cette proportion se situe au-delà de 60,0% pour les autres groupes minoritaires (données non illustrées). Ces observations corroborent les résultats des études sur l'entrepreneurship, à savoir que la proportion des créateurs d'entreprises chez les immigrants est supérieure à celle que l'on trouve chez les natifs. Cependant, les personnes d'origine italienne semblent échapper à la règle; leur taux de création de 42,9% est inférieur à celui des autres catégories minoritaires et à celui des natifs.

130

Voir les données du tableau 1 sur les transactions immobilières entre 1991 et 1996 sur le marché résidentiel au Québec, Direction de l'analyse et de la recherche, Société d'habitation du Québec, compilations pour l'Île de Montréal.

131

Le besoin de créer son propre emploi en conjoncture difficile, de même que le désir d'avoir sa propre *business* sont le plus souvent à l'origine des prédispositions à la création d'une entreprise.

Le nombre d'années d'existence de l'entreprise varie considérablement et semble refléter des périodes de fluctuations économiques importantes du marché immobilier. Parmi celles qui ont été créées par les répondants, 30,8% l'ont été avant 1980, alors que 42,3% le furent pendant la frénésie des années 1980; 26,9% l'ont été après la récession de la fin de la décennie 80.

Semaine de travail

La longueur de la semaine de travail varie considérablement selon les agents immobiliers. Nous constatons que 40% d'entre eux travaillent entre soixante et cent heures, alors que 30% font de quarante-cinq à cinquante-cinq heures de travail hebdomadaire. Seulement 30% travaillent quarante heures par semaine ou moins. Il peut s'agir d'agents à la préretraite ou qui ont choisi de travailler à temps partiel, tandis que d'autres sont victimes du ralentissement économique.

Agents et employés dans les entreprises de l'immobilier

Le tiers des entreprises de l'échantillon comptent cinq agents et moins. Un peu plus du tiers emploient entre six et vingt agents et les autres, un peu moins du tiers résiduel, se situent dans la catégorie de vingt et un à soixante agents. Dans l'échantillon, le nombre moyen d'agents par entreprise se situe à seize. La plus petite entreprise du domaine de l'immobilier résidentiel est constituée d'un travailleur

autonome et la plus grande compte jusqu'à cinquante-trois agents.

Plus des quatre cinquièmes déclarent qu'ils ont des collègues membres de leur groupe ethnique. Sur les lieux de travail, le tiers des agents immobiliers de l'échantillon travaillent avec cinq agents ou moins de leur communauté ethnique, les deux cinquièmes en côtoient de six à vingt et les autres, soit un peu plus du quart, de vingt et un à plus de cinquante. Ceux qui n'ont rien déclaré travaillent seuls. Si l'univers de travail semble multiethnique, il demeure surtout constitué de membres du même groupe ethnique que celui de l'agent, ce qui est le cas en particulier pour les Canadiens français.

La situation est semblable pour les employés de bureau comme les secrétaires, réceptionnistes et commis. Si un dixième des agents ne travaillent pas avec des employés de bureau de leur propre origine ethnique, près des trois quarts en côtoient entre un et cinq et les autres, moins de deux dixièmes, entre six et trente.

Parmi ces collègues de travail des agents immobiliers, l'on retrouve principalement les identités ethniques suivantes: française (9/35), italienne (8/35), québécoise (7/35), les autres étant d'origine polonaise, canadienne, portugaise ou d'origines multiples (11/35).

Publicité dans les médias

Outre l'utilisation des affiches "à vendre" ou "vendu", les agents immobiliers font de la publicité dans 84,0% des cas, surtout dans les journaux et en particulier dans les quotidiens comme *La Presse*, *The Gazette* ou le *Journal de Montréal*.

Le tableau 3.7 présente l'importance relative de chacun des médias publicitaires. On y constate que les journaux sont privilégiés comme moyen de publicité en immobilier: les quotidiens d'abord, puis les journaux de quartier suivis des journaux ethniques. La circulaire distribuée de porte à porte est relativement populaire et, de fait, elle l'est plus que les journaux ethniques. La télévision et la radio, de même que l'affichage en vitrine ou les dépliants que l'on distribue sur les pare-brise des voitures sont manifestement des moyens de publicité plus marginaux. La télévision ou la radio ethnique sont toutefois privilégiées par rapport à la télévision d'état ou la télévision grand public, mais elle ne rejoint que le cinquième des individus. Le facteur coût explique fort probablement l'utilisation moins fréquente des médias télévisuels ou radiophoniques par rapport à tout autre média.

TABLEAU 3.7
MÉDIAS UTILISÉS PAR L'AGENT IMMOBILIER
SELON LA FRÉQUENCE D'UTILISATION

Médias	Fréquence d'utilisation				Ensemble (n)
	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	
Journaux de quartier	43,6	41	12,8	2,6	100,0(39)
Journaux quotidiens	65,9	17,1	14,6	2,4	100,0(41)
Journaux ethniques	22,6	9,7	25,8	41,9	100,0(31)
Circulaire à la porte	26,7	13,3	33,3	26,7	100,0(30)
Dépliant sur voiture				100	100,0(27)
Affichage en vitrine	3,7		14,8	81,5	100,0(27)
Radio ou télé de la communauté ethnique	6,7	13,3	13,3	66,7	100,0(30)
Radio ou télé hors de la communauté	3,7	3,7	7,4	85,2	100,0(27)

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

La langue de la publicité dans les journaux de quartier est essentiellement le français à 82,5% (sur 40 déclarations) alors que 5% des agents utilisent l'anglais. La différence, soit 12,5%, s'explique par l'utilisation des langues comme l'italien, le chinois, l'espagnol et une combinaison de réponses multiples, dont le bilinguisme anglais et français dans quelques cas.

Dans les quotidiens, le français est la langue de la publicité dans 47,4%

des cas (sur 38). La publicité bilingue (anglais et français) est fréquente dans les quotidiens (44,7%). La publicité unilingue anglaise ou dans d'autres langues est marginale à ce chapitre. Dans les journaux ethniques, un peu moins de la moitié des déclarations (sur 13) réfèrent à des langues autres que le français et l'anglais comme langue de publicité. Il s'agit du portugais, de l'italien, du grec ou du chinois.

3.3.4 Vers une vision d'ensemble

Nous avons présenté dans ce chapitre les caractéristiques principales des agents acteurs de l'immobilier. Ce portrait laisse entrevoir une plus forte représentation des hommes par rapport aux femmes, ce qui semble correspondre à la réalité. Nous avons aussi constaté que ces professionnels sont d'âge mûr et qu'ils possèdent une vaste expérience du métier et connaissent bien leur territoire. Ils utilisent la publicité pour atteindre la clientèle ethnique et privilégient les journaux ethniques ou de quartier comme média et ceci dans des langues autres que le français ou l'anglais. Le "biais volontaire" est introduit à même la publicité, par la promotion de la solution d'habitation qui convient à la clientèle visée.

Des caractéristiques distinctives ressortent lorsque nous comparons les deux catégories conçues pour les fins de l'analyse. Les agents de la catégorie majoritaire sont des Canadiens français. Ils ne constituent pas un groupe homogène d'individus. Certains d'entre eux sont fortement scolarisés, alors que d'autres ont une

formation plus limitée. L'expérience compense sans doute les désavantages liés à un manque de scolarisation. Ces personnes sont des hommes et des femmes d'âge mur, qui doivent travailler généralement de longues heures afin de conserver un chiffre d'affaires élevé.

Dans l'autre catégorie, les groupes minoritaires sont surtout composés d'immigrants. Ce sont des hommes uniquement et la moitié d'entre eux sont d'origine italienne. Il s'agit d'un groupe plutôt hétérogène, dont la réussite dans ce domaine semble égale et même supérieure à celle des Canadiens français. La comparaison des deux groupes laisse entrevoir des différences dans leurs comportements. Si certains des agents des groupes minoritaires réussissent mieux dans l'immobilier que ceux de la catégorie majoritaire, alors il y a lieu d'explorer les possibilités de marchés captifs fondés sur l'ethnicité, d'identifier des façons particulières de traiter leurs clientèles à l'intérieur ou à l'extérieur du groupe et de cerner des lieux privilégiés de pratique.

Voilà une esquisse du plan d'analyse que nous proposons au prochain chapitre. Nous interrogeons les données afin de répondre aux diverses questions de cette recherche. Puis, nous étudions les représentations de l'espace parce que la ségrégation résidentielle ethnique est non seulement le reflet de processus liés au cycle de vie, classe sociale ou appartenance ethnique mais aussi, un phénomène de perceptions qui contribue, du moins selon Massey (1995), à reproduire la condition de l'espace géographique concerné.

CHAPITRE 4

PRATIQUE DE LA SÉGRÉGATION RÉSIDEN­TIELLE ETHNIQUE:

UNE ANALYSE DES RÉSULTATS

Ce chapitre est consacré aux résultats de l'enquête auprès des agents immobiliers. Il est structuré selon les trois grands thèmes que nous développons dans cette thèse : le lien entre l'appartenance ethnique et le choix de l'agent, l'accès différentiel à la transaction, qui limite les possibilités sur le marché immobilier, et la pratique par les agents immobiliers du pilotage ethnique de la clientèle dans l'espace urbain. Nous abordons aussi les représentations que se font les agents de la composition ethnique de leurs quartiers, là où ils ont une pratique professionnelle ou une résidence personnelle.

En particulier, nous étudions le lien social entre agents et clients, lien qui n'est pas strictement utilitariste et instrumental¹³². Nous identifions les clientèles qui vivent le plus les effets négatifs ou positifs de la discrimination dans l'une ou l'autre des directions de l'axe de différenciation-discrimination, au sens sociologique le plus large. Nous examinons comment la pratique spatiale directe ou indirecte, où les représentations que se font les agents immobiliers des besoins de leurs clientèles de toutes origines jouent vraisemblablement un rôle, influe sur la ségrégation résidentielle ethnique .

132

Nous entendons par lien social utilitariste et instrumental une relation basée sur le rapport marchand.

4.1 ETHNICITÉ ET CHOIX D'UN AGENT IMMOBILIER

Parmi les mécanismes faisant partie du processus de ségrégation résidentielle ethnique, il y a le choix de l'agent immobilier¹³³ par le client lors de l'achat ou de la mise en vente d'une propriété. L'un des effets de ce choix pourra être le renforcement potentiel des structures résidentielles existantes (Cadwallader, 1993). Le processus de choix serait lié aux perceptions qu'ont les acteurs (clients) de la qualité du service immobilier dont ils vont se prévaloir. Il dépendrait aussi en partie de la connaissance préalable du marché, de l'accès à l'information et de la reconnaissance des besoins résidentiels personnels.¹³⁴

Nous cherchons à connaître la perception qu'ont les agents des facteurs qui motivent la clientèle dans sa sélection d'un agent immobilier. Est-ce que l'appartenance ethnique de l'agent immobilier, selon sa propre perception, serait un facteur important? Est-ce que faire partie du réseau du groupe ethnique s'avère être un atout? Y a-t-il des avantages à faire partie d'un groupe majoritaire plutôt que d'un groupe minoritaire? Est-ce que les choix apparents de la clientèle, tels que perçus par les agents, peuvent être basés sur des critères autres que l'ethnicité? Nous allons examiner ces questions à partir des données sur le choix de la clientèle tel que perçu

133

Les indicateurs du choix ethnique de la part du client, selon la perception de l'agent, nous permettent de comprendre l'importance pour les agents immobiliers de faire partie d'un réseau ethnique.

134

Voir les éléments du cadre conceptuel à la figure 2.2, chapitre 2.

par les agents lorsqu'on leur demande quel bassin de clientèle ils réussissent à obtenir sur le marché général. Nous observerons aussi l'ensemble des critères énumérés par les agents immobiliers. Nous les étudierons aussi selon des catégories¹³⁵ d'analyse fondées, rappelons-le, sur des regroupements de diverses appartenances ethniques des agents d'immeuble. Cette analyse permettra d'évaluer l'importance de l'appartenance ethnique dans les choix prétendument effectués par la clientèle, toujours selon la perception des agents immobiliers. Cela sous-entend que les agents dressent leur bilan de la composition ethnique de la clientèle qu'ils desservent. Il est entendu que leurs perceptions ne permettent pas de discuter de l'ensemble de leur clientèle potentielle par rapport à la clientèle réelle.

4.1.1 Présence du facteur ethnique dans le choix apparent de la part du client, tel que perçu par l'agent immobilier

Tout d'abord, nous examinons le portrait d'ensemble que présente l'agent d'immeuble de sa clientèle effective en termes d'appartenance à la communauté ethnique. Selon la perception des agents, dans la plupart des cas, les clients sélectionnent un agent immobilier membre de leur groupe ethnique. Cet agent

135

En raison des petits nombres, deux catégories d'analyse ont été retenues pour les divers traitements statistiques représentant, d'une part, le regroupement principal "majoritaire" qui réunit les Canadiens français et, d'autre part, l'autre regroupement, "minoritaire", où sont rassemblés les autres groupes de l'échantillon (Italiens, Écossais, Irlandais, Belges, Polonais, Portugais, Grecs et Haïtiens).

n'est peut-être pas le premier ou le seul choix du client. Il est l'acteur au fait de l'aboutissement des transactions menées avec une majorité de membres de la communauté ethnique, ce qui contribue au bilan qui résulte des perceptions. Ce fait présente un intérêt pour la compréhension des relations entre agents et clients.

Regardons tout d'abord la compilation des résultats obtenus¹³⁶ dans l'enquête. Au tableau 4.1¹³⁷, les données suggèrent que les agents perçoivent de la part de leurs clients un choix prioritairement intra-ethnique. En effet, ces enquêtes montrent que, dans 92,0% des cas, les agents immobiliers croient que leur clientèle est constituée de membres de leur groupe ethnique parce qu'ils chercheraient à être représentés par un des leurs lors d'une transaction immobilière. 54,0% des agents immobiliers rendent compte aussi d'un choix extra-ethnique de leur clientèle. Il semble donc qu'à partir des bilans dressés par les agents qui ont participé à l'enquête, l'appartenance au même groupe ethnique revêt une certaine importance, toujours selon les perceptions de ces mêmes agents. Rappelons que les données reflètent une partie seulement de la dynamique de l'offre et de la demande de services. Une enquête complémentaire auprès de la clientèle pourrait aider à tracer un portrait plus précis de la relation agent-client.

136

Pour les traitements statistiques, nous avons utilisé le progiciel SPSS- Windows, version 6.0.

137

La plupart des tableaux de la thèse sont construits à partir d'une collection de tableaux croisés à deux variables. Leur conception vise à simplifier la présentation. C'est pourquoi, il est impossible de totaliser les pourcentages pour constituer 100%. Il faut lire les résultats en tenant compte du fait qu'il s'agit de pourcentages de l'effectif (n) apparaissant en bas de chacune des colonnes. Les résultats de calcul des χ^2 sont indiqués dans la colonne à l'extrême droite de chacun des tableaux.

TABLEAU 4.1
 FACTEUR ETHNIQUE DANS LE CHOIX APPARENT
 DE L'AGENT PAR LE CLIENT¹³⁸ TEL QUE PERÇU PAR L'AGENT,
 SELON LA CATÉGORIE D'ANALYSE

Perception du facteur ethnique dans le choix	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Intra-ethnique (incluant la réponse mixte)	93,9	88,2	92,0	0,50
Extra-ethnique (incluant la réponse mixte)	45,5	70,6	54,0	2,85*
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

Le tableau 4.1 montre également que l'appariement agent-client varie selon les catégories majoritaire et minoritaire. Dans les deux catégories d'analyse, les niveaux de choix intra-ethniques ne montrent pas de différence significative (93,9% vs 88,2%). Par contre, les choix extra-ethniques sont plus importants chez les groupes de la catégorie minoritaire (70,6% vs 45,5%) que chez les membres de la catégorie

majoritaire. Statistiquement, cette variation s'avère significative¹³⁹ au seuil de 0,10 ($\chi^2= 2,85$), ce qui veut dire que la probabilité qu'il y ait une dépendance entre les deux variables, choix extra-ethnique et catégorie d'analyse, est élevée.

Nous avons examiné l'interaction entre les variables intra-ethnique et extra-ethnique (tableaux 4.1a, 4.1b et 4.1c). Nous avons découvert que dans 25 cas sur 46, les agents immobiliers révélaient une congruence entre les choix intra-ethniques qu'ils perçoivent chez leur clientèle et les choix extra-ethniques (tableau 4.1a). Cette relation n'est pas significative. Pour ce qui est des agents immobiliers de la catégorie majoritaire, cette congruence serait de 14 cas sur 31 (tableau 4.1b) alors qu'elle serait de 11 cas sur 15 chez ceux de la catégorie minoritaire (tableau 4.1c). Il n'y a pas non plus dans ces cas de relation significative entre les variables mises en rapport.

139

À ce sujet, les tests statistiques que nous calculons dans notre analyse de données sont des χ^2 . Comme dans la plupart des travaux empiriques de ce type, le seuil de signification fixé à 0,05 (3,841**) dans nos analyses. Pour le bénéfice du lecteur, nous indiquons aussi les seuils de 0,10 (2,706*) et de 0,01 (6,635***).

TABLEAU 4.1a
 CONGRUENCE ENTRE LES CHOIX INTRA-ETHNIQUE ET EXTRA-ETHNIQUE
 SELON LA PERCEPTION DE L'ENSEMBLE

Facteur ethnique dans le choix	absence de réponse	choix extra-ethnique	(n)
absence de réponse	2	2	(4)
choix intra-ethnique	21	25	(46)
(n)	(33)	(27)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10 ** ,05 *** ,01 $\chi^2=0,03$

TABLEAU 4.1b
 CONGRUENCE ENTRE LES CHOIX INTRA-ETHNIQUE ET EXTRA-ETHNIQUE
 SELON LA PERCEPTION DE LA CATÉGORIE MAJORITAIRE

Facteur ethnique dans le choix	absence de réponse	choix extra-ethnique	(n)
absence de réponse	1	1	(2)
choix intra-ethnique	17	14	(31)
(n)	(18)	(15)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10 ** ,05 *** ,01 $\chi^2 =0,46$

TABLEAU 4.1c
 CONGRUENCE ENTRE LES CHOIX INTRA-ETHNIQUE ET EXTRA-ETHNIQUE
 SELON LA PERCEPTION DE LA CATÉGORIE MINORITAIRE

Facteur ethnique dans le choix	absence de réponse	choix extra-ethnique	(n)
absence de réponse	1	1	(2)
choix intra-ethnique	4	11	(15)
(n)	(5)	(12)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

$P \leq$ * ,10 ** ,05 *** ,01 $\chi^2=0,02$
 En somme, nous constatons que le bilan que dressent les répondants à partir de leurs perceptions et faisant état d'une clientèle surtout intra-ethnique semble assez généralisé. On ne retrouve pas de différences significatives entre les catégories majoritaire et minoritaire. Le bilan des agents par rapport au choix extra-ethnique effectué par la clientèle se présente toutefois différemment. La clientèle membre de la catégorie minoritaire tendrait de façon significative à choisir un agent immobilier en dehors du groupe ethnique.

Quoiqu'il en soit, les données suggèrent que, selon la perception des agents, les choix effectués par la clientèle, sont liés parfois à l'absence d'agents immobiliers du groupe ethnique à desservir, ce qui est particulièrement prévisible pour les clients des groupes minoritaires. La préférence pour un agent dans l'un ou l'autre des groupes majoritaires, plus fortement représentés dans la société d'accueil, serait aussi une explication des choix extra-ethniques du côté des membres de la catégorie minoritaire. Mais, il s'agit là d'une hypothèse qu'il nous faudrait documenter à partir de données sur la démographie des groupes ethniques de l'Île de Montréal et aussi par une analyse de la distribution spatiale de la population réelle des agents immobiliers pour l'ensemble du territoire à l'étude. Nous examinons, au prochain tableau, l'importance relative des divers critères énoncés lorsque le bilan consiste en des choix intra-ethniques.

4.1.2 Analyse des critères de choix intra-ethniques

Les motifs que donnent les agents immobiliers pour expliquer le choix intra-ethnique effectué par la clientèle sont divers. Selon les agents d'immeuble, quand leurs clients choisissent un agent à l'intérieur de leur groupe ethnique, c'est parce qu'ils ont entendu parler de cet agent par des connaissances communes (46,0%) ou encore, parce qu'il s'agit d'un ami (32,0%) ou d'un membre de la famille (12,0%).

D'autres déclarent que, toujours selon leurs perceptions, leurs clients font un choix linguistique dans 28,0% des cas ou n'ont tout simplement pas été référés dans 36,0% des autres. Il y a d'autres motifs (66,0%) dont la fréquence et la diversité nous ont permis de développer des classifications plus précises que nous présentons au tableau 4.3.

L'examen des variations dans les critères de choix d'un agent à l'intérieur du même groupe, selon les catégories d'analyse majoritaire et minoritaire, nous permet de comprendre en partie le processus de choix intra-ethnique. Toujours selon le tableau 4.2, nous constatons la préséance de la langue commune comme en témoignent les membres de la catégorie minoritaire (64,7%) pour la clientèle des

agents d'immeuble de la catégorie minoritaire, alors que ce critère est de peu d'importance au sein du groupe majoritaire (9,1%). Cette différence est significative car le χ^2 est de 17,21, avec une probabilité de 0,0003, soit un seuil de signification correspondant à 0,01.

TABLEAU 4.2

CRITÈRES DU CHOIX INTRA-ETHNIQUE EFFECTUÉ PAR LE CLIENT¹⁴⁰
D'APRÈS LA PERCEPTION DE SON AGENT IMMOBILIER,
SELON LA CATÉGORIE

Catégories d'analyse

Critères intra-ethniques	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	χ^2
	%	%	%	
Connaissances communes	42,4	52,9	46,0	0,50
Amis communs	27,3	41,2	32,0	1,00
Famille	15,2	5,9	12,0	0,91
Langue commune	9,1	64,7	28,0	17,21***
Sans référence	36,4	35,3	36,0	0,00
Autre	75,8	47,1	66,0	4,12**
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

Pour la plupart des autres critères à l'exception de la catégorie "autre", il n'y a pas de différences significatives entre les catégories majoritaire et minoritaire. En effet, une plus forte proportion des agents de la catégorie majoritaire explique par d'autres raisons le choix intra-ethnique d'un agent immobilier par son client; 75,8%, des répondants de la catégorie majoritaire et 47,1% ($\chi^2=4,12$, $p=0,04$) de ceux de la catégorie minoritaire ont déclaré d'autres motifs. Nous avons relevé parmi ceux-ci des éléments comme la réputation de l'agent ou de l'agence, le professionnalisme, le talent de négociateur, un meilleur accès aux ressources du milieu, l'intégrité de l'agent, la réputation du courtier, la proximité, la qualité des connaissances et la disponibilité de l'information. Nous avons constitué ces raisons en tableau complémentaire (voir le tableau 4.3). D'autres motifs furent signalés marginalement comme la capacité personnelle de l'agent de vendre l'ensemble d'un projet d'habitation ou la capacité d'exercer un filtrage systématique des acheteurs potentiels afin d'éviter les visites "inopportunes".

Selon la perception de ces agents immobiliers (tableau 4.3), 32,0% des clients seraient généralement influencés par leur réputation et leur popularité (ou celle du courtier) dans le quartier; pour 18,0%, il s'agirait de leur image publique (à travers la publicité) et pour 8,0%, de leur notoriété personnelle ou de celle de l'agence. Enfin, pour 4,0% d'entre eux, la proximité géographique du lieu d'affaires semble un autre facteur guidant le choix. Cependant, nous n'avons pas relevé de différences

significatives entre les catégories majoritaire et minoritaire dans ce tableau.

TABLEAU 4.3

AUTRES FACTEURS MOTIVANT LE CHOIX INTRA-ETHNIQUE
DU CLIENT¹⁴¹ TELS QUE PERÇUS PAR L'AGENT IMMOBILIER,
SELON LA CATÉGORIE

Catégories d'analyse				
Facteurs motivant la clientèle tels que perçus par l'agent	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	χ^2
	%	%	%	
Popularité et réputation de l'agent	39,4	17,6	32,0	2,44
Publicité et prospection	18,2	17,6	18,0	0,00
Notoriété de l'agence et de l'agent	6,1	11,8	8,0	0,50
Proximité géographique	3,0	5,9	4,0	0,24
Autres motifs	9,1	0,0	6,0	1,64
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique,
Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
** ,05
*** ,01

4.1.3 Résultats eu égard à l'hypothèse du facteur ethnique dans le

choix de l'agent d'immeuble

Selon la perception de l'agent, l'ethnicité semble jouer un rôle dans les choix de l'agent par le client, quoique ce portrait demeure une vision partielle de la demande reçue par l'agent. Cette demande refléterait la portion de la clientèle qui a arrêté son choix sur le répondant, ce qui exclurait l'autre partie du bassin de clientèle potentielle. Les données suggèrent que dans 92,0% des cas (tableau 4.1), l'agent perçoit un témoignage intra-ethnique de la clientèle. Entre autres, ces choix seraient guidés et encadrés par des acteurs comme des connaissances, des amis ou des membres de la famille, le plus souvent membres du même groupe. Le facteur linguistique jouerait plus que tout autre critère et de façon significative, chez les agents des groupes ethniques minoritaires (tableau 4.2). Le plus souvent, le motif de la langue commune (en l'occurrence, une langue tierce) se combinerait étroitement à l'appartenance à un univers familier et permettrait de fonder la confiance mutuelle, condition de base du déroulement d'une transaction immobilière réussie.

La première hypothèse, à savoir que l'appartenance ethnique commune de l'agent et du client influencerait sur le choix de l'agent immobilier, ne serait pas contredite par les résultats de l'enquête. Au contraire, la tendance à l'appariement agent-client du même groupe ethnique semble vérifiée à partir de nos données. Cette association semble liée au réseau des connaissances, des amis et des membres de la famille, bien que la superposition des facteurs ne nous permette pas d'analyser avec

précision les relations des diverses variables expliquant la structuration des choix intra-ethniques.

Que l'appariement agent-client à l'intérieur du groupe ethnique existe et soit privilégié n'est pas un résultat étonnant, car dans certains ouvrages comme ceux de Cadwallader (1993) on fait état de ce fait social. Ce fait a aussi été corroboré par nos interlocuteurs, agent ou notaire, au cours d'entrevues en profondeur.

Chez les agents de la catégorie minoritaire, on constate que lorsque le client ne fait pas un choix intra-ethnique, il s'oriente vraisemblablement vers le groupe majoritaire¹⁴², fortement représenté dans la société d'accueil¹⁴³. Celle-ci se compose d'un bassin important d'agents immobiliers de l'un ou l'autre des groupes majoritaires. Un choix extra-ethnique de l'agent immobilier suppose que l'acheteur choisit de s'exposer à d'autres modèles résidentiels que ceux de son groupe d'appartenance et, en même temps, à des attitudes et comportements compris dans les divers registres du processus de la différenciation-discrimination. Pour ces raisons, il est plausible que l'appariement agent-client, selon le facteur ethnique, joue un rôle dans la production du processus de ségrégation résidentielle ethnique. Il deviendrait en effet l'un des

142

Le groupe majoritaire de l'Est et du centre de l'Île de Montréal est d'origine canadienne-française. Si cette enquête avait couvert le *West-Island*, nous aurions pu référer à l'autre groupe majoritaire, d'origine canadienne-anglaise (Polèse et Veltman, 1987).

143

S'il est vrai que la société dite d'accueil renferme des groupes autres que les groupes majoritaires, ces derniers contrôlent en grande partie le fonctionnement sociétal dont celui des institutions d'insertion et d' "intégration" des immigrants.

mécanismes de reproduction que la clientèle utilise en amont du processus d'accession à la propriété.

Les choix intra-ethniques faciliteraient le travail de l'agent, quel que soit son appartenance ethnique, car celui-ci peut proposer des modalités d'insertion résidentielle connues auprès de son groupe ethnique. Entre autres, l'agent comprend l'importance de l'environnement physique et social dans la mise en marché du "produit résidentiel offert" (Michelson, 1977). En cherchant à conclure rapidement une transaction immobilière, l'agent se ferait aussi le promoteur de la production ou de la reproduction dans l'espace du groupe ethnique et de la communauté, ce qui a une incidence géographique pour le territoire étudié¹⁴⁴. Retrouve-t-on ces divers modèles résidentiels là où l'assimilation spatiale aurait produit un tissu social typique des quartiers de Montréal? Assistons-nous à une certaine forme d'auto-ségrégation¹⁴⁵ pouvant mener à un processus de ghettoïisation? Nous approfondissons quelques dimensions de la différenciation spatiale dans la prochaine partie.

144

Rappelons que le territoire à l'étude est constitué de l'île de Montréal excluant le *West Island*.

145

Dans cette thèse, on entend par auto-ségrégation un processus par lequel l'individu recherchera un lieu d'habitation qui lui ressemble socialement. Les caractéristiques distinctives de ce lieu lui permettent de s'y identifier et de le choisir comme solution d'habitation.

4.2 ACCÈS À LA TRANSACTION EN FONCTION DE L'ETHNICITÉ

Dans notre analyse des processus et des mécanismes menant à la ségrégation résidentielle ethnique, nous avons identifié un second moment stratégique qui aurait une incidence importante sur l'ensemble du système de production de la ségrégation résidentielle ethnique. Il s'agit du mécanisme par lequel se manifestent les signes de discrimination envers certains groupes. L'examen de l'accès à la transaction immobilière nous permet d'en connaître les formes et variations, selon le groupe ethnique du client et selon la catégorie, minoritaire ou majoritaire, de l'agent.

La relation sociale qui s'établit entre les acteurs de l'immobilier peut prendre diverses formes selon l'un ou l'autre des registres de la différenciation-discrimination. Ainsi se créent des conditions qui transforment l'accès à la transaction immobilière.

La notion de différenciation-discrimination est multidimensionnelle; l'ouverture ou la fermeture de la relation sociale dans toute son étendue et les perceptions positives ou négatives de l'agent quant à l'origine du client peuvent influencer sur la qualité de ses services. Des différences, voire même des inégalités dans l'accès aux ressources, apparaissent ainsi. Par exemple, si un agent d'origine russe doit répondre à la demande d'une personne d'origine italienne dans le secteur d'un quartier

où sont établis les membres de la communauté russe, l'accès à l'information et à la propriété risque d'être diminué pour diverses raisons. L'agent pourra décourager le client de s'établir dans ce voisinage dans le but d'en préserver le caractère ethnoculturel; l'agent ne sera pas dans une aussi bonne position pour offrir des services à son client d'origine italienne qu'à un membre de sa propre communauté ethnique. Par exemple, la complicité que crée habituellement l'usage d'une langue tierce ne pourra pas s'établir. Ou encore, l'agent immobilier aura appris de ses collègues que les Italiens négocient trop âprement la commission. Conséquemment, il pourra se forger une image négative des personnes de cette origine ethnique et contribuer à alimenter les préjugés. Pour ces diverses raisons, la relation de fermeture peut se produire et maintenir ainsi des représentations qui seraient à l'origine des préjugés dans les deux groupes en présence.

Ainsi, les différences d'accès au service et à la propriété visée par le client peuvent être introduites par l'agent dispensateur du service immobilier. Les données de l'enquête nous permettent d'examiner les processus de différenciation-discrimination par la variable du traitement différentiel de certains groupes sociaux, ou encore, par celle de la préférence des agents immobiliers pour certaines clientèles ethniques. Ces indicateurs ont trait aux attitudes et comportements (parfois spécifiques) ayant pour effet la diminution ou la négation de l'accès de certains groupes à certaines propriétés.

4.2.1 Traitement différentiel des clientèles

En premier lieu, la notion de traitement différentiel est abordée en fonction de la catégorie d'appartenance ethnique des agents immobiliers, soit majoritaire ou minoritaire, catégories utilisées aux fins de comparaison dans l'analyse.

Globalement, d'après leurs perceptions, les agents immobiliers semblent traiter différemment leurs clientèles selon l'appartenance ethnique dans 38,0% des cas. La comparaison entre les catégories d'analyse suggère une dépendance entre la variable traitement différentiel et la catégorie d'analyse. Le test de khi-deux montre une relation statistique significative, soit un χ^2 de 4,53 avec un seuil de signification de 0,03 (tableau 4.4).

TABLEAU 4.4

TRAITEMENT DIFFÉRENTIEL PRATIQUÉ
PAR L'AGENT IMMOBILIER¹⁴⁶, SELON LA CATÉGORIE

Traitement différentiel pratiqué par l'agent immobilier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Traitement différentiel	48,5	17,6	38,0	4,53**
Absence de traitement différentiel	51,5	82,4	62,0	
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

En effet, les agents immobiliers de la catégorie d'analyse majoritaire seraient ceux qui traiteraient avec le plus de différenciation (dans un sens ou l'autre de l'axe de la différenciation-discrimination) certains groupes dans une proportion de 48,5%, comparativement à 17,6% chez les agents de la catégorie minoritaire. Mais

comme le sens selon lequel se pratique la discrimination dans une relation sociale, c'est-à-dire l'ouverture ou la fermeture à l'autre groupe, ne semble pas clairement établi par les agents, nous pensons que pour la plupart, le sens de fermeture a été plus souvent prépondérant dans l'interprétation de la question. Ainsi, au cours des entrevues en profondeur, le sens de fermeture nous a semblé implicite. D'ailleurs, selon le sens commun, le terme discrimination aurait un sens plutôt négatif.

Selon le tableau 4.4a, les déclarations de pratique du traitement différentiel autorisent l'identification hiérarchisée des groupes ethniques qui font l'objet d'une pratique différentielle par les agents. Ainsi, les Noirs¹⁴⁷ et les Haïtiens sont plus souvent visés (4,0% et 20,0% réunis) que les Chinois, les Vietnamiens et autres Asiatiques (18,0%), que les Italiens (16,0%), les Canadiens français (12,0%), les Arabes et les Portugais (6,0%).

Quand on analyse ces résultats selon les catégories majoritaire ou minoritaire, les différences suggèrent un traitement plus égalitaire de la part des membres de la catégorie minoritaire, quoique le petit nombre de réponses limite la portée de ce constat. La comparaison des catégories d'analyse suggère que les groupes d'origine haïtienne et ceux d'origine canadienne-française affichent des

147

Rappelons que l'expression "Noir" est celle utilisée par les agents. Nous sommes d'avis qu'elle ne convient pas à la diversité d'origines ethniques qu'elle tente de décrire. Selon notre constat, elle inclurait indifféremment des Africains et des Antillais, de multiples origines ethniques et nationales, et des Afro-américains.

différences considérables. Ces différences sont significatives au seuil de 0,10. Par exemple, les personnes d'origine haïtienne semblent les plus touchées par ce mécanisme. Elles sont traitées différemment par 27,3% des agents de la catégorie majoritaire comparativement à 5,9% pour la catégorie minoritaire, soit un χ^2 équivalent à 3,21 et une probabilité de 0,07 (tableau 4.4a).

Nous pouvons dire que le traitement différentiel vise globalement certains groupes plus que d'autres, parfois dans un sens d'ouverture, mais aussi de fermeture par les agents des catégories majoritaire ou minoritaire. L'exemple des Canadiens français constitue un cas à l'autre extrémité de l'axe de la différenciation-discrimination. De fait, les clients de cette origine sont traités différemment par 18,2% des membres de la catégorie majoritaire *vs* 0,0% des minoritaires, ce qui correspond à un χ^2 de 3,51 avec un seuil de signification de 0,06 (tableau 4.4a). Peut-on conclure que certains groupes seraient favorisés par les agents de la catégorie majoritaire, comme cela semble être le cas dans cet exemple, alors que d'autres seraient défavorisés?

Afin de répondre à cette question qui subsiste, nous examinons d'autres dimensions de la différenciation, par l'étude des attitudes et comportements des agents envers les clients. Nous illustrons notre propos par une analyse qualitative à partir des entrevues en profondeur. Puis, nous traçons un tableau de l'ordre des préférences déclarées par les agents.

TABLEAU 4.4a

GROUPES VISÉS PAR LE TRAITEMENT DIFFÉRENTIEL¹⁴⁸
 TEL QUE PERÇU PAR L'AGENT IMMOBILIER,
 SELON LA CATÉGORIE

Groupes visés par le traitement différentiel de l'agent immobilier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Noirs	6,1	0,0	4,0	1,07
Haïtiens	27,3	5,9	20,0	3,21*
Italiens	21,2	5,9	16,0	1,96
Juifs	3,0	0,0	2,0	0,52
Chinois, Vietnamiens et autres Asiatiques	21,2	11,8	18,0	0,68
Canadiens français	18,2	0,0	12,0	3,51*
Arabes et Portugais	6,1	5,9	6,0	0,00
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique,
 Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

4.2.2 Types de différenciation-discrimination tels que perçus par les agents

Comment et pourquoi traite-t-on différemment certains groupes? Est-ce que les agents ont tendance à exclure les clients qui ne sont pas de leur groupe? Y a-t-il des variations d'un groupe à l'autre, du moins entre les catégories majoritaire ou minoritaire de l'étude? Envers qui les agents immobiliers font-ils preuve d'attitudes et de comportements négatifs (préjugés défavorables)? Qui bénéficie de l'ouverture des catégories en présence (tolérance et accommodements)?

L'éventail des attitudes et des comportements de certains agents immobiliers dans le traitement différentiel semble s'étaler d'un côté à l'autre de l'axe de la différenciation-discrimination. Le discours tenu par ceux qui furent les plus explicites à ce sujet tend à montrer l'existence de préjugés défavorables et de certains stéréotypes face à quelques groupes. Il rend compte également d'une certaine tolérance face à la différence, ou encore d'une ouverture face aux siens. Nous avons constaté, que peu de ceux qui ont répondu à cette question se livrent à une pratique de différenciation-discrimination négative. En effet, le tableau 4.5 illustre les diverses tendances, dans chacune des catégories, malgré les limites imposées par le petit nombre de cas¹⁴⁹: 8,0% des agents immobiliers font preuve de fermeture à l'autre

149

L'effet Parizeau a certainement exacerbé la tendance des agents à ne pas afficher d'attitudes négatives face aux "ethniques". Cette tendance est engendrée par le phénomène de *social desirability*, documenté dans la plupart des ouvrages de méthodologie de recherche sur le terrain.

groupe, 4,0% manifestent plutôt une tolérance, et à l'autre extrémité, 22,0% font preuve d'ouverture à leur propre groupe ou à d'autres. À ce sujet, en établissant la comparaison entre les catégories d'analyse, nous trouvons une différence significative entre les proportions observées. En effet, les tests indiquent un χ^2 de 3,90 avec un seuil de signification de 0,05.

TABLEAU 4.5

ATTITUDES ET COMPORTEMENTS DE L'AGENT IMMOBILIER¹⁵⁰,
SELON LE CATÉGORIE

Attitudes et comportements de l'agent immobilier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Fermeture (exclusion)	9,1	5,9	8,0	0,16
Tolérance- accommodement	6,1	0,0	4,0	1,07
Ouverture (inclusion)	30,3	5,9	22,0	3,90**
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

L'effet est une participation plus limitée aux questions ou une censure dans l'expression même des réponses.

Les divergences de sens relevées dans cette partie de la question ouverte reflètent assez bien la pratique différentielle déclarée par 38,0% des agents. Leur discours ajoute à l'explication des statistiques obtenues précédemment au tableau 4.4a: nous arrivons à une meilleure compréhension des comportements et attitudes qui ont cours dans la relation entre agents et clients. Avec cette approche du traitement différentiel, l'analyse des diverses tendances devient possible. Elle permet de mieux appréhender sa multidimensionnalité. L'établissement de cette méthode d'analyse présente certes un intérêt; il pourrait s'avérer utile de l'appliquer à un plus grand échantillon.

Le traitement différentiel est généralement (jusqu'à deux fois sur trois) le reflet d'un lien social de communalisation, soit l'ouverture du groupe pour toutes les catégories d'analyse; les autres traitements se situent dans un registre d'attitudes ou comportements différentiels allant du préjugé défavorable jusqu'au préjugé favorable. Voici quelques extraits de réponses contenues dans les enquêtes, qui illustrent le sens des catégories:

“Les Haïtiens sont rêveurs et rarement qualifiés. Les Arabes sont menteurs et “bluffeurs” bien souvent sans argent. Les Italiens croient encore au père Noël et ne sont pas réalistes dans leurs attentes.”
Enquête, sujet 6-1, 2 octobre 1995.

Ou encore:

“Les Canadiens français ne sont pas toujours honnêtes avec les minorités. Les Italiens marchandent d'une façon ridicule et les Haïtiens cherchent sans acheter, ils sont plus ou moins menteurs.”
Enquête, sujet 0-1, 9 juillet 1996.

Ou bien:

“Je dirais les Noirs et les immigrants par racisme.” Enquête, sujet 15-2, 20 septembre 1995.

Et:

“Les Haïtiens n’ont presque jamais l’argent qu’ils disent avoir. Les Asiatiques ont la réputation de faire des offres trop basses et d’être très difficiles à négocier.” Enquête, sujet 205-1, 13 décembre 1995.

Ces divers propos révèlent des préjugés défavorables envers la clientèle décrite, sous des formes variées pouvant mener à l’exclusion. À l’opposé, le commentaire suivant témoigne plutôt de la tendance inverse, soit l’ouverture uniquement à son groupe, élément d’une relation de communalisation et, par corollaire, de fermeture à d’autres groupes ethniques:

“Le groupe de même ethnie donne plus de service.” Enquête, sujet 201-1, 23 novembre 1995.

Cet exemple permet d’apprécier jusqu’à quel point certains des agents interviewés sont convaincus d’être plus efficaces auprès des leurs. Dans un autre registre, les réflexions faites par d’autres agents immobiliers attestent d’une certaine tolérance, voire même d’accommodements, dans la façon de traiter différemment:

“Juifs: le respect de leurs coutumes par l’observation de leur horaire: jours de la semaine et heures particulières pour téléphoner et pour visiter, etc.” Enquête, sujet 15-3, 20 septembre 1995.

Ou encore:

“Il existe des préjugés défavorables envers certains groupes ethniques dus en grande partie à une certaine différence de moeurs. Pour ma

part, c'est plus facile de m'entendre et négocier avec des latins que des Asiatiques ou des Arabes." Enquête, sujet 197-1, 10 octobre 1995.

Quoique ce dernier commentaire illustre une tendance à la fermeture aux Asiatiques et Arabes, il démontre aussi une certaine compréhension, voire même de la tolérance envers divers groupes ethniques. Ce genre de discours cache peut-être certains préjugés défavorables. Il nous est difficile d'en évaluer l'ampleur à partir de ces seuls témoignages.

En général, les attitudes et les comportements de la catégorie majoritaire vont dans le sens de la communalisation du groupe et d'une fermeture implicite à l'autre. Les Canadiens français de l'échantillon représentent bien cette dernière tendance.

4.2.3 Préférences ethniques des agents

La préférence ethnique nous permet d'étudier, par le biais de l'ordre de classement de chacun des groupes, le sens des relations sociales de communalisation entre agents et clients.

Afin de systématiser les informations recueillies qualitativement¹⁵¹,

151

Réponse ouverte à la question 5.12.

nous avons établi un classement des préférences ethniques des agents immobiliers. Aussi, les résultats obtenus ressemblent à une table de scores qui synthétisent en quelque sorte la popularité de l'ensemble des groupes, sans tentative de pondération.

Nous avons ainsi identifié plusieurs catégories d'origines ethniques, telles que déclarées par les répondants. Sur l'ensemble des réponses (tableau 4.6), et selon l'ordre d'importance, les Canadiens français (48,0%) et les Français (44,0%)¹⁵² présentent des scores élevés. Ils sont suivis des Canadiens anglais (44,0%) et des Italiens (38,0%), puis des Anglais¹⁵³ (34,0%), des Chinois (32,0%), des Irlandais (18,0%), des Ukrainiens (18,0%), des Juifs (16,0%), des Polonais (16,0%) et des Noirs (16,0%). Les autres groupes comme les Hollandais, les Allemands, et les Écossais se retrouvent *ex-aequo* avec 14,0%. Les origines ethniques préférées font partie des groupes majoritaires, les Canadiens français et les Canadiens anglais, ainsi que les groupes d'origine française et anglaise qui semblent être l'extension des Canadiens français et des Canadiens anglais.

Ce bilan est le résultat d'une compilation pour l'ensemble des agents immobiliers; fait intéressant à noter, les différences entre catégories majoritaire et minoritaire ne sont pas significatives.

152

Nous croyons qu'il s'agit de l'origine ethnique et non de l'origine nationale, portant à un niveau plus élevé la préférence pour les Canadiens français.

153

Nous croyons qu'il s'agit cette fois de l'origine ethnique et non de l'origine nationale, portant à un niveau plus élevé la préférence pour les Canadiens anglais.

TABLEAU 4.6

PRÉFÉRENCE ETHNIQUE DÉCLARÉE ¹⁵⁴
PAR LES AGENTS IMMOBILIERS, SELON LA CATÉGORIE

Groupe ethnique préféré de l'agent immobilier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Canadien français	51,5	41,2	48,0	0,48
Canadien anglais	45,5	41,2	44,0	0,08
Français	45,5	41,2	44,0	0,08
Anglais	36,4	29,4	34,0	0,24
Italien	33,3	47,1	38,0	0,90
Chinois	36,4	23,5	32,0	0,85
Irlandais	21,2	11,8	18,0	0,67
Ukrainien	18,2	17,6	18,0	0,00
Juif	18,2	11,8	16,0	0,34
Polonais	18,2	11,8	16,0	0,34
Noir	18,2	11,8	16,0	0,34
Hollandais	18,2	5,9	14,0	1,41
Écossais	18,2	5,9	14,0	1,41
Allemand	18,2	5,9	14,0	1,41
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique,
Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

Si nous tenons compte des catégories d'analyse, l'agent "majoritaire" qui, comme on le sait, est d'origine canadienne-française, manifeste une préférence pour les clients membres de son propre groupe (Canadien français, 51,5%). La préférence leur est aussi accordée par les membres de la catégorie minoritaire. Il n'y a pas de différences significatives entre les catégories comparées.

Les agents de la catégorie majoritaire (Canadiens français) favorisent la clientèle de leur origine et celle de l'autre groupe majoritaire, puis se tournent vers l'immigration d'avant les années 1970. Ils choisissent ensuite l'immigration plus récente (les Chinois de Hong Kong, les Vietnamiens et autres Asiatiques) et placent au bas de leur échelle les groupes d'immigration plus ancienne, comme les Juifs et autres groupes d'origine européenne. Est-ce à dire que ces classements de groupes ethniques préférés seraient le résultat du contact prolongé avec des groupes de vieil établissement? Et en serait-il de même des agents immobiliers, membres des catégories minoritaire ou majoritaire, qui ont participé à l'enquête?

Aussi, il faut s'interroger sur les résultats de ce tableau, car ils ne révéleraient qu'une partie de la préférence des groupes visés sans pour autant identifier le motif qui la sous-tend. Entre autres, ces préférences seraient-elles liées au rapport utilitariste? Par exemple, les Chinois sont souvent perçus comme des investisseurs sérieux avec des fonds importants à consacrer à l'immobilier, ce qui n'est pas le cas généralement pour d'autres groupes. Aussi, l'exemple des Juifs montre leur

faible représentation dans cette échelle; leur quasi-absence dans les quartiers où nous avons mené des enquêtes pourrait expliquer leur position de même qu'un certain anti-sémitisme. Ils sont établis surtout à Outremont (Hassidims) et à Côte-des-Neiges (Ashkénazes et Sépharades). Côte-Saint-Luc et Hampstead sont des choix d'établissement résidentiel privilégiés par les Juifs non-Hassidims. Nous pensons que l'appréciation aurait eu une autre allure si nous avions inclus ces espaces géographiques dans le territoire étudié.

Les Canadiens français qui arrivent bons premiers sont certainement dans cette position parce qu'ils représentent notamment l'importance du groupe majoritaire dans la société d'accueil, puis en raison de leur prédominance et leur présence dans notre échantillon (plus de 65%). Les Canadiens anglais, qui sont en seconde place, semblent aussi présenter les mêmes caractéristiques de groupe majoritaire, malgré leur absence totale de l'échantillon. Est-ce à dire que les groupes majoritaires, ainsi que quelques autres dont l'établissement remonte à plusieurs décennies, jouissent d'une plus grande faveur populaire?

Des travaux similaires à ceux-ci, à partir d'échelles comme celle de Bogardus, ont montré ce qu'on a appelé la distance sociale¹⁵⁵ entre groupes ethniques. Des résultats similaires, à partir de l'application de ces échelles, avaient montré que

155

Selltiz et al., (1977: 164)

les *WASP* étaient mieux perçus que tout autre groupe aux États-Unis. Nous pensons que la clientèle des deux groupes majoritaires se trouve dans cette position à Montréal. Le seul groupe qui se situerait en bas de l'échelle de préférence de notre étude et qui ne fait pas nécessairement partie de l'immigration ancienne est le groupe Noir, comme les études américaines de distance sociale ont toujours démontré. Les mobiles de préférence ethnique en ce qui les concerne sont certes différents, ce que notre analyse qualitative documente plus abondamment.

4.2.4 Le traitement différentiel d'un point de vue qualitatif

Comme le traitement différentiel est multidirectionnel et multidimensionnel, nous avons aussi étudié plus en profondeur cette question en la situant dans un cadre qualitatif. Il est difficile en effet d'analyser son impact sur la ségrégation résidentielle ethnique puisqu'il fait partie des mécanismes qui génèrent des effets parfois directs ou indirects. Aussi, voulons-nous examiner les modalités d'interdiction d'accès à une transaction entre le moment du contact de l'agent immobilier avec le client et celui de l'acte notarié, où l'accès s'actualise entièrement.

Les entrevues en profondeur auprès de quelques agents, qui représentent respectivement chacun des groupes principaux de l'échantillon, et auprès d'un représentant du domaine du notariat ont permis d'éclairer certains aspects du traitement différentiel restés obscurs lors de l'analyse des données du questionnaire.

Il existe en effet des rapports ethniques qui ne favorisent pas l'actualisation d'une transaction immobilière. Par exemple, la méfiance envers la clientèle du groupe haïtien est manifeste. Dès le premier contact, s'il est téléphonique, un processus de filtrage s'enclenche¹⁵⁶. L'accent créole, signe de l'ethnicité haïtienne, amène une réaction de prudence chez les agents immobiliers. On ne répond pas à la demande du client de la même manière qu'on le ferait pour la plupart des membres des autres origines ethniques; on ne lui pose pas les mêmes questions; on ne lui donne pas accès à la visite de la même façon. En fait, on applique des critères de différenciation et d'exclusion en fonction de l'appartenance ethnique. Nous avons relevé à cet effet le témoignage d'un des agents d'origine canadienne-française:

“Avec les Noirs, le crédit bancaire est difficile à obtenir. C'est pour ça que lorsqu'ils téléphonent, on essaie d'évaluer s'ils peuvent se qualifier. On leur demande alors quel comptant ils ont par rapport au prix demandé pour la propriété qui les intéresse. Si leur capital est trop faible, on leur suggère de regarder ailleurs, dans d'autres quartiers. C'est ça qui nous permet de juger de leur capacité de payer. Si le comptant est suffisant, alors on rencontre le client et on évalue son “sérieux”. Souvent, il faut expliquer les règles plus longtemps; ils manquent de maturité et n'ont pas l'information de base.” Entrevue qualitative, sujet 1, 16 mai 1997.

La perspective que l'on peut dégager de cette entrevue confirme celle relevée auprès des autres personnes interviewées, du domaine notarial ou de l'immeuble dont les origines ethniques sont celles principalement représentées dans

156

Les travaux de Murielle Garon montraient qu'en effet 12,2% des personnes d'origine haïtienne étaient discriminées de façon flagrante, dès l'appel téléphonique, à cause de l'accent haïtien, se trouvant ainsi déclassées. Dans ces cas, l'accès à la visite du logement était nié.

l'échantillon. Les personnes d'origine haïtienne, surtout de la première génération¹⁵⁷, sont perçues comme étant moins fiables que toutes autres personnes s'adressant à un agent immobilier; on les considère comme mal intégrées à la culture commerçante nord-américaine. Elles sont d'ailleurs décrites par les personnes interviewées comme particulièrement lentes dans l'exécution des diverses étapes d'une transaction. Toutefois des nuances précises s'appliquent aux personnes noires africaines. Leur ascendance sociale est mieux perçue. On les décrit comme des bourgeois, de bonne éducation, se distinguant très nettement des personnes d'origine antillaise¹⁵⁸.

Avec les clients d'origine vietnamienne ou ceux d'origine italienne, on notera aussi des caractéristiques facilitantes ou contraignantes dans le parcours de la transaction. Par exemple, de l'avis d'un des agents d'origine canadienne-française, il est très difficile de créer un lien de confiance avec le client d'origine vietnamienne, de telle sorte que seulement 40% à 50%¹⁵⁹ des clients actualiseront le contrat de vente ou d'achat avec un agent immobilier qui n'est pas de leur origine. Toujours selon la même source, il faut conséquemment adopter des stratégies de tolérance et de

157

Généralement, dès la seconde génération, l'accent haïtien disparaît, ce qui rend moins important ce facteur de désavantage lors du contact téléphonique.

158

Ces différences sont peut-être liées aux diverses conditions et périodes de l'immigration des personnes en présence. La première vague importante de l'immigration haïtienne correspondait à la classe moyenne et bourgeoise du pays. Les vagues subséquentes sont marquées par une immigration de réfugiés économiques, ce qui a contribué à la construction des représentations du groupe ethnique qu'ont certains agents d'immeuble.

159

Évaluation du taux de succès d'après l'une des personnes ayant complété l'entrevue en profondeur.

patience, puis trouver des accommodements dans le but de mener à terme un achat ou une vente d'immeuble.

Tous conviennent du goût des clients d'origine italienne pour la rude négociation. Tant les agents d'origine canadienne-française que ceux d'origine italienne, ou de toute autre origine, expriment la difficulté d'effectuer une vente ou un achat sans de longues négociations.

”[...] car les scènes de coups de poing sur le coin de la table sont normales dans une négociation avec des Italiens [...]”, Entrevue qualitative, sujet 3, 5 juin 1997.

Cependant, plusieurs des agents peuvent apporter des nuances intéressantes. Entre autres, les Italiens immigrants de la première génération sont souvent très exigeants et difficiles à satisfaire au plan monétaire, profil qui a tendance à changer dès la seconde ou la troisième génération. Leur objectif est l'obtention d'une baisse considérable du montant de la commission de l'agent immobilier, qui s'élève normalement à 6% ou 7% selon que l'immeuble est affiché dans le système MLS¹⁶⁰ ou qu'il est exclusif à l'agent-inscripteur. La réduction de moitié du montant de la commission constitue la visée de plusieurs acheteurs d'origine italienne, sous prétexte qu'ils paient l'immeuble comptant. À court terme, le résultat peut être l'annulation de la transaction, ou encore, l'agent se désintéresse de cette possibilité

160

Le système MLS est la base de données informatisée à l'échelle de la région de Montréal qui permet une plus grande diffusion de l'information sur chacun des immeubles à vendre sur le marché.

d'affaires en la négligeant, parce qu'il n'y voit plus l'intérêt de déployer autant d'énergie pour une commission que sera coupée de moitié.¹⁶¹

Selon les agents immobiliers interviewés, les clients d'origine portugaise ont aussi une forte tendance à négocier durement, bien qu'ils aient une plus grande attitude de fermeture face aux autres groupes. Selon d'autres perceptions, les "Français" sont tels que les stéréotypes les décrivent;

"ils sont difficiles à satisfaire et critiques", Entrevue qualitative, sujet 1, 16 mai 1997.

4.2.5 Résultats eu égard à l'hypothèse de l'accès à la transaction

D'abord, nous avons relevé des différences significatives selon les catégories d'analyse en ce qui concerne le traitement différentiel. Nous avons aussi identifié des variations parmi les groupes visés par le traitement différentiel. Ainsi, les personnes d'origine haïtienne, chinoise (vietnamienne et autres asiatiques), italienne et canadienne-française sont les plus visées. Pour les groupes haïtien et canadien-français, il existe des différences significatives entre les catégories d'analyse. Est-ce que le traitement différentiel s'avère être unidirectionnel?

161

En effet, la diminution de salaire peut être appréciable, car si l'on réduit une commission de 7% à 4% pour une propriété d'une valeur de 150 000 \$, cela signifie une diminution de la commission de 10 500 \$ à 6 000 \$.

Après l'examen de quelques conditions à travers lesquelles les agents travaillent, on constate leur mince expérience interethnique et ce, malgré la diversification ethnique de la clientèle. Plusieurs agents ne font pas d'affaires avec les membres de certains groupes ethniques. La taille démographique d'un groupe expliquerait en partie ce phénomène. Conséquemment, les préférences que nous avons identifiées sont produites en partie à travers l'expérience limitée de la diversité.

Les personnes visées par le traitement différentiel obtiennent un classement par la compilation des groupes préférés des agents immobiliers, sans différences significatives entre les catégories majoritaire et minoritaire. Les origines ethniques les mieux cotées sont les Canadiens français et les Canadiens anglais, ainsi que les groupes d'origine française et anglaise qui semblent être l'extension des deux premiers groupes. Les Italiens suivent de près.

Si nous avons cherché à connaître l'inverse de la préférence ethnique, c'est-à-dire les groupes les moins appréciés parmi la clientèle, nous aurions peut-être obtenu un ordre différent ainsi que des origines qui ne figuraient pas dans la liste (tableau 4.6). La formulation de la question 5.12 a probablement contribué à orienter les résultats, puisqu'elle offrait une liste d'origines ethniques. De plus, l'autocensure d'un répondant a pu introduire des biais difficiles à déceler. Ces effets ne peuvent être identifiés.

Notons aussi la faveur généralement accordée par les agents immobiliers aux clients canadiens-français, canadiens-anglais (groupe pour lequel nous n'avons aucune présence dans l'échantillon) et italiens. Nous pensons que la force des groupes majoritaires dans la structuration des quartiers ou des municipalités de la partie centre et est de l'Île de Montréal, liée à leur complétude institutionnelle (Breton, 1964), facilite l'insertion parmi ces groupes. La capacité organisationnelle favorise à plus long terme l'autosuffisance à l'intérieur d'un même groupe ethnique; les agents canadiens-français aiment traiter avec les leurs; les agents italiens préfèrent faire des affaires à l'intérieur du groupe et avec les Canadiens anglais. L'incidence sur la géographie des groupes ethniques se manifeste probablement par la reproduction et le renforcement des structures résidentielles existantes.

L'accès à une transaction devient tributaire des dispositions préalables de l'agent en ce qui a trait à ses relations intra et extra-ethniques. Ces relations se construisent à travers l'expérience, l'histoire et les représentations. Ces facteurs contribueraient aux perceptions micro-spatiales qui régissent ensuite les frontières interethniques. Celles-ci ne ressemblent que très peu à celles qu'on observe entre les Noirs et les Blancs, ou entre les Hispanos-américains et les Blancs¹⁶² aux États-Unis (Massey et Denton, 1993). Par contre, ce qui se produit vis-à-vis du groupe haïtien pourrait mener à plus long terme à une situation similaire.

162

Les indices de ségrégation utilisés par Massey et Denton dans divers travaux aux États-Unis accusent une croissance pour certains groupes alors que pour d'autres on observe une diminution. Les frontières ont tendance à bouger mais ne s'effacent pas.

Les représentations négatives existent et certains agents en ont témoigné sans détour au cours de l'enquête. Les quartiers situés à la pointe nord-est de l'Île en sont imprégnés. Plutôt que de décrire ces quartiers par des qualificatifs usuels, comme beau, bon ou mauvais quartier, des agents mentionnaient l'importance de l'épithète "Rivière-des-Pourris" accolée au quartier Rivière-des-Prairies, dans le cadre des entrevues en profondeur. L'usage de cet épithète peut, à long terme, contribuer à discréditer ce quartier entraînant de multiples conséquences: une mauvaise réputation, une baisse d'intérêt de la part des clients pour le quartier, une décroissance éventuelle des valeurs des résidences du quartier, un départ progressif ou accéléré d'une partie de la population, une hausse des taux d'inoccupation, une croissance du nombre de nouveaux résidents moins bien nantis, etc. Tout cela rappelle étrangement le phénomène du *white flight* aux États-Unis, sans avoir toutefois les mêmes caractéristiques. Non seulement les représentations négatives mènent, entre autres, au processus de la discrimination manifesté dans l'espace, mais elles génèrent aussi un marquage de la matrice sociale¹⁶³.

L'impact des agents immobiliers n'est pas toujours direct¹⁶⁴ dans la production du système de la ségrégation résidentielle ethnique. Il serait plutôt indirect

163

Le concept de matrice sociale est utilisé par Antoine Bailly dans son analyse épistémologique de la géographie sociale (1995).

164

C'est un peu comme pour la création d'emplois: il y a des emplois directs et des emplois indirects. Il y a ceux dont on peut comptabiliser le nombre lors de la création d'une entreprise et il y a ceux qui sont créés par le biais des entreprises qui assurent la sous-traitance. Ce sont les emplois indirects.

en regard de l'accès à la transaction. Outre le pilotage ethnique¹⁶⁵ dont les effets sont plus directement mesurables, le fait de limiter les possibilités d'une affaire immobilière en raison de l'appartenance ethnique est en soi relativement important dans les processus de ségrégation résidentielle ethnique. Les expériences de *testing* aux États-Unis comme au Québec montrent des taux de discrimination de l'ordre de 20%, et plus parfois, envers des personnes qui ont la peau noire (Yinger, 1974; Commission des droits de la personne, 1988).

Comme les perceptions du marché par les groupes sociaux peuvent orienter la teneur des préjugés (favorables ou défavorables) et comme ces perceptions (négatives ou positives) ont probablement des effets sur la volonté des clients à rechercher des agents immobiliers à l'extérieur ou à l'intérieur de leur groupe ethnique, nous souhaitons voir quels en sont les aboutissants. Certains mécanismes comme le pilotage en seraient le résultat, s'installant dans le système de la ségrégation résidentielle ethnique, lieu privilégié d'observation de la relation sociale entre agent et client. Nous examinerons cette pratique dans la prochaine section.

165

Il s'agit de la gestion de l'accès à un quartier, à un environnement social et à un type d'habitat en particulier, en orientant les clients vers des quartiers qui leur "conviennent mieux".

4.3 PILOTAGE ETHNIQUE

Cette troisième dimension que nous abordons constitue le mécanisme qui agit directement dans la construction de l'espace social ethnique des quartiers urbains. Nous y voyons un mécanisme charnière dans la production de la ségrégation résidentielle ethnique.

La troisième hypothèse de recherche suppose une association entre l'ethnicité et la pratique d'un pilotage, c'est-à-dire l'orientation de certains groupes ethniques vers des quartiers qui leur ressemblent, et ceci en rapport aussi avec l'appartenance ethnique de l'agent. Le simple constat d'une pratique du pilotage, si tel est le cas, ne constituerait pas en soi une réponse suffisante à notre interrogation principale. Il nous faut connaître quelles sont les variables qui jouent dans la pratique d'un pilotage par les agents immobiliers, afin d'identifier l'importance de la dimension ethnique parmi l'ensemble des facteurs qui engendrent cette pratique.

4.3.1 Pratique du pilotage

L'examen des données (tableau 4.7) montre que 68,0% des agents immobiliers pratiquent l'orientation des groupes vers des quartiers en particulier. Cette pratique ne varie pas de façon significative selon l'appartenance à l'une ou l'autre des catégories d'analyse.

TABLEAU 4.7
 PILOTAGE PRATIQUÉ PAR L'AGENT IMMOBILIER¹⁶⁶,
 SELON LA CATÉGORIE

Pilotage pratiqué par l'agent immobilier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Pilotage	66,7	70,6	68,0	0,08
Absence de pilotage	33,3	29,4	32,0	
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

Le test du χ^2 montre un score de 0,08 à un seuil de 0,78, ce qui illustre qu'il n'y a aucune dépendance statistique entre les variables mises en rapport. Les individus de l'échantillon font du pilotage la plupart du temps, sous une forme ou une autre¹⁶⁷. Mais en fonction de quels facteurs précisément pratique-t-on le pilotage? Peut-on vraiment parler de pilotage ethnique? Avons-nous des exemples de secteurs géographiques touchés?

166

Tiré de la partie ouverte de la question 5.3.

167

À l'exception des Italiens qui, pour la plupart, se comportent différemment.

Les facteurs énoncés lors de l'enquête sont nombreux et recourent diverses dimensions du processus de choix d'établissement résidentiel de la clientèle. Afin de tenir compte de l'ensemble des facteurs et des réponses multiples fournies par la plupart des répondants, nous avons créé des classes qui réunissent les facteurs les plus souvent énoncés.

4.3.2 Facteurs de pratique du pilotage, selon la catégorie

Parmi les facteurs de pilotage identifiés par plusieurs agents interviewés, nous avons distingué six grandes catégories (tableau 4.7a). Voici synthétiquement les grandes tendances. Les perceptions des agents quant aux raisons du pilotage nous renvoient aux facteurs plutôt classiques de *residential choice*¹⁶⁸: 20,0% selon les besoins spécifiques du client et pour des raisons de qualité de vie, 12,0% pour des questions de coûts de l'habitation, 10,0% à cause d'une certaine forme de différenciation-discrimination sociale ethnique, 4,0% pour des motifs familiaux ou autres et 2,0% pour répondre à des aspirations d'ascension sociale par un changement de quartier.

168

Ces facteurs ont été étudiés et classés selon leur importance dans diverses études, dont les travaux de Michelson et Cadwallader. Nous avons repris l'approche et avons développé les facteurs suivants à partir des réponses obtenues dans notre étude: besoins en termes de logement, qualités du quartier, qualité de vie, questions relatives à la qualité de l'environnement physique et social.

TABLEAU 4.7a

FACTEURS DE PILOTAGE¹⁶⁹

TELS QUE PERÇUS PAR LES AGENTS IMMOBILIERS,
SELON LA CATÉGORIE

Catégories d'analyse				
Facteurs de pilotage	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	χ^2
	%	%	%	
Coûts de l'habitation	12,1	11,8	12,0	0,00
Ascension sociale par un changement de quartier	3,0	0,0	2,0	0,53
Les deux premiers facteurs réunis	6,1	5,9	6,0	0,00
Différenciation-discrimination	9,1	11,8	10,0	0,09
Croissance des besoins et qualité de vie	18,2	23,5	20,0	0,20
Valeurs familiales et autres raisons personnelles	6,1	0,0	4,0	1,07
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique,
Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

Selon l'appartenance des agents immobiliers, nous observons des similitudes; il n'y a pas de différences significatives entre les catégories majoritaire ou minoritaire. Ainsi, pour tous les facteurs énoncés, incluant ceux qui sont associés à la

différenciation-discrimination, zone potentielle de plus grande sensibilité chez les agents immobiliers, il n'y a pas de relation entre les facteurs de pilotage et les catégories d'analyse.

4.3.3 Quelques aspects de la géographie du pilotage, une approche qualitative

En examinant la pratique du pilotage en fonction de la contrainte économique, on note que si une maison est trop coûteuse pour un client dans un quartier, l'agent en propose une autre comparable, à moindre coût, dans un autre quartier où les valeurs foncières sont moins élevées. L'impact géographique est alors évident; des itinéraires résidentiels se construisent souvent sous des modèles offerts et mis en valeur par l'agent immobilier. Le jeu de l'intermédiaire pourra parfois se limiter à répondre à des demandes spécifiques de certains clients, sans impact réel dans le choix d'établissement résidentiel de celui-ci.

Nous n'avons pas relevé de références spécifiques à l'ethnicité dans le discours¹⁷⁰ des agents immobiliers des catégories majoritaire ou minoritaire, mais plutôt des allusions à la "compatibilité sociale". Au cours des entretiens qualitatifs, cette compatibilité à laquelle les agents réfèrent, une fois le critère économique

170

L'analyse des réponses ouvertes à cette question posée aux agents ne permettait pas de classer les réponses selon le critère ethnique. Seul des éléments comme la langue parlée dans le quartier et la compatibilité avec les gens du quartier ont été dégagés comme critères de différenciation.

éliminé, semble définie par un amalgame (dans le sens inclusif) de composantes sociales, de caractéristiques de logement mais surtout, d'environnement communautaire, c'est-à-dire, un milieu où le client se sentira une appartenance de classe, mais aussi une appartenance ethnique. Le témoignage recueilli lors d'une entrevue illustre bien cette situation et reflète une certaine forme d'auto-ségrégation:

“J’ai essayé d’amener des Vietnamiens dans mon quartier pour voir ce que ça donnerait. Ils ont visité quelques maisons qu’ils ont aimées mais ne semblaient pas trouver dans le quartier ce qui leur convenait.”
Entrevue qualitative, sujet 1, 16 mai 1997.

Cette situation est fréquente. Une expérience de ce genre guide l'agent dans l'organisation de ses visites futures. Dorénavant, il prend la précaution d'aviser sa clientèle de la composition sociale et ethnique du milieu dans ce coin de l'Île de Montréal. Cette pratique est déjà utilisée pour certains quartiers de Montréal. Par exemple, certains agents immobiliers qui travaillent dans le quartier *gay* à l'est de la station de métro Beaudry, avisent la clientèle des caractéristiques sociales du quartier, de la même façon qu'on prévient les clients du troisième âge de la présence des familles nombreuses (bruit) ou de problèmes reliés à la présence de *gangs* d'adolescents (sécurité). Les professionnels de l'immobilier sont conscients de l'importance accordée à un environnement résidentiel sécuritaire, paisible et accueillant pour lequel la clientèle développera un sentiment d'attachement et d'appartenance. De l'avis des agents immobiliers consultés, cette attitude survient à l'intérieur de presque tous les groupes, un peu à la façon des *ghettos* volontaires (Wirth, 1928). Les Vietnamiens cherchent à habiter des quartiers où se trouvent

d'autres Vietnamiens, les Portugais, les Canadiens français et les Italiens suivent cette même tendance à retrouver le groupe d'appartenance.

Aussi, les agents immobiliers consultés suggèrent l'existence d'une forte pratique de l'auto-ségrégation par la clientèle, leur rôle devenant ainsi plutôt mitigé dans le mécanisme du pilotage ethnique. En général, ils observent cela chez la plupart des "ethnies" avec lesquelles ils travaillent. Mais est-ce vraiment le cas? L'agent n'est-il pas imprégné de valeurs et idéaux sous-tendant des modèles implicites qu'il transmet grâce à sa position d'intermédiaire? Est-ce par choix ethnique que les clients réagissent ou sous l'effet de contrainte suivant des expériences d'exclusion? Ont-ils déjà eu à faire face à l'exclusion et développé des stratégies de choix résidentiels que les agents immobiliers décrivent dans les entrevues? Est-ce que l'auto-ségrégation serait ainsi une contre-réaction à la discrimination?

Afin de mieux illustrer cette logique, voici un autre exemple porté à notre attention par un agent au cours de l'une des entrevues en profondeur:

"J'avais fait visiter une maison à Montréal-Nord qui convenait en tous points au client. Il était sur le palier extérieur et me disait qu'il ferait une offre d'achat immédiatement. Au même moment, un autobus scolaire arrive et fait descendre des enfants. L'autobus était rempli de petits Noirs. Le client me regarde et s'exclame: "Oublie-ça". Entrevue qualitative, sujet 1, 16 mai 1997.

Dans cet exemple à Montréal-Nord, nous assistons à un certaine forme

de racisme primaire, à peine déguisé, mais qui, si on l'analyse corollairement, dénote aussi le désir de se retrouver parmi des personnes avec qui il y a une appartenance commune. Aussi, l'impact de l'agent immobilier dans l'orientation spatiale d'un groupe ethnique à Montréal est tributaire de facteurs externes structurels, comme la matrice sociale existante qui détermine un certain choix d'établissement résidentiel.

Voici un autre témoignage qui montre la perception qu'ont les agents immobiliers des critères parfois particuliers à une groupe:

“Les Vietnamiens cherchent surtout des maisons qui ont été habitées par des Italiens. Ce sont généralement des maisons impeccables avec de grandes pièces. Ils savent qu'ils n'auront pas de réparations à faire. Par contre, le manque d'entretien de leurs propriétés rend difficile la revente.” Entrevue qualitative, sujet 3, 16 juin 1997.

Ceci explique peut-être en partie l'itinéraire résidentiel des Vietnamiens de l'est de l'Île de Montréal. Les Haïtiens recherchent aussi des habitations dont les propriétaires étaient des Italiens. Dans leur cas, ils rejoignent des pôles géographiques de croissance de leur groupe, alors que les Italiens semblent suivre une trajectoire vers des municipalités du *West-Island* ou le quartier Duvernay à Laval.

4.3.4 Refus de négocier avec certaines clientèles dans des quartiers particuliers

D'autres données compilées à partir du questionnaire ont révélé le refus direct d'accès à certains espaces géographiques par l'intermédiaire immobilier. Certains agents refusaient de négocier avec certaines clientèles dans des quartiers particuliers. Parmi eux, seulement les membres de la catégorie majoritaire (18,1%) ont fourni des détails sur les motifs de refus. À titre indicatif et malgré le nombre réduit de cas, nous avons présenté le tableau-synthèse 4.8 qui illustre les diverses tendances. Il s'agit de motifs qui dénotent des préjugés défavorables, basés principalement sur la couleur de la peau. En effet, comme le montre le tableau 4.8, les motifs invoqués sont reliés, à l'exclusion des Blancs par les Noirs ou des Noirs par les Blancs. Cette façon d'illustrer des réponses plutôt qualitatives présenterait encore plus d'intérêt s'il y avait en plus de participants à cette question dans le cadre d'une plus grande enquête.

TABLEAU 4.8

MOTIFS DE REFUS DE CERTAINS AGENTS IMMOBILIERS
DE NÉGOCIER AVEC DES CLIENTS
DANS CERTAINS QUARTIERS¹⁷¹

Motifs du refus des agents immobiliers de négocier dans certains quartiers	Ensemble
Sur certaines artères, exclusion de Noirs à Pointe-aux-Trembles et exclusion des Blancs à Rivière-des-Prairies	2
Exclusion des Noirs et des Haïtiens dans certains quartiers	3
Refus des acheteurs d'être dans un "quartier ethnique"	1
Ensemble	6

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

Les préjugés défavorables semblent viser les Haïtiens en particulier. La perception qui domine par rapport à ce groupe d'acheteurs ou de revendeurs de maisons est particulièrement négative dans notre enquête. L'un des entretiens révèle qu'à partir du moment où une maison a été occupée par des personnes d'origine haïtienne, elle fait partie d'un *stock* de logements réservés aux Noirs, un espèce de

171

La relation statistique entre la variable refus de négocier (Q5.9) et la catégorie ne peut être établie en raison du nombre de cellules ayant des fréquences plus faibles que les valeurs attendues.

marché captif et dégradé, parce que “contaminé” par le contact. Voici ce témoignage:

“Aussitôt que les Noirs achètent des maisons, on constate une détérioration. Ils ne font pas attention et la propreté est un problème. Quand on fait visiter, on peut pas penser à vendre à qui que ce soit d’autre qu’à des Noirs. Les odeurs de cuisine et le manque d’ordre sont des raisons qui tiennent d’autres clients loin de ces maisons.”
Entrevue qualitative, sujet 1, 16 mai 1997.

Non seulement la réputation d’un quartier semble se répercuter sur les comportements et attitudes des agents immobiliers ainsi que sur la clientèle, mais aussi la perception négative qu’ils ont de certains groupes (notamment les Haïtiens) contribue à la construction et au maintien des préjugés. Un témoignage, tiré d’un autre entretien renforce les propos qui précèdent. Il montre aussi, lorsque mis en contexte, la dépréciation de la valeur des résidences dans le quartier Rivière-des-Prairies; leurs valeurs moyennes furent de l’ordre de 150000 \$ et plus avant les années 1990:

“Les Noirs ont la réputation de mal entretenir leurs maisons. Elles sont difficiles à revendre et font l’objet d’une dévaluation. Rivière-des-Prairies est devenue “Rivière-des-Pourris”. On y trouve à présent des propriétés de 100 000 \$ à 110 000 \$. Les Haïtiens et les Vietnamiens aiment acheter des maisons qui ont appartenu à des Italiens. L’architecture mais surtout l’entretien fait à la propriété la rendent attrayante. Une valeur sûre! Par contre, lorsqu’ils revendent, ce sont des propriétés en mauvais état.” Entrevue qualitative, sujet 3, 5 juin 1997.

Des études¹⁷² américaines ont révélé l’importance du pilotage racial¹⁷³

¹⁷²

Il s’agit des études menées dans le cadre du *Housing Discrimination Study*- 1989. Les agents d’immeuble ont été étudiés en liaison avec la politique de déségrégation urbaine dans les villes

dans la production de l'isolement géographique pour certains acheteurs de propriétés.

"L'isolement spatial des Noirs est le résultat d'une combinaison d'attitudes racistes, de comportements individuels et de pratiques institutionnelles qui leur ont fermé les marchés immobiliers et ont entraîné la formation d'un ghetto."¹⁷⁴

L'un des résultats est l'isolement par la contrainte des groupes racialisés et, conséquence occasionnelle de cette condition, leur propre désir d'auto-ségrégation, d'où émerge en partie la ségrégation résidentielle ethnique.

américaines (Struyk et al.: 1988, Galster: 1996).

¹⁷³ Sophie Body-Gendrot traduit "*racial steering*" par "pilotage racial", ce qui convient assez bien au contexte américain. Notre traduction réfère plus à l'appartenance ethnique qu'à la notion de race dont le résultat est trop lourd: "orientation spatiale selon l'appartenance ethnique". Nous évitons cette expression et retenons plutôt l'expression pilotage ethnique, malgré que la traduction ne reflète pas tout à fait la réalité montréalaise. (Massey et Denton, 1995)

¹⁷⁴ Massey et Denton (1995 (1993): 111).

4.3.5 Résultats eu égard à l'hypothèse du pilotage ethnique

Le pilotage ethnique, partie du processus que nous étudions, s'est avéré la pratique la plus difficile à cerner. Le facteur ethnique nous est apparu complexe à isoler à partir des données de l'enquête. Ensuite, nous n'avons pas pu relever de différences entre les catégories d'analyse étudiées.

L'attitude et les comportements des agents vis-à-vis certains groupes ethniques qui sont valorisés (bonne réputation ou mauvaise réputation) contribuent à la construction des frontières externes (Juteau, 1979) des regroupements. Les agents se feraient l'outil d'une dispensation de services immobiliers dirigés, selon leur volonté et leur intérêt de faire progresser une affaire. Leur impact est toutefois mitigé à cet égard et la variable ethnique semble plutôt jouer dans le sens d'une auto-ségrégation.

En fait, il n'y aurait qu'une partie des agents qui traiteraient régulièrement avec des clients d'un autre groupe ethnique. Certains d'entre eux (10,0%) opérationnaliseraient un certain pilotage ethnique (tableau 4.7a). Les rapports interethniques se produisant parmi cette proportion d'agents immobiliers peuvent prendre plusieurs formes: dans une relation ouverte, la transaction immobilière peut aller de l'avant sans les contraintes dues strictement à la différence de groupe ethnique; dans le cadre d'une relation fermée, cette transaction subira les

conséquences des préjugés qui limitent l'accès à cette "affaire". Par contre, l'impact du préjugé est plus difficilement mesurable¹⁷⁵ puisqu'il trouve sa source dans les représentations géographiques et sociales des quartiers montréalais. Les effets sont toutefois là: on préfère traiter avec certains groupes et on les traite différemment dans 38,0% des cas (tableau 4.4). Et on le fait, tout en sachant qu'on perpétue le préjugé en acheminant le client vers des quartiers "étiquetés" comme Rivière-des-Prairies.

175

Les épreuves de *testing* effectuées dans le cadre de l'étude de la Commission des droits de la personne avaient cet objectif. Toutefois, la méthode utilisée ne permettait pas de mesurer l'ampleur de l'impact des préjugés et des représentations qui limitent dès le départ l'accès de la personne dans certains secteurs géographiques.

4.4 REPRÉSENTATIONS DE L'ESPACE ET CHOIX D'ÉTABLISSEMENT RÉSIDENTIEL DES AGENTS

Les représentations de la diversité ethnique qu'ont les agents du domaine immobilier influenceraient leurs pratiques dans les quartiers et territoires de Montréal. Ces perceptions seraient transmises à la clientèle, en partie par le jeu des agents immobiliers. Par processus de rétroaction, les perceptions des uns et des autres contribueraient à la construction des représentations¹⁷⁶. L'espace perçu ne se superposerait pas directement à l'espace objectivement vécu; les représentations de l'espace d'un quartier seraient en quelque sorte le résultat d'un processus d'internalisation des expériences de vie (ou d'une partie de celles-ci) qui s'y déroulent.

Est-ce que ces représentations influent profondément sur les attitudes et comportements des agents et en conséquence sur la production de la ségrégation résidentielle ethnique? Est-ce qu'elles sont un reflet de la prédisposition des agents à la différenciation-discrimination? Auraient-elles aussi des conséquences sur l'accès à la transaction immobilière?

Nous nous sommes intéressée à connaître les fondements des représentations que se font les agents immobiliers des quartiers où ils sont actifs, car

176

Voir la sphère supérieure du cadre conceptuel à la figure 2.2.

ils peuvent dévoiler, à travers leurs perceptions et connaissances du marché immobilier, leur propension à la différenciation. Pour le client comme pour l'agent immobilier, il y a interaction entre la réalité objective du marché résidentiel et les perceptions¹⁷⁷. Cela dit, la conséquence semble la limitation de la liberté du client dans le choix de son agent immobilier, puis le maintien des préjugés envers certains groupes.

Afin d'appréhender ces dimensions de la relation sociale et de l'espace géographique, nous avons examiné deux aspects de la représentation, soit la représentation économique et la représentation ethnique du ou des quartiers de pratique de l'agent immobilier. Nous avons aussi relevé la perception qu'ont les agents de la composition et de la diversification de leur clientèle.

4.4.1 Perception des quartiers de pratique

L'espace des pratiques fait l'objet de l'analyse des représentations ethniques et économiques des agents immobiliers. Ces dimensions sont examinées en fonction de la première hypothèse de travail, celle du choix ethnique de l'agent par le client. Ce choix serait à la fois le résultat et la conséquence de ces représentations.

177

Voir le cadre conceptuel sous le volet "perceptions du marché de l'habitation par les divers groupes".

La question qui sollicitait un point-de-vue sur les représentations ethniques a reçu quatre grands types de réponses, à savoir: une énumération systématique des origines ethniques (un liste des groupes), une catégorisation selon que les groupes en présence sont de la catégorie majoritaire ou minoritaire (allusion au groupes fondateurs *vs* les autres groupes), une spatialisation des composantes ethniques (une liste d'origines par quartier) ou une attitude discriminatoire négative (diverses expressions du préjugé défavorable comme des commentaires discréditants ou des éloges à l'homogénéité ethnique).

L'énumération des origines ethniques fut plus fréquente que toute autre forme de réponses; la catégorisation ethnique fut la deuxième, la spatialisation des composantes ethniques la troisième, alors que la distinction entre catégories majoritaires et minoritaires fut mentionnée le moins souvent.

La localisation des différents groupes telle que décrite par les agents immobiliers représente bien ce qu'on trouve dans la littérature à ce sujet; il y a une grande conformité avec la localisation illustrée des diverses communautés ethno-culturelles de Montréal (Renaud, Mayer et Lebeau, 1996). Nous retrouvons des origines canadienne française, italienne, grecque, haïtienne, chinoise, vietnamienne, portugaise et latino-américaine et occasionnellement libanaise, arménienne, égyptienne et parfois polonaise, ukrainienne, juive (hassidime) associées aux espaces géographiques décrits dans ces ouvrages.

Nous avons aussi relevé des catégorisations comme “les Noirs”, les “Blancs francophones”, les “Québécois de souche”, la “Majorité québécoise” ou les “Francophones” qui dénotent une certaine tendance à la catégorisation ethnique. Dans tous les cas, la désignation n'a pas de référence à une origine ethnique objective mais à une désignation tendancieuse, car elle définirait le “Nous” comme homogène et, par corollaire, ce qui ne lui appartient pas serait hétérogène (comme les groupes qui ne sont pas d'origine française, de race blanche ou de souche). Environ le quart des répondants ont employé ce genre de désignation pour décrire l'espace social ethnique de leur pratique. Les réponses recueillies semblent refléter ce qui serait consciemment perçu par les agents immobiliers; les perceptions négatives demeurent peut-être non dites, non identifiées ou simplement non conscientes.

À la question touchant les représentations économiques, les réponses peuvent se classer en quatre catégories principales: la signification économique et la typologie d'habitation, la classe sociale, le stade du cycle de vie du ménage ou la conjoncture économique générale. Cette dernière catégorie peut être subdivisée en trois niveaux: en hausse, stable ou en baisse. Un autre élément nous permettait de raffiner la sous-catégorisation, lorsque les répondants ont cherché à spatialiser leurs réponses selon les quartiers.

Nous constatons que, d'une façon générale, les agents ont eu tendance à répondre en termes de classe sociale et aussi en fonction de l'état économique des

quartiers où ils pratiquent. Une connotation négative ou positive est souvent rattachée à la catégorie de réponse. Par exemple, une réponse se rapportant au cycle de ménage et qui désigne un ménage monoparental suggère un accès difficile au marché immobilier. À l'opposé, l'étiquette de *yuppie* a une connotation positive, toujours du point de vue de l'agent immobilier; cette catégorie de jeunes ménages possède souvent de bonnes ressources financières et un agent immobilier recherchera cette clientèle parce qu'elle représente une valeur sûre.

4.4.2 Représentation ethnique du quartier

D'une façon plus spécifique, 76,0% des agents fournissent une description de leurs perceptions ethniques des quartiers. Cette énumération exhaustive et objective des groupes en présence (tableau 4.9) représente la multiethnicité des quartiers de pratique ou une mise en rapport du descriptif ethnique associé à un espace géographique précisé (16,0%). Chez près du quart des agents immobiliers (22,0%), la catégorisation ethnique ou l'élément de différenciation se manifeste notamment sous la forme d'une classification hiérarchique des groupes; pour d'autres agents immobiliers (10,0%), les groupes ont un statut de minorité ou sont élevés au rang de majorité (minorités ethniques vs les majoritaires).

TABLEAU 4.9
REPRÉSENTATIONS ETHNIQUES DU QUARTIER¹⁷⁸
DE L'AGENT IMMOBILIER, SELON LA CATÉGORIE

Représentations ethniques du quartier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Description objective des groupes en présence	75,8	76,5	76,0	0,00
Catégorisation selon les statuts majoritaire/ minoritaire	9,1	11,8	10,0	0,09
Spatialisation des groupes ethniques	21,2	5,9	16,0	1,96
Catégorisation ethnique	30,3	5,9	22,0	3,90**
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P≤ * ,10
** ,05
*** ,01

Toujours au tableau 4.9, l'analyse révèle que les agents immobiliers de la catégorie majoritaire ont une plus grande tendance à utiliser la catégorisation ethnique¹⁷⁹ que les agents immobiliers regroupés sous la catégorie minoritaire (30,3% vs 5,9%). La relation statistique est significative, car le χ^2 est équivalent à 3,90 et la

¹⁷⁸

Tiré de la question ouverte 1.11ETH.

¹⁷⁹

La catégorisation ethnique peut être l'évocation de la couleur de la peau (Blancs vs Noirs) ou encore la notion de québécois francophone, sous-entendue dans une chaîne discursive l'exclusion des autres groupes qui ne seraient pas francophones et d'origine française.

probabilité de non-association est inférieure à 0,05. Il s'agit là du seul facteur dont la différence est significative entre les catégories d'analyse. On peut donc avancer que l'appartenance à l'une ou l'autre des catégories, majoritaire ou minoritaire, expliquerait la variation observée entre la catégorisation ethnique pratiquée par les agents membres du groupe majoritaire comparativement à celle pratiquée par les groupes minoritaires.

Les agents immobiliers semblent connaître les itinéraires résidentiels que suivent chacun des groupes ethniques de la ville de Montréal et des municipalités de l'est de l'Île. Notamment, cette idée est construite à partir de la connaissance objective de la composition démographique des quartiers et aussi de la dynamique économique du marché du logement. Les agents acquièrent la connaissance du milieu par leur expérience de l'offre et de la demande de propriétés sur le marché.

4.4.3 Représentation économique du quartier

Les représentations économiques des quartiers où travaillent les agents immobiliers ne semblent pas se limiter strictement à des éléments économiques objectifs (tableau 4.10), quoique cet aspect ressorte à trois niveaux: la croissance (12,0%), la stabilité (16,0%) et la décroissance (22,0%) économiques. D'autres points de vue ressortent également des perceptions reliées à la classe sociale (38,0%), la

qualité de l'habitation (10,0%), ainsi qu'au type de famille associé au cycle de vie des ménages (6,0%).

Les agents immobiliers des catégories majoritaire et minoritaire s'entendent pour dire que, globalement, il y a une certaine régression de l'activité économique dans les quartiers de pratique¹⁸⁰. En particulier, les agents du groupe majoritaire semblent reconnaître également une certaine stabilité aux espaces géographiques qu'ils visitent régulièrement. Selon les données du tableau 4.10, l'analyse révèle que les agents immobiliers de la catégorie majoritaire perçoivent plus l'existence d'une stabilité économique dans les quartiers de pratique que les agents immobiliers de la catégorie minoritaire (24,1% vs 16,0%). Nous sommes en présence d'une relation statistique significative avec un χ^2 équivalent à 4,90 soit une probabilité de non association de 0,05. Il s'agit de l'une des visions de la santé du marché immobilier local qui a retenu l'attention parmi les trois tendances relevées: le déclin, la croissance ou la stabilité.

180

Nous avons prévu effectuer une analyse de l'espace géographique spécifique aux divers groupes d'agents. La géographie des perceptions du lieu de pratique aurait enrichi l'examen de l'imagerie sociale des participants à l'étude. Cela-dit, nos données ne permettaient pas ce genre d'analyse complémentaire. Contrairement aux perceptions, les agents de l'Île de Montréal couvrent aussi des territoires de banlieue dans les limites de la région métropolitaine, oeuvrant dans le sous-secteur immobilier de l'unifamiliale pavillonnaire. La déterritorialisation du lieu de pratique de certains agents rend complexe cette géographie de l'espace du travail qui constituerait en soi une étude.

TABLEAU 4.10
 REPRÉSENTATIONS ÉCONOMIQUES DU QUARTIER¹⁸¹
 DE L'AGENT IMMOBILIER,
 SELON LA CATÉGORIE

Représentations économiques du quartier	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Qualité de l'habitation	12,1	5,9	10,0	0,49
Niveau de classe sociale	39,4	35,3	38,0	0,08
Type de famille	6,1	5,9	6,0	0,00
Croissance de la condition économique du quartier	9,1	17,6	12,0	0,78
Stabilité de la condition économique du quartier	24,2	0,0	16,0	4,90**
Décroissance de la condition économique du quartier	21,2	23,5	22,0	0,04
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
 ** ,05
 *** ,01

Cette sensibilité à l'économie locale semble refléter l'incertitude créée par les fluctuations du marché au début des années 90. Le ralentissement effectif du marché immobilier à l'époque de l'enquête en est probablement l'origine. En somme, les représentations principales demeurent des perceptions quant aux classes sociales. Elles concernent aussi les conditions de l'économie générale. À l'exception de l'idée de stabilité économique dans les quartiers de pratique des agents immobiliers, qui ressort chez les agents de la catégorie majoritaire, les autres éléments ne présentent pas de différences significatives entre les catégories d'analyse comparées.

4.4.4 Provenance et évolution de la clientèle

Les agents tendent à répartir en grandes classes leur clientèle. Quatre catégories sont identifiées: la famille, la communauté ou le groupe ethnique, le quartier et l'association d'affaires, interne ou externe au groupe ethnique. Plus précisément, nous entendons par famille, la famille proche ou élargie; la communauté réfère au réseau du groupe ethnique; le quartier signifie le lieu de résidence de la clientèle par rapport à la localisation de l'entreprise immobilière; les associations ethniques sont celles du domaine de l'immobilier.

La famille semblerait représenter ainsi une source de clientèle qui est

souvent mentionnée, la famille nucléaire¹⁸² autant que la famille élargie. En dehors de la famille, comme le soulignent plusieurs agents, la communauté ethnique joue aussi le rôle important de réservoir de clientèle. Encore plus important que le groupe ethnique, la localisation est prioritaire dans la composition de la clientèle. En effet, toujours d'après les agents, leur voisinage leur fournit environ le tiers de la clientèle, puis le quartier où se localise l'entreprise immobilière, qui assure un tiers de la clientèle additionnelle à cause de sa présence dans le quartier.

Les associations, qu'elles soient ou non de la communauté ethnique, amèneraient aussi des clients; les associations ethniques en fourniraient une partie, alors que les autres associations apporteraient une contribution plutôt marginale. Le quartier, foyer des communautés souvent de mêmes origines ethniques, devient l'un des facteurs qui contribue à l'approvisionnement intra-ethnique. S'ajoute au reste la famille et les associations du groupe ethnique, sources additionnelles de relations d'affaires des agents immobiliers.

Avec la diversification de l'immigration et la transformation des quartiers centraux de Montréal, est-ce que les agents immobiliers ont perçu une certaine évolution de leur clientèle? Comment perçoivent-ils ces changements? S'il y a lieu, est-ce que ces changements faciliteraient de meilleurs rapports instrumentaux

182

La famille proche regroupe à la fois la famille nucléaire (conjoint ou conjointe et enfants) et la famille immédiate (frères et soeurs, mère et père).

avec la clientèle? Ou, serait-ce le contraire? Pour répondre à ces questions, nous avons examiné la perception que les agents ont des changements dans la composition économique de leur clientèle depuis les deux dernières années et avons étudié les liens entre leur activité et les représentations qu'ils se font des quartiers.

Les agents immobiliers signalent des changements importants dans la composition de la clientèle au cours des deux dernières années. Ces transformations s'expriment sous diverses formes que nous avons relevées et distribuées selon cinq catégories: les capacités économiques, la composition ethnique, les critères architecturaux, la structure des ménages et l'accès à l'information. Les agents immobiliers qui ont participé à cette question croient que la clientèle a changé (tableau 4.11). Pour 14,0%, leur situation économique s'est améliorée; pour une même proportion, la situation s'est détériorée; d'autres ont perçu une croissance du nombre des immigrants (2,0%) ou une décroissance (6,0%). Une proportion relativement faible (10,0%) des agents ont observé le changement tout en référant à l'augmentation des standards d'habitation de leur clientèle (au moment de l'enquête, le marché en est un d'acheteur, rappelons-le) alors que d'autres (8,0%) pensent que la structure des ménages a changé (l'augmentation des ménages monoparentaux, par exemple) ou que la clientèle est mieux informée (8,0%).

Nous avons relevé une différence significative entre les perceptions des deux catégories d'analyse (21,2% vs 0,0%) en ce qui a trait à la "moins bonne

situation économique” de la clientèle. En effet, le test du χ^2 montre un score de 4,19 au seuil de 0,04. C’est donc dire que les membres de la catégorie minoritaire ont une vision plus positive de l’évolution de leur clientèle et de leur capacité sur le marché immobilier que leurs collègues de la catégorie majoritaire.

TABLEAU 4.11

TRANSFORMATION DE LA CLIENTÈLE¹⁸³ TELLE QUE PERÇUE
PAR L'AGENT IMMOBILIER,
SELON LA CATÉGORIE

Perceptions du changement de la clientèle au cours des deux dernières années	Catégories d'analyse			χ^2
	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	
	%	%	%	
Meilleure situation économique	12,1	17,6	14,0	0,28
Moins bonne situation économique	21,2	0,0	14,0	4,19**
Croissance de la clientèle ethnique immigrante	3,0	0,0	2,0	0,52
Décroissance de la clientèle ethnique immigrante	9,1	0,0	6,0	1,64
Standards d'habitation plus élevés	9,1	11,8	10,0	0,09
Structure des ménages en changement	6,1	11,8	8,0	0,50
Mieux informés	12,1	0,0	8,0	2,24
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique,
Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
** ,05
*** ,01

Voici quelques exemples des représentations qu'ont les agents des transformations ethniques dans les quartiers où ils pratiquent: "Il y a plus de Noirs".

Dans ce cas spécifique, le non-dit revêt une importance capitale. Dans ce constat, peuvent être sous-entendus la notion de minorité visible et la discrimination qui y est très souvent associée. Et même si la proportion des personnes dont la couleur de la peau est autre que blanche ne s'avère que de 5%, cette remarque rend implicite la notion de seuil, de même que l'idée d'un trop grand nombre.

"Il y a des Canadiens français à 90% et des Haïtiens à 10%" Enquête, sujet 29-1, 12 décembre 1995.

et,

"Une majorité canadienne-française et des minorités: Polonais, Ukrainiens, et quelques Italiens." Enquête, sujet 201-1, 23 novembre 1995.

Un autre commentaire de même nature alimente l'idée du seuil critique, mais cette fois contextualisé:

"C'est majoritairement francophone, québécois de souche malgré que l'on voie de plus en plus d'immigrants latinos dans Villeray." Enquête, sujet 205-1, 13 décembre 1995.

Ou encore:

"Les ethnies changent de quartier: les Haïtiens vont vers Pointe-aux-Trembles, les Italiens vers Rivière-des-Prairies. Beaucoup quittent en raison des taxes trop élevées." Enquête, sujet 0-1, 9 juillet 1996.

Nous croyons que les déclarations que nous avons recueillies reflètent encore une fois les représentations conscientes des agents, les autres ne pouvant être exprimées. Par conséquent, la force des représentations négatives est probablement sous-estimée dans le cadre de cette recherche.

Nous concluons que la composition ethnique de la clientèle expliquerait une part plutôt marginale des changements perçus par les agents immobiliers qui ont souvent indiqué le volet économique comme facteur explicatif. La clientèle rechercherait des aubaines en partie parce qu'elle détient moins de capital à l'achat d'un immeuble. Son instabilité en emploi rend parfois difficile l'accès au financement hypothécaire. Les REER (Régime enregistré d'épargne retraite) permettent de pallier en partie la difficulté, car ils incitent à acheter une première résidence sans verser un capital important. Les programmes d'habitation disponibles rendent l'achat d'une propriété accessible à un plus grand nombre de candidats moins bien nantis. Dans le langage courant de l'immobilier, certains diront qu'il s'agit d'un "marché d'acheteur"¹⁸⁴.

Le manque de dynamisme du marché immobilier à partir du début des années 90 a pu influencer sur les rapports à la clientèle; certains agents ont ressenti de la morosité face aux changements alors que d'autres se sont ajustés et sont demeurés

¹⁸⁴

Dans le langage du milieu et selon le sens commun, cette expression réfère à une situation de déséquilibre du marché immobilier, c'est-à-dire qu'il y a surabondance d'immeubles mis en vente sur le marché. L'offre étant plus grande que la demande, il y a baisse du prix des immeubles et la conjoncture devient alors mauvaise pour la vente. Pour l'achat, à l'opposé, cette conjoncture sera très favorable, d'où l'expression "marché d'acheteur".

enthousiastes. De nouveaux éléments sont venus transformer l'univers de travail de l'agent: la croissance des standards d'habitation et les récentes exigences de la clientèle dans ses choix de produits résidentiels. Des critères d'habitation comme le nombre de pièces, l'espace disponible, l'éclairage naturel, la qualité des salles d'eau et la cuisine sont autant d'éléments qui entrent en jeu dans un choix d'habitation, sans compter parfois le revenu d'un immeuble locatif. La clientèle est plus exigeante et recherche des maisons bien rénovées. Elle conserve une période plus longue à la recherche de l'aubaine par excellence afin de mieux analyser ce qui est disponible sur le marché.

D'autres changements, comme les nouveaux types de ménage apparus comme acheteurs sur le marché immobilier, ont contribué à l'ajustement des agents immobiliers aux réalités des années 90; un plus grand nombre de célibataires acheteurs arrivent sur le marché, de premiers acheteurs qui tentent de profiter d'un marché déprimé, ou encore de jeunes couples achètent en conservant le plus possible leurs liquidités. En effet, le plus petit capital investi, 5% par exemple, nécessite un emprunt hypothécaire plus important auprès de l'institution financière¹⁸⁵ mais permet de garder l'épargne en lieu sûr par rapport à l'investissement dans l'immobilier¹⁸⁶. Cela suppose une plus grande confiance de la part de l'institution prêteuse qui consent une plus

¹⁸⁵ Par exemple, pour un immeuble d'une valeur moyenne de 150 000 \$, la mise de fonds sera de 7 500 \$. Les versements mensuels seront de 911,74 \$, capital et intérêts, pour un terme de 25 ans au taux d'intérêt de 6%.

¹⁸⁶ Depuis les trois dernières années, la ville centrale s'est vue attribuer un rôle d'évaluation foncière déprécié, reflétant la valeur effective des immeubles. Pendant une période où il y a dépréciation, l'investisseur averti ne placera pas de capital sur ce marché, peu attrayant pour le gain de capital et subissant trop de fluctuations ou d'incertitudes.

grosse somme d'argent sans que le client ne lui offre en échange plus de garanties.

La diffusion de l'information est aussi une dimension qui semble avoir modifié les rapports entre agents et clients. Certains agents disent observer une meilleure compétence de leur clientèle à cet égard. Elle est mieux informée et plus réaliste face à ses propres choix d'établissement résidentiel, ce qui pose de nouveaux défis dans le cadre du travail de l'agent.

En somme, les changements démographiques observés à Montréal créent de nouvelles conditions de travail pour les agents. L'apauvrissement de certains quartiers centraux, la croissance d'une population immigrante et une économie générale en stagnation, voire en décroissance, transforment de façon importante le contexte de travail auquel l'agent immobilier doit s'adapter.

Les représentations qui prévalent au moment de l'enquête sur le terrain peuvent avoir évolué, car il s'agit d'un processus dynamique. Elles ont été modelées par l'évolution du type de clientèle depuis les dernières quelques années, notamment parce que la démographie sur l'Île de Montréal se métamorphose par l'apport d'une immigration relativement importante (entre 26 800 et 48 400 personnes de 1992 à 1996¹⁸⁷) et par sa diversification en termes d'origines nationale et ethnique. De plus, certains groupes (Canadiens français) continuent leur migration intramétropolitaine

187

Données du MRCI, 1997, publiées sur le site Web.

vers des banlieues au nord ou au sud de Montréal laissant une île plus diversifiée du point de vue des origines ethniques, puis contribuant à l'homogénéisation ethnique de certaines villes de banlieue comme Repentigny, par exemple.

Des commentaires recueillis dans quelques-uns des questionnaires illustrent certaines des perceptions de la transformation survenue à Montréal:

“Il y a plus “d’immigrants”.” Enquête, sujet 205-1, 13 décembre 1995.

“Les spéculateurs ont disparu.” Enquête, sujet 69-1, 10 juillet 1996.

“Il y a plus d’immigrés qui bougent mais ils sont pauvres. Il n’ont pas peur, ils n’ont rien à perdre.” Enquête, sujet 116-1, 9 juillet 1996.

Le ralentissement du marché immobilier montréalais n'est probablement pas étranger à la conjoncture de changements auxquels acheteurs, vendeurs et agents de l'immobilier ont été confrontés pendant les quelques dernières années. Le plus grand bouleversement semble le renversement progressif de la prospérité des agents immobiliers du territoire étudié. Les agents immobiliers des groupes minoritaires ont une meilleure performance que les autres agents de la catégorie majoritaire, car ils travaillent dans un univers intraethnique particulièrement fertile. Pour eux, le changement ne constitue donc pas une contrainte puisque eux-mêmes en font partie, étant immigrants ou enfants de l'immigration.

4.4.5 Choix et itinéraires résidentiels personnels des agents

immobiliers

L'expérience résidentielle personnelle des agents peut constituer la trame de fond de l'orientation de la relation (utilitariste ou de communalisation) des agents avec leur clientèle. Nous abordons ainsi les choix d'établissement résidentiel des agents en guise d'information supplémentaire au chapitre des représentations de l'espace économique et ethnique.

Entre autres, les agents ont dû fournir une liste de facteurs que nous avons examinés afin de connaître leurs motivations personnelles dans leurs choix d'habitation et de localisation résidentielles. Nous cherchons surtout à déceler si la dimension ethnique importe dans ces choix et quel rapport elle entretient avec les autres facteurs.

Les données à notre disposition (tableau 4.12) ne nous éclairent pas précisément sur la place de la dimension ethnique à l'intérieur des classes de réponses énoncées. Pour plusieurs des agents immobiliers (42,0%), et en particulier pour les membres de la catégorie majoritaire, la qualité de vie et de l'environnement¹⁸⁸

La qualité de l'environnement peut inclure à la fois le milieu social et l'esthétique du quartier. Nous avons vu au cours de l'analyse qualitative des composantes de l'accès à la transaction immobilière que les agents immobiliers assimilent à cette notion celle de la compatibilité sociale, ce qui inclut la dimension cycle de vie du ménage et l'ethnicité, pour certains groupes ethniques en particulier.

constitue le premier critère de choix d'établissement résidentiel¹⁸⁹. Suivent des critères de proximité des services (32,0%), de coûts (24,0%), d'accès aux transports (10,0%) et de classe sociale¹⁹⁰ (6,0%).

Lorsqu'on compare les deux catégories d'analyse, elles ne semblent pas suivre le même ordre général. Nous constatons que, chez les agents immobiliers de la catégorie minoritaire, le critère de la qualité de vie ne se range pas en premier lieu comme chez les majoritaires, mais bien en troisième lieu, derrière la proximité des services et les coûts de l'habitation. Malgré ces différences, nous n'avons pas relevé des variations significatives entre les catégories majoritaire et minoritaire.

La revue de cette série de critères est un classique dans le domaine¹⁹¹ des choix d'établissement résidentiel; elle ne révèle rien de très étonnant. Nous croyons que les catégories comme la qualité de l'environnement et la classe sociale pourraient aussi inclure certains aspects de l'appartenance ethnique rendant implicite cette dimension parmi deux des classes de réponse de la question analysée. Les agents immobiliers semblent confondre qualité d'un voisinage et composition sociale et ethnique de la population.

189

Les travaux de Mme Lam (SCHL) sur la région montréalaise avaient montré l'importance du critère économique en tout premier lieu pour les immigrants.

190

La recherche notamment de l'homogénéité sociale.

191

Nous connaissons à ce sujet les travaux de Michelson et Cadwallader.

TABLEAU 4.12

MOTIFS DE CHOIX D'ÉTABLISSEMENT RÉSIDENTIEL PERSONNEL
DE L'AGENT IMMOBILIER¹⁹², SELON LA CATÉGORIE

Catégories d'analyse

Motifs du choix personnel	Majoritaire	Minoritaire	Ensemble	χ^2
	%	%	%	
Qualité de vie et de l'environnement	48,5	29,4	42,0	1,68
Proximité des écoles, des services ou du lieu de travail	27,3	41,2	32,0	1,00
Classe sociale (recherche de l'homogénéité sociale)	6,1	5,9	6,0	0,00
Accessibilité aux divers modes de transport et accès aux autoroutes	12,1	5,9	10,0	0,49
Coûts de l'habitation	18,2	35,3	24,0	1,80
(n)	(33)	(17)	(50)	

Enquête sur le rôle des agents immobiliers dans la ségrégation résidentielle ethnique,
Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

P ≤ * ,10
** ,05
*** ,01

L'examen de quelques déclarations relativement au choix
d'établissement résidentiel personnel des agents immobiliers semble le confirmer:

“La population provient du peuple québécois, en plus de la qualité des magasins et des gens qui y habitent”. Enquête, sujet 140-1, 1er octobre 1995.

“La proximité du travail, la qualité des services, en plus d’être un secteur très québécois”. Enquête, sujet 205-1, 13 décembre 1995.

Les données du tableau 4.12 suggèrent que les agents immobiliers accordent de l’importance à la qualité de vie et cela inclurait un voisinage qui leur ressemble. Les extraits de certains questionnaires vont dans ce sens. Les différences entre les catégories majoritaire et minoritaire ne sont toutefois pas significatives. Logiquement, les agents immobiliers devraient projeter sur la clientèle de leur groupe ethnique ce mode d’établissement résidentiel, de même qu’ils chercheraient à reproduire les modèles connus avec les personnes des autres groupes.

En somme, les agents immobiliers de l’enquête ont une longue expérience du métier et ont en conséquence une bonne connaissance des milieux qu’ils investissent. Leur expérience de la diversité ethno-culturelle les guide dans leurs choix d’établissement résidentiel personnel, partie intégrante des représentations qu’ils se font des quartiers montréalais. L’agent semble s’orienter lui-même vers certains quartiers ou municipalités de l’est afin d’éviter les pièges de la cohabitation ethnique (ou de certaines cohabitations ethniques) qu’il aura lui-même identifiés.

Le facteur “qualité de vie et de l’environnement” prédisposerait certains des agents à l’auto-ségrégation. En particulier, les agents de la catégorie

majoritaire seraient plus sensibles que les autres (quoiqu'on n'ait pas pu le démontrer statistiquement). Ces facteurs sous-entendraient des formes d'exclusion, plus difficiles à cerner. S'orienter vers certains secteurs géographiques plutôt que d'autres, selon le facteur ethnique, s'inscrirait dans une démarche de recherche de ces facteurs environnementaux si valorisés. D'ailleurs, plusieurs disent s'éloigner de la ville centrale pour résider dans un milieu plus homogène comme la banlieue est de Montréal. Ces choix de localisation résidentielle sont Repentigny, Le Gardeur et d'autres municipalités de cette zone suburbaine. Cela dit, il semble qu'on retrouverait dans ces conduites humaines une réaction à la diversité ethnique de la ville centrale, la diversité étant perçue souvent comme une menace à la qualité de vie et au maintien des valeurs de propriété (exemple de Montréal-Nord ou de Rivière-des-Prairies). On évite les quartiers trop multi-ethniques; on ne veut pas résider dans un voisinage où il y a trop de ménages haïtiens puisqu'ils ont la réputation de dégrader la propriété et l'environnement immédiat, que ce soit ou non la réalité.

La connaissance et l'expérience de l'environnement social ethnique, au travail comme dans la sphère privée, transparaissent dans la pratique de l'agent immobilier. Ses choix d'établissement résidentiel personnel se transposeraient sur ceux de ses clients, en particulier ceux avec qui il a des liens intra-ethniques. Aussi, le plus souvent ce seront des modèles d'"homogénéité" ethnique qui seront proposés aux clients, modèles aussi d'auto-ségrégation reproduisant la "communauté" pour ses membres, telle qu'établie dans les quartiers de Montréal ou les municipalités de l'est

de l'Île de Montréal. L'information et les services offerts dépendraient de l'empressement à satisfaire les besoins d'un client et à faire aboutir un contrat. Si l'agent immobilier est d'origine haïtienne, sa disponibilité et la qualité du service offert aux membres de son groupe ethnique l'autoriseront à effectuer des affaires dans des conditions de communalisation. S'il s'agit de personnes de groupes ethniques différents, la transaction en sera davantage une où domine la sociation¹⁹³.

Que peut-on conclure de notre démarche de recherche face aux constats que nous avons faits? Quelle synthèse faisons-nous des données de l'enquête? Quelle sont les pistes de réflexion que nous dégageons de cette étude? Dans le chapitre de conclusion, nous proposons une synthèse des résultats, une évaluation de la démarche, ainsi qu'une ouverture sur quelques avenues complémentaires de recherche.

193

Dans son recueil *Économie et société*, Tome 1 (1995, 1925:79), Weber explique bien ce qui est entendu dans l'une des visions qu'il développe de cette notion: [...] la pure association à but déterminé, établie par libre accord, par une entente concernant une activité continue qui, par son intention aussi bien que par ses moyens, est instituée purement en vue de la poursuite d'intérêts matériels (économiques ou autres) des membres [...].

CONCLUSION

De nombreux changements dans la géographie humaine de l'Île de Montréal ont amené les agents immobiliers à s'ajuster à de nouvelles règles de marché. La clientèle se diversifie, ses goûts évoluent, les conditions de l'économie générale sont fluctuantes, autant de facteurs conjoncturels auxquels plusieurs ont dû faire face dans la région métropolitaine de Montréal. La récession du début des années 90 a durement touché la profession, obligeant plusieurs agents immobiliers à se retirer de ce secteur de l'activité économique.

Pendant la période étudiée, l'appauvrissement de certains secteurs de l'Île de Montréal et la croissance d'une population immigrante auraient aussi contribué aux transformations démographiques, modifiant le contexte de travail des divers acteurs du monde immobilier. Cela dit, ce qui fut bien accueilli par certains le fut différemment par d'autres.

Dans cette étude, nous avons examiné le rôle des agents immobiliers dans la production de la ségrégation résidentielle ethnique, nous avons identifié trois moments particulièrement significatifs et avons tenté d'en définir et d'en mesurer les incidences. Nous avons découvert que l'ethnicité de l'agent immobilier, qu'il appartienne à la catégorie majoritaire ou minoritaire, a parfois un impact sur les relations qu'il entretient avec sa clientèle pendant ces trois moments de relations sociales.

Afin de permettre une vue d'ensemble de ces rapports, qu'ils soient intra ou extra-ethniques, nous proposons au tableau 5.1 une synthèse de quelques-uns des résultats. Puis, nous résumons graphiquement (figure 5.1) l'importance des ressemblances ou dissemblances entre les catégories d'analyse de l'étude. Nous illustrons les dimensions qui ont été mesurées par rapport à trois grands champs d'intervention professionnelle de l'agent.

Premièrement, selon la perception des agents immobiliers, le prétendu choix de l'agent immobilier par le client semble d'abord un choix intra-ethnique, car il représente 92,0% globalement (tableau 5.1). Il se manifeste sans différence significative chez les membres des deux catégories, majoritaire et minoritaire. Si le choix se porte sur une personne qui n'appartient pas à la communauté ethnique, c'est apparemment que le réseau d'agents immobiliers est souvent moins développé à l'intérieur de certains groupes. En effet, nos observations montrent que la clientèle des membres des groupes minoritaires font des choix extra-ethniques plus souvent, et de manière significative, que la clientèle de la catégorie majoritaire. Les observations que nous avons pu faire ne sont valables que s'il y a disponibilité du service à l'intérieur du groupe ethnique. Autrement, la tendance est de le quérir auprès de l'un des groupes majoritaires plutôt que tout autre groupe. La grande présence des agents des groupes majoritaires dans les bottins téléphoniques ou sur les panneaux d'affichage sur rue expliquerait pourquoi ils constituent le "deuxième" choix chez les groupes minoritaires.

Dans un deuxième temps, l'évaluation de l'accès à une transaction immobilière nous a confronté aux difficultés que présente la diversification ethnique de la clientèle pour l'agent immobilier. Ce phénomène est relativement difficile à appréhender surtout quand il s'agit d'une enquête sur le terrain en période référendaire au Québec¹⁹⁴. Les effets sur les résultats de la thèse se manifesteraient par un nombre plus limité de réponses, accompagné d'une certaine censure.

Néanmoins, les résultats de l'enquête quantitative combinés à ceux des entrevues qualitatives apportent une substance informative originale et remplie d'intérêt. Les agents immobiliers des deux catégories, majoritaire ou minoritaire, traitent différemment la clientèle en fonction de caractéristiques, notamment ethniques, dans une proportion de 38,0%. Il s'agit probablement d'une sous-estimation puisque nous croyons présents les effets de *social desirability*. Ce taux varie de façon significative en fonction des appartenances: 48,5% des agents immobiliers de la catégorie majoritaire poursuivent cette pratique, témoignage parfois de la fermeture¹⁹⁵ du groupe (Neuwirth; 1969), comparativement à 17,6% pour les membres de la catégorie minoritaire.

194

Discuter de caractéristiques ethniques dans un contexte de forte médiatisation du "fait ethnique" au Québec place les interlocuteurs dans une position pour le moins délicate. Nous croyons ainsi que non seulement cette conjoncture a influé sur la participation à l'enquête, mais encore que les réponses comportent probablement des biais difficiles à évaluer.

195

La notion de *monopolistic closure* reflète la situation des Canadiens français; Weber discute de la formation de la communauté et de son monopole, en particulier pour des groupes dominants. Le groupe majoritaire dans cette thèse, les Canadiens français, réunit des conditions favorables à l'exercice d'un monopole économique, politique et social.

Les groupes ethniques qui sont les plus touchés par le traitement différentiel sont ceux du même groupe que l'agent, dans le sens d'une ouverture et indirectement de fermeture aux autres groupes; ceux-ci sont aussi les groupes¹⁹⁶ qui, par le passé, ont toujours été présentés comme des victimes de l'exclusion. Ces groupes sont, selon la plupart des agents immobiliers, les Haïtiens, les Vietnamiens et autres Asiatiques et les Italiens. Quoiqu'en général ils aient un préjugé favorable envers leurs compatriotes, les agents immobiliers sont surtout intéressés à l'aboutissement des transactions dans les meilleures conditions et délais possibles, car leur salaire et leur renommée en dépendent. Aussi, ils se comportent selon des perceptions que leur renvoie le marché immobilier de ce que sont les "bons ou mauvais clients", représentations qui sont construites à travers expériences, perceptions, médiatisation et traditions d'accueil à la différence.

196

Ce sont les groupes pour lesquels la Commission des droits de la personne du Québec a effectué des *testing* sur le marché du logement locatif.

TABLEAU 5.1
RELATIONS AGENTS-CLIENTS
SELON TROIS MÉCANISMES DU PROCESSUS DE SÉGRÉGATION
RÉSIDENTIELLE ETHNIQUE PAR NIVEAU D'ÉVALUATION
SELON LA PERCEPTION DES AGENTS IMMOBILIERS

Moments	Niveau principal	Niveau secondaire
CHOIX ETHNIQUE DE L'AGENT PAR LE CLIENT	Choix intra-ethnique majoritaire: 93,9% minoritaire: 88,2% <i>ensemble: 92,0%</i>	Choix extra-ethnique majoritaire: 45,5% minoritaire: 70,6% <i>ensemble: 54,0%</i>
ACCÈS À LA TRANSACTION	Traitement différentiel majoritaire: 48,5% minoritaire: 17,6% <i>ensemble: 38,0%</i>	Groupes visés 1. Haïtiens (20,0%) 2. Chinois, Vietnamiens et autres Asiatiques (18,0%) 3. Italiens (16,0%) 4. Canadiens français (12,0%)
PILOTAGE PAR L'AGENT	Pratique de pilotage général majoritaire: 66,7% minoritaire: 70,6% <i>ensemble: 68,0%</i>	Pratiques visant le pilotage ethnique majoritaire: 9,1% minoritaire: 11,8% <i>ensemble: 10,0%</i>

Enquête sur le rôle des agents immobiliers
dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

Par exemple, un agent immobilier d'origine italienne sera plus réticent à traiter avec un compatriote immigrant qu'avec un Italo-québécois, car il est conscient de la difficulté de négocier le montant de sa commission auprès du premier. Par contre, le même agent verra aussi les nombreux avantages du volume de clientèle que son groupe ethnique génère. Entre autres, l'existence parfois d'une langue tierce commune, de liens familiaux ou d'amitié, ainsi qu'une localisation géographique de l'entreprise immobilière dans le périmètre du bassin de la communauté favoriseront les relations intra-ethniques entre agents et clients. Cet appariement agent-client deviendrait la forme de relation sociale ethnique privilégiée.







Dans un troisième temps, la recherche montre que le pilotage ethnique, dans son sens le plus restreint, n'est pas une pratique importante des agents immobiliers. Il y a certes un pilotage, mais il dépend surtout de variables autres que l'origine ethnique. 68,0% des agents immobiliers dirigent la clientèle vers des quartiers spécifiques en raison surtout de son pouvoir d'achat, de ses préférences résidentielles, de son cycle de vie et de son appartenance à un groupe (défini selon son appartenance ethnique, son orientation sexuelle, sa classe sociale, sa situation familiale etc.). Leurs perceptions du pilotage renvoient aux critères de choix d'établissement résidentiel reconnu: besoins spécifiques du client et ses exigences sur le plan de la qualité de vie (20,0%), coûts de l'habitation (12,0%), certaines formes de différenciation-discrimination sociale ethnique (10,0%), le reste étant relié à des motifs familiaux (4,0%) et à des aspirations d'ascension sociale (2,0%).

En fait, nous avons surtout trouvé des comportements semblables des agents immobiliers de l'une ou l'autre des catégories étudiées tout au long de la recherche. La figure 5.1 illustre par des intensités de la relation sociale, les ressemblances entre les catégories comparées, majoritaire et minoritaire. À l'examen de cette illustration, on les perçoit. En premier lieu, nous constatons la propension des acheteurs ou revendeurs de maisons à porter leur choix sur un agent immobilier membre de leur groupe. Les intensités apparaissent comme fortes et la tendance semble bien affirmée pour les deux catégories sociologiques étudiées. La seconde colonne transmet l'image d'une intensité moyenne pour ceux qui traitent leur clientèle avec différenciation. Ce traitement doit être interprété à la fois comme une différence dans la relation sociale, qu'elle soit dans le sens de l'ouverture ou de la fermeture. Cette fois-ci, il y a plus de distance entre les catégories comparées. Elle est au moins deux fois plus importante chez les membres de la catégorie majoritaire que chez ceux de la catégorie minoritaire. Sur le pilotage ethnique, dans la troisième colonne, le comportement des groupes de la catégorie majoritaire et minoritaire, se démarque des autres processus; nous constatons du moins en théorie la faiblesse de cette pratique pour tous les agents immobiliers membres des catégories majoritaire ou minoritaire sans de différences significatives.

FIGURE 5.1

INTENSITÉ DES RELATIONS ENTRE AGENTS ET CLIENTS
SELON TROIS MÉCANISMES DE PRODUCTION DE LA
SÉGRÉGATION RÉSIDENIELLE ETHNIQUE

		Mécanismes du processus		
		Choix intra-ethnique de l'agent	Traitement différentiel dans l'accès	Pilotage ethnique
Catégories		<i>client---->agent</i>	<i>agent---->client</i>	<i>agent---->client</i>
Majoritaire		93,9%	48,5%	9,1%
Minoritaire		88,2%	17,6%	11,8%

Légende			
	70% à 99%		30% à 39%
	50% à 69%		20% à 29%
	40% à 49%		0% à 19%

Enquête sur le rôle des agents immobiliers
dans la ségrégation résidentielle ethnique, Île de Montréal (excluant le *West-Island*), 1995.

En fait, le pilotage ethnique est difficilement appréhendable par l'approche méthodologique que nous avons retenue dans cette recherche. Une expérience de *testing* aurait probablement été plus concluante comparativement à nos résultats. Nous avons réussi à mesurer en partie ce qui relève d'un pilotage ethnique visant l'exclusion spécifique d'un groupe dans un quartier. Nous sommes parvenus à circonscrire ce qui s'apparente à une forme de redistribution de certains groupes vers des secteurs résidentiels où il y aurait de meilleures possibilités de mener à bien une transaction immobilière. En soi, ce constat présente un intérêt. Le pilotage, rappelons-le, semblerait implicitement contenu dans des critères de choix d'établissement résidentiel comme la qualité de vie et de l'environnement qui comptent pour 42,0% dans le choix de la résidence personnelle de l'agent immobilier. D'ailleurs, ses goûts personnels semblent se transposer dans les conseils dispensés à sa clientèle.

Ainsi, on dirige les jeunes couples "un peu artistes ou intellos" vers le Plateau, du moins dans l'est de Montréal, tandis que ceux qui cherchent une vie de quartier avec des écoles pour leurs enfants seront acheminés vers Rosemont, Petite-Patrie, Villeray. Ceux qui ont plus de moyens financiers, et cela varie aussi selon certaines zones du quartier, seront dirigés vers Ahuntsic, Notre-Dame-de-Grâce, Nouveau-Rosemont, etc. Là où le marché est en baisse, et plus que vers tout autre quartier, on acheminera ceux qui recherchent des aubaines et pour qui les facteurs de choix résidentiels traditionnels ne sont pas prioritaires. Prenons l'exemple du quartier Côte-des-Neiges: comme une partie du quartier est une zone d'accueil importante pour des groupes immigrants récents, la

présence d'autres membres du même groupe devient prioritaire par rapport aux autres facteurs (excluant le facteur économique). Par contre, le facteur économique constitue un aspect incontournable du choix d'une résidence.

Autre fait important, il existe des modalités d'établissement résidentiel et des itinéraires que suivent certains ménages par rapport à d'autres, membres des diverses catégories d'analyse. Les agents accompagnent la clientèle dans des choix, en tentant de satisfaire le critère de "compatibilité sociale". Par exemple, les Vietnamiens cherchent à habiter des quartiers où se trouvent d'autres Vietnamiens, tout comme les Canadiens français préfèrent habiter des quartiers où sont les Canadiens français, les Italiens suivent aussi cette même tendance à l'auto-ségrégation. La plupart des "ethnies" avec lesquelles les agents travaillent semblent en effet s'auto-ségréguer. L'agent agit ainsi comme courroie de transmission de certaines valeurs et idéaux qui sous-entendent des modèles. N'oublions pas que les agents font rarement des références spécifiques à l'ethnicité dans leur discours. Comme les données vont dans le sens d'une faible pratique du pilotage ethnique, il nous faudrait revoir cette question en étudiant l'impact des représentations et perceptions des facteurs en présence, pour reconnaître la part de ce facteur dans les itinéraires résidentiels.

En termes de l'offre et la demande de service immobilier intra-ethnique, il nous est impossible d'évaluer la situation compte tenu du manque de statistiques sur l'appartenance ethnique des agents immobiliers de la région métropolitaine. Un recensement de cette variable permettrait d'examiner plus à fond cette question. Il est fort

probable que certains groupes ne bénéficient pas de la même présence du service dans leur groupe à cause de contraintes dans l'accès au métier d'agent immobilier comme d'ailleurs d'autres problèmes liés à la formation. Au Québec, il faut avoir suivi des cours pendant au moins quelques mois afin de posséder les certificats appropriés. Ensuite, il faut se bâtir une clientèle et avoir pignon sur rue. De plus, pour offrir des services immobiliers à certains groupes, il faut au moins l'existence d'un bassin de clientèle, que la démographie ne peut pas toujours fournir.

À moins que la "complétude institutionnelle" (Breton, 1964) d'un groupe ne devienne un facteur générateur, il s'avérera plus difficile de trouver des services immobiliers à l'intérieur d'un groupe ethnique de petite dimension. La complétude institutionnelle d'un groupe n'est atteinte que lorsque la taille d'un groupe ethnique et sa capacité organisationnelle (notamment économique) permettent la création d'institutions politiques et économiques. Prenons l'exemple d'une personne d'origine thaïlandaise recherchant une propriété; comme sa communauté à Montréal est de petite taille, il est peu probable qu'un agent immobilier de la même origine ethnique y soit disponible. Il faut que la taille démographique du groupe soit suffisante et que celui-ci ne soit pas parsemé sur tout le territoire. Autrement, il faudrait que l'itinéraire d'immigration ait permis à cette personne la reprise d'un métier exercé précédemment dans le pays d'origine. Dans ce scénario, elle pourrait travailler dans le secteur immobilier activement auprès des membres de son groupe, sollicitant ainsi des clients parmi sa famille, ses connaissances et autres personnes membres du réseau ethnique et annoncer ses services dans les médias spécialisés

ou ethniques pour les rejoindre. Les autres groupes minoritaires de petite taille démographique qui requièrent des services immobiliers spécialisés ethniquement et qui ne réunissent pas certaines des conditions de base auront à se rabattre sur les services offerts par les autres groupes, dont les majoritaires, bien perçus généralement des groupes minoritaires.

Enfin, les impacts géographiques de l'action des agents immobiliers sont multiples: l'un de ceux-ci est la reproduction des modèles résidentiels existants. Comme les choix intra-ethniques sont plus la norme que le choix extra-ethnique, le territoire de l'Île de Montréal voit se former des "quartiers ethniques" qui continuent de se définir depuis les dix à vingt dernières années. Les transitions ethniques s'actualisent, une sorte de succession des groupes de différentes origines, qui continuent à transformer la matrice sociale sur de longues périodes de temps. Le remplacement de certains groupes par d'autres, comme cela se produit actuellement dans des sous-secteurs géographiques de Rivière-des-Prairies, Montréal-Nord et Villeray change de façon significative le visage de certains espaces urbains de l'Île de Montréal.

Il existe ainsi des "voisinages ethniques" qui, au quotidien, se vivent dans une harmonie apparente, ce qui n'exclut pas des rapports assez distants de cohabitation. Les Italiens et les Haïtiens de Rivière-des-Prairies représentent l'un de ces exemples de cohabitation. Mais ne faut-il pas voir dans ce partage de l'espace géographique un équilibre précaire? L'enquête révélait que certaines rues de Rivière-des-Prairies étaient en quelque sorte réservées aux Haïtiens, les autres rues étant disponibles pour les autres groupes.

Aussi, nous pensons qu'il y a en cours un ou plusieurs mouvements de succession qui progressivement apporteront des transformations dans les densités et concentrations ethniques du quartier. Plus précisément, nous pouvons même avancer que plusieurs conditions sont réunies pour la formation à plus long terme de quartiers ghettoïsés; en effet, nous avons constaté à partir de certaines entrevues que des processus sont à l'oeuvre semblables à ceux déjà observés dans les *ghettos* aux États-Unis. L'exemple des logements habités par des personnes d'origine haïtienne à Montréal illustre assez bien ce fait; déclassés, ces logements ne peuvent être facilement revendus ou occupés par d'autres groupes ethniques, ce qui constitue une forme de "contamination" du quartier où des "seuils de tolérance" (De Rudder, 1991) pourraient être observés et étudiés. Le *white-flight*, processus comparable à celui observé dans le contexte urbain américain, ferait déjà son apparition dans certains quartiers ou secteurs de l'Île de Montréal. Certains agents invoquaient déjà des seuils atteints dans divers quartiers de leur pratique, sans toutefois aller plus avant quant aux effets à plus long terme.

Quelles seraient les avenues qui restent à explorer afin de poursuivre le développement de divers axes de ce type de recherche? Nous croyons qu'une enquête auprès des acheteurs ou revendeurs de propriétés résidentielles révélerait probablement les informations complémentaires qui enrichiraient la connaissance de ces faits sociaux, somme toute, exploratoires à ce jour. Nous connaissons partiellement les impacts géographiques des diverses variables classiques du système de production des quartiers résidentiels, la cartographie de ces situations de cohabitation pluriethnique les rend assez clairs. Ces données sont toutefois statiques et ne révèlent pas les tendances de succession résidentielle

effective dans les quartiers.

Qu'il s'agisse de cohabitation, de ségrégation ou de discrimination spatiale, l'agent immobilier transmet certaines des valeurs sociales qu'il reçoit. Cet autre thème mériterait d'être étudié plus à fond à partir d'un plus grand échantillon d'agents immobiliers et cette fois, à l'échelle de l'agglomération montréalaise. Comme à Montréal, les pratiques de discrimination, à travers les différents mécanismes que nous avons étudiés, semblent prendre moins d'importance que nous le supposions à l'origine, nous pensons maintenant probables des pratiques moins formelles à l'oeuvre, ce que des données partielles comme celles de la Commission des droits de la personne tendent à montrer. Non seulement avons-nous besoin de données statistiques, mais d'une étude plus approfondie de l'impact des représentations que se font les acteurs du milieu pour un éclairage nouveau sur les dimensions moins explorées de cette recherche.

La thèse que nous avons développée présente de nombreux intérêts. Elle ouvre un champ d'investigation qui pourrait se structurer en au moins trois grandes préoccupations: l'importance du réseau ethnique dans des choix de services, la discrimination dans plusieurs domaines associés au logement et le choix résidentiel ethnique des clients en rapport avec les seuils de tolérance des divers groupes.

BIBLIOGRAPHIE

ACAIQ (1993) *Règlement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec*, Loi sur le courtage immobilier, (L.R.Q., c. C-73.1, a 74).

AITKEN, Stuart C., CUTTER, Susan L., FOOTE, Kenneth E. et SELL, James L. (1992) *Environmental Perception and Behavioral Geography*, 218-238.

ARON, Raymond. (1967) *Les étapes de la pensée sociologique*, Montesquieu, Comte, Marx, Tocqueville, Durkheim, Pareto, Weber, Gallimard, 663 p.

BALAKRISHNAN, T.R. (1988) "L'immigration et la mosaïque ethnique changeante des villes canadiennes", *Régions et villes, économie, démographie*, 61-65.

BERTRAND, Marie- Andrée (1995) "Constructivism and postmodernism seen from feminism", dans *Politischer Wandel, Gesellschaft und Kriminalitätsdiskurse*, Baden-Baden, no 65, 167-181.

BERRY, Brian.J.L. (1971) "Monitoring trends, forecasting change and evaluating goal achievements: The ghetto vs desegregation issue in Chicago as a case study." dans *Urban Social Segregation*, de Ceri Peach, 1975, Longman Group Ltd, London, 444 p.

BLANC, Bernadette. (1986) "Problématique de la localisation des nouveaux immigrants à Montréal", *Canadian Ethnic Studies*, Vol. XVIII, no. 1: 89-108.

BRETON, Raymond (1991) *The Governance of Ethnic Communities*, Political Structures and Processes in Canada, Greenwood Press, NY, 191 p.

BRETON, Raymond (1964) "Institutional completeness of ethnic communities and the personal relations of immigrants", *American Journal of Sociology*, Vol. 70: 193-205.

BRUN, Jacques. et RHEIN, Catherine. (eds) (1994) *La ségrégation dans la ville, Concepts et mesures*, L'Harmattan, Ouvrage publié avec le concours du Réseau Socio-économie de l'Habitat, Paris, 258 p.

BRUN, Jacques et CHAUVIRÉ Yvan (1983) "La ségrégation sociale, Questions de terminologie et de méthode", *Espace Populations Sociétés*, no. 1: 75-85.

CADWALLADER, Martin (1993) *Migration, Residential Mobility, Macro and Micro Approaches*, 267 p.

CALDWELL, Gary. (1993) "L'intégration des immigrants", *Recherches sociographiques*, Vol. XXXIV, no. 3: 487- 508.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE (1988) *Une expérience de testing de*

la discrimination raciale dans le logement à Montréal, préparé par Muriel Garon, Montréal, Catalogue 122, 33 p.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE, *Bilan de la recherche sur la situation des minorités ethniques et visibles dans le logement et pistes d'intervention*, préparé par Muriel Garon pour l'équipe de recherche, Montréal, Catalogue 122, 25p.

DAIGLE, Gérard avec la collaboration de Guy Rocher (1992) *Le Québec en jeu, Comprendre les grands défis*, Les presses de l'Université de Montréal, 811 p.

DANSEREAU, Francine.(1992) *Ségrégation, mixité sociale, cohabitation: bref retour sur quelques notions magiques*, communication dans le cadre de la Conférence internationale de recherche sur l'habitat "À la croisée des chemins", Montréal, 14 p.

DE RUDDER, Véronique (1995) "La ségrégation est-elle une discrimination dans l'espace?", *Les quartiers de la ségrégation, Tiers monde ou quart monde?*, Sous la direction de René Galissot et Brigitte Moulin, 11-30.

DE RUDDER, Véronique (1991) "Le racisme dans les relations interethniques", *L'Homme et la Société*, no. 102: 75-92.

DE RUDDER, Véronique. (1991) "Seuil de tolérance et cohabitation pluriethnique." *Face au racisme*, Tome 2, EA Taquieffed, Paris, La découverte: 154-166.

DE RUDDER, Véronique (1990) "La cohabitation pluriethnique et ses enjeux", *Migrants-formation*, no. 80: 68-89.

DE RUDDER, Véronique. (1987) *Autochtones et immigrés en quartier populaire*, d'Aligre à l'Ilot Châlon, en collaboration avec Michelle Guillon, no 9, Ciemi l'Harmattan, avec le concours du CNRS, 234 p.

DE RUDDER, Véronique (1984) "Trois situations de cohabitation pluri-ethnique à Paris", *Espaces et sociétés*, no. 45: 43-59.

DUNCAN, O.D. DUNCAN Beverley. (1955a) "Residential Distribution and Occupational Stratification", *American Journal of Sociology*, Vol. 60, no. 5: 493-503.

DUNCAN, O.D. DUNCAN, Beverley. (1955b) "A Methodological Analysis of Segregation Indexes", *American Sociological Review*, Vol. 20, no. 2: 210-217.

FARLEY, Reymolds. WALTER, R. Allen. (1987) *The Color Line and the Quality of Life in America*, New York, Russel Sage, 493 p.

FORTIN, Andrée (1988) "Du voisinage à la communauté?", *Cahiers de recherche*

Sociologique, Vol.6, no. 2:147-159.

GALSTER, George C. (1996) *Reality and Research, Social science and US Urban Policy since 1960*, The Urban Institute Press, Washington D.C., 243 p.

GALSTER, George C. (1990b) "Racial Steering by Real Estate Agents: Mechanisms and Motives", *The Review of Black Political Economy*, 19:39-63.

GALSTER, George C. et Edward HILL. (1992) *The Metropolis in Black and White, Place Power and Polarization*, Edited by George C. Galster and Edward W. Hill, Center for Urban Policy Research, 386 p.

GANS, Herbert J. (1962) *The Urban Villagers, Group and class in the life of Italians-Americans*, Free Press of Glencoe, New York, 513 p.

GAUTHIER, Benoit et al. (1986) *Recherche sociale, De la problématique à la collecte des données*, Presses de l'Université du Québec, 535 pages.

GERMAIN, Annick. (1989) "Le mouvement et la forme", *Essais sur le changement social en hommage à Maurice Chaumont*, Sous la direction de Michel Molitor, Jean Rémy et Luc Van Campenhoudt, Faculté universitaires Saint-Louis, 46, 242-250.

GHIGLIONE, Rodolphe, MATALON, Benjamin. (1978) *Les enquêtes sociologiques, Théories et pratiques*, Armand Colin, 301 p.

GLAZER, Nathan (1975) *Affirmative Discrimination: Ethnic Inequality and Public Policy*, Basic Books Inc, Publishers, NY, 235 p.

GRAFMEYER, Yves et Isaac JOSEPH (1979) *L'école de Chicago, Naissance de l'écologie urbaine*, Champ Urbain, Paris, 377 p.

GRANOVETTER. Mark S. (1984) "The Strength of Weak Ties: a Network Theory Revisited", *Sociological Theory*, John Hopkins University, Vol.1: 201-233.

GRAWITZ, Madeleine. (1984) *Méthode des sciences sociales*, Dalloz, Paris, 1073p.

GUILLAUMIN, Colette (1995) *Racism, sexism, power and ideology*, ed. Robert Miles, University of Glasgow, Routledge, New-York.

HARNEY, Robert F. (1991) "If one were to write a History", Textes sélectionnés, *Multicultural History Society of Ontario*, Édité par Pierre Anctil et Bruno Ramirez, 92-117p.

HARRIS, Richard (1984a) "Residential segregation and class formation in the capitalist

city: a review and direction for research", *Progress in Human Geography*, Vol. 8, no. 26: 26-49.

HARVEY, David (1974) "Absolute Rent and the Structuring of Space By Governmental and Financial Institutions", *Antipode*, Vol. 6, no. 1: 22-36.

HUGHES, Everett Cherrington (1943), *French Canada in Transition*, University of Chicago Press, Chicago, 227 p.

HULCHINSKI, David J. (1993) *Barriers to Equal Access in the Housing Market: The Role of Discrimination on the Basis of Race and Gender*, Research Paper 187, 29 p.

JACKSON, John D. (1988) *Community and Conflict*, A Study of French-English Relations in Ontario, Canadian Scholars Press, Toronto, 216 p.

JUTEAU, Danielle (1996). "L'ethnicité comme rapport social", *Mots/ Les Langages du politique*, *Textes et Sexe*, no. 49:97-105.

JUTEAU-Lee, Danielle (1995) "(Re)constructing the categories of "race" and "sex": the work of a precursor", *Racism, sexism, power and ideology*, ed. Robert Miles, University of Glasgow, Routledge, New-York, 1-26.

JUTEAU-LEE, Danielle (1980) "Français d'amérique, canadiens, canadiens-français, franco-ontariens, ontariois: qui sommes-nous?", *Pluriel*, 24: 21-42.

JUTEAU-LEE, Danielle (1979) "La sociologie des frontières ethniques en devenir.", in D.Juteau-Lee (éd.) *Frontières ethniques en devenir- Emerging Ethnic Boundaries*. Ottawa, 3-21.

KALBACH, Warren E. (1981) *Ethnic Residential Segregation and Its Significance for the Individual in an Urban Setting*, Centre for Urban and Community Studies, Department of Sociology, Research Paper no. 124, University of Toronto, 66 p.

KANJI, Gopal K. (1993) *100 Statistical Tests*, Sage Publications, New Delhi, 213p.

LAM, Kim-Anh. (1993) *Les immigrants et l'accession à la propriété*, Étude de cas: Montréal RMR, Présentation préliminaire de résultats, Société Centrale d'Hypothèques et de Logements. À paraître.

LAROUSSE (1993) *Dictionnaire de la sociologie*, Référence Larousse, Sciences de l'homme, Sous la direction de Raymond Boudon, Philippe Bernard, Mohamed Cherkaoui et Bernard-Pierre L'Écuyer, Paris.

LAVIGNE, Gilles et TEIXEIRA, Carlos. (1990) "Mobilité et ethnicité", *Revue*

Européenne des Migrations Internationales, Vol. 6, no. 2: 123-132.

LEBOURDAIS, Céline et LEFEBVRE, Christine. (1987) *Spatialisation des composantes ethniques, socio-économiques et familiales à Montréal en 1981*, Études et documents 52, INRS-Urbanisation, 79 p.

LEDOYEN, Alberte (1992) *Montréal au pluriel, Huit communautés ethni-culturelles de la région montréalaise*, IQRC, Documents de recherche 32, Montréal, 329 p.

LIEBERSON, Stanley. (1981) "An Asymmetrical Approach to Segregation", *Ethnic Segregation in Cities*, Edited by Ceri Peach, Vaughn Robinson and Suzan Smith. London: Croom Helm, 61-82.

LIGHT, Ivan. SABAGH, Georges. BOZORGMEHR, Mehdi. DER-MARTIROSIAN, Claudia. (1993) "Internal ethnicity in the ethnic economy", *Ethnic and Racial Studies*, Vol. 16, no. 4:581-597.

LINTEAU, Paul-André. (1992) *Histoire de Montréal depuis la confédération*, Boréal, Montréal, 608 p.

MAROIS, Claude (1996) "La dynamique de l'espace ethnique montréalais", Département de géographie, Université de Montréal, à paraître, 15 p.

MAROIS, Claude (1989) "Caractéristiques des changements du paysage urbain dans la ville de Montréal", *Annales de géographie*, Vol. 98, no. 548: 385-402.

MASSEY, Douglas S. (1985) "Ethnic Residential Segregation: A Theoretical Synthesis and Empirical Review", *Sociology and Social Research*, Vol. 69, no. 2: 315-350.

MASSEY, Douglas S. (1992) *The Residential Segregation of Blacks, Hispanics, and Asians: 1970 to 1990*, Population Research Center, University of Chicago, Texte non publié, 43 p.

MASSEY, Douglas S. et DENTON, Nancy A.(1993) *American Apartheid, Segregation and the Making of the Underclass*, Harvard University Press, 292 pages.

MASSEY, Douglas S. et DENTON, Nancy A.(1995, (1993)) *American Apartheid*, Collection, les Urbanités, Descartes & Cie, Préface de Sophie Body-Gendrot, 383 pages.

MASSEY, Douglas S. et DENTON, Nancy A. (1988) "The Dimensions of Residential Segregation", *Social Forces*, Vol 67, no. 2: 281-315.

MASSEY, Douglas S. et DENTON, A. Nancy. (1992) "Residential Segregation of Asian-Origin Groups in U.S. Metropolitan Areas", *SSR*, Vol 76, no. 4: 170-177.

MASSEY, Douglas S. et GROSS, Andrew B. (1991) "Explaining Trends in racial Segregation, 1970-1980", *Urban Affairs Quarterly*, Vol 27, no. 1: 13-35

McALL, Christopher.(1992) *Class, Ethnicity & Social Inequality*, McGill Queens University Press, Montreal, 295 p.

McNICOLL, Claire. (1993) *Montréal, une société multiculturelle*, Belin, Paris, 320p.

MICHELSON, William M. (1977) *Environmental choice, human behavior and residential satisfaction*, New York; Oxford University Press, 403 p.

MILLS, C.Wright (1961 (1959)) *The Sociological Imagination*, New-York, Grove Press, 234 p.

NEUWIRTH, Gertrud (1969) "A Weberian outline of a theory of community: its application to the "Dark Ghetto"", *The British Journal of Sociology*, Vol 20, no. 2: 148-163.

OBERSCHALL, Anthony (1972) *The Establishment of Empirical Sociology: studies in continuity, discontinuity, and institutionalization*, New-York, Harper and Row, 256 p.

OSTOW, Robin. (1984) "Everett Hughes- The McGill Years", *Society/Société*, Vol 8, no. 3: 12-16.

PERSONS, Stow (1987) *Ethnic Studies at Chicago, 1905-45*, University of Illinois Press, Chicago, 159 p.

POLÈSE, Mario, HAMEL, Charles et BAILLY, Antoine (1978) *La géographie résidentielle des immigrants et des groupes ethniques: Montréal, 1971*, INRS-Urbanisation, Études et Documents no. 12, 42 p.

POLESE, Mario. Veltman, Calvin. (1987) *Structures résidentielles et linguistiques des groupes ethniques dans la région métropolitaine de Montréal, 1971-1981*. INRS-Urbanisation-DEUT-UQAM, Texte non publié, 165 p.

PARK, Robert Ezra (1925) *La ville , Propositions de recherche sur le comportement humain en milieu urbain*, dans GRAFMEYER Yves et JOSEPH Isaac (1979) *L'école de Chicago, Naissance de l'écologie urbaine*, 377 p.

QUÉBEC, MAIIC (1995) *Localisation des populations immigrées et ethnoculturelle dans la région métropolitaine de recensement de Montréal, 1991: données ethnoculturelles*, Collection Statistiques et indicateurs, no. 12, 256 p.

RENAUD, Jean. CARPENTIER, Alain. LEBEAU, Ronald (1997) *Les grands voisinages*

ethniques dans la région de Montréal en 1991: une nouvelle approche en écologie factorielle, Collection Études et recherche, no. 17, MRCI, 82 p.

RENAUD, Jean. DESROSIERS, Serge. et CARPENTIER, Alain (1993) *Trois années d'établissement d'immigrants au Québec en 1989, portrait d'un processus*, Collection Études et Recherche no. 5, MCCI, 120 p.

RENAUD, Jean. MAYER, Micheline. LEBEAU, Ronald (1996) *Espace urbain, espace social, Portrait de la population des villes du Québec*, Éditions Saint-Martin, Institut de Recherche pour le développement social des jeunes et Les Centre Jeunesse de Montréal, 169 p.

REYNOLDS LLOYD G. (1935) *The British Immigrant: His Social and Economic Adjustment in Canada*, Oxford University Press, McGill Social Research Series: no. 2, 364 p.

ROCHER, Guy. (1992) *Introduction à la sociologie générale*, Éditions HMH, 685p.

ROSS, Aileen D. (1984) "Sociology at McGill in the 1940's", *Society/Société*, Vol. 8, no. 1: 4-5

ROWNTREE, Benjamin S. (1902 (1901)) *Poverty, A study of town life*, McMillan & Co., London, 452 p.

SELLTIZ, Claire. WRIGHTSMAN, Lawrence S. et COOK, Stuart. (1977) *Les méthodes de recherche en sciences sociales*, Traduction de David Bélanger, Les Éditions HRW, Montréal, 606 p.

SHORE, Marlene. (1987) *The Science of Social Redemption*, McGill, the Chicago School, and the Origins of Social Research in Canada, Presses de l'Université de Toronto, 340 p.

SIMON, Pierre-Jean (1975) "Propositions pour un lexique des mot-clés dans le domaine des études relationnelles." *Pluriel*, no. 4; 65-76.

SIMON, Pierre-Jean (1993) "Vocabulaire historique et critique des relations interethniques", *Pluriel recherches*, sous la direction de Pierre-Jean Simon, no. 1, 79p.

SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT (1996) *Les immigrants et le marché de l'habitation canadien, modalités de vie des occupants, caractéristiques et préférences en matière de logement*, SCHL, Canada, 59 p.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC (1997) *Les transactions immobilière entre 1991 et 1996 dans le marché résidentiel au Québec*, Direction générale de la planification et de la recherche, Direction de l'analyse et de la recherche, sous la direction de Paul

Forest, 30 p.

STRUYK, Raymond J. TURNER, Margery A. UENO Makiko. (1988) *Future U.S. Housing Policy, Meeting the Demographic Challenge*, Urban Institute Report 88-2, Washington, 220 p.

TABOADA-LEONETTI, Isabelle (1989) "Cohabitation pluri-ethnique dans la ville: stratégies d'insertion locale et phénomènes identitaires", *Revue Européenne des Migrations Internationales*, Vol. 5: 51-67.

TURNER, Margery A. STRUYK, Raymond J. et YINGER, John (1991) *Housing Discrimination Study*, Synthesis, The Urban Institute and Syracuse University, 47 p.

TURNER, Margery Austin. FIX, Michael. et STRUYK, Raymond J. (1991) *Opportunities Denied, Opportunities Diminished, Racial discrimination in Hiring*, Urban Institute Report 91-9, Washington, 105 p.

VELTMAN, Calvin. et LEBLANC, Marc (1987) *Analyse de la ségrégation résidentielle à Montréal*, Collection "Etudes urbaines et touristiques" no.12, DEUT-UQAM et INRS-Urbanisation, 71 p.

VELTMAN, Calvin. PARÉ, Sylvie (1993) *L'adaptation linguistique des immigrants de la décennie 1980*, Collection Études et Recherches no.7, Direction des communications du ministère des Communautés culturelles et de l'immigration, 218 p.

VELTMAN, Calvin. POLESE, Mario. et LEBLANC, Marc (1986) *Evolution de la localisation résidentielle des principaux groupes ethniques et immigrants, Montréal. 1971-1981*, Etudes et documents 49, Montréal, INRS-Urbanisation, 64 p.

WALLMAN, Sandra (1978) "The Boundaries of "Race" processes of ethnicity in England", University of Bristol, *Man*, The Journal of the Royal Anthropological Institute, no. 13: 200-217.

WEBER, Max (1995 (1922)) *Économie et Société*, Tome 1, Paris: Plon, 1971, Traduction de *Wirtschaft und Gesellschaft*, Agora Pocket, 411p.

WEBER, Max (1995 (1922)) *Économie et Société*, Tome 2, Paris: Plon, 1971, Traduction de *Wirtschaft und Gesellschaft*, Agora Pocket, 425p.

WEBER, Max (1962). *Basic Concepts in Sociology by Max Weber*, traduction et introduction par H.P Secher, The Citadel Press, N.Y., 123 p.

WEBER, Max. (1953) *Class Statu and Power*, Ed. par Reindhard Bendix and Seymour M. Lipset, 69-72.

WELLMAN, Barry, BERKOWITZ, S.D. (1988) *Social Structures, a Network Approach*, in *Structural Analysis in the Social Sciences*, Cambridge University Press.

WHITE, Stephen E. BROWN, Lawrence A., CLARK, William A.V. GOBER, Patricia., JONES, Richard, McHUGH, Kevin, MORRILL, Richard L. (1992) *Population Geography*, 258-288.

WHITE, Michael J. (1986) "Segregation and Diversity Measures in Population Distribution", *Population Index*, Vol. 52, no. 2: 198-221.

WIEVIORKA, Michel (1992) *La France raciste, L'épreuve des faits*, Seuil, 389 p.

WIRTH, Louis (1980c1928) *Le Ghetto*, Presses universitaires de Grenoble, Traduction de Pierre-Jacques Rojzman, Collection Champ urbain, 307 p.

WIRTH, Louis (1964) "The Ghetto" dans *On Cities and Social Life*, The University of Chicago Press, Chicago and London, 84-98.

YINGER, John (1976) "Racial Prejudice and Racial Residential Segregation in an Urban Model", *Journal of Urban Economics*, no. 3, 383-396.

ANNEXE 1
QUESTIONNAIRE DE PRÉ-SÉLECTION

Bonjour, Monsieur, Madame,

Mon nom est Sylvie Paré et je suis étudiante au Département de sociologie de l'Université de Montréal. Je travaille actuellement au Centre d'Études Ethniques à l'intérieur de projets de recherche à l'Université de Montréal.

Votre agence d'immeuble semble pertinente pour l'étude que je mène. En particulier, il s'agit d'une recherche sur le rôle des agents immobiliers dans la géographie résidentielle des personnes de diverses origines à Montréal. Pour cette étude, nous devons obtenir votre collaboration afin de compléter un questionnaire. Cela permettra la collecte de données originales, lesquelles seront utilisées de façon confidentielle dans le cadre de cette recherche.

L'ensemble des agences de Montréal sont visées dans cette étude; l'objectif principal est de pouvoir identifier l'impact de l'origine ethnique sur les choix résidentiels.

Je cherche maintenant à identifier une personne ressource dans votre bureau, qui recevrait une lettre officielle de présentation du projet de recherche et qui pourrait être l'intermédiaire dans la distribution de quelques questionnaires à certains de vos collègues (s'il y a lieu).

Je vous remercie à l'avance pour votre collaboration.

QUELQUES QUESTIONS FILTRES

NOM DE L'AGENCE VISÉE (numéro à inscrire dans le fichier de gestion) NO

1) ACTIVITÉ PRINCIPALE (théoriquement nous cherchons des agences d'immeuble qui font du résidentiel seulement):

2) NOMBRE D'AGENTS ACTIFS: _____

3) NOM DE LA PERSONNE DE L'AGENCE À QUI IL FAUT S'ADRESSER (contact dans l'entreprise pour la coordination, remettre les questionnaires aux agents et les récupérer):

4) EST-CE QU'IL Y A UNE PÉRIODE PROPICE POUR REMETTRE QUELQUES COPIES DU QUESTIONNAIRE À LA PERSONNE QUE VOUS NOUS AVEZ IDENTIFIÉE (vacances, congés, etc.)?

ANNEXE 2
LETTRES DE PRÉSENTATION

Montréal, le 20 juin 1996

Cher Monsieur, chère Madame,

Nous sollicitons votre collaboration dans le cadre d'une étude que Mme Sylvie Paré prépare pour l'obtention de son doctorat. Il s'agit de l'enquête auprès des agents immobiliers de Montréal. Cette étude vise à mesurer notamment l'impact du rôle des agents dans la construction de l'identité sociale et ethnique dans les quartiers urbains.

La formation d'urbaniste et de sociologue de Mme Paré font de son travail une contribution originale et particulière pour les diverses disciplines comme la géographie, la sociologie et les études urbaines. Son travail a débuté en 1992, au département de sociologie de l'Université de Montréal, et se poursuivra par l'analyse de l'enquête au cours de la prochaine année. Mme Paré travaille aussi comme agente de recherche au Centre d'Études ethniques de l'Université de Montréal.

Votre participation à cette enquête est précieuse car vous faites partie d'un échantillon de personnes sélectionnées selon des critères particuliers aux fins de la recherche. Nous vous prions de nous retourner votre questionnaire complété dans l'enveloppe jointe qui est pré affranchie. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour toute question relative à cette recherche. Vous pouvez laisser un message au 343-6111 (5375) et nous vous rappellerons dès que possible. Nous vous garantissons aussi la confidentialité des données qui seront recueillies dans le cadre de cette recherche.

Veillez agréer l'expression de nos sentiments distingués.

Mme Sylvie Paré
Étudiante au doctorat en sociologie
Université de Montréal

Montreal, June the 20th, 1996

Dear Sir, Dear Madam,

We would like to invite you to participate in a survey being conducted by Mrs Sylvie Paré, a doctoral student in the Sociology Department of the University of Montreal. The subject of her dissertation is the role of real estate agents in the development of social residential patterns in specific urban areas.

Mrs Paré has a master's degree in Urban Planning from McGill University, a discipline which provides her with a distinctive perspective on her research efforts. After beginning her doctoral work in 1992, she has worked as a professional researcher at the Center for Ethnic Studies of the University of Montreal.

In order to complete the research requirements for her thesis, we are asking to complete the enclosed questionnaire. You have been chosen in the sampling procedure because you filled the particular criterias for the current research. You can return the questionnaire completed in the post-paid envelope enclosed. If you would like any additional information, please call us at 343-6111 (5375) and leave a message. We will call you back as soon as possible. Needless to say, we guarantee the complete confidentiality of the data collected in this research.

Truly yours,

Sylvie Paré
Ph.D. student, Sociology Department
University of Montreal

ANNEXE 3
QUESTIONNAIRE AUX AGENTS IMMOBILIERS

QUESTIONNAIRE AUX AGENTS D'IMMEUBLE DE MONTRÉAL
RELATIONS ETHNIQUES ET RAPPORTS ÉCONOMIQUES

DOCTORAT EN SOCIOLOGIE
UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

SYLVIE PARÉ

1996

Cette entrevue permettra à Mme Paré de poursuivre ses travaux de doctorat sur les choix résidentiels que font les groupes des diverses origines ethniques à Montréal. Mme Paré a débuté son doctorat à l'Université de Montréal en 1992, au département de sociologie. Elle a une formation en urbanisme et s'est toujours intéressée aux questions urbaines. Son mémoire de maîtrise portait sur les incidences de certains facteurs sociaux et économiques sur les valeurs foncières dans des quartiers périphériques du centre-ville de Montréal. La recherche à laquelle vous acceptez de participer se déroulera en toute confidentialité. En aucun temps les noms des personnes ne seront divulgués dans la thèse. Vous remerciant à l'avance de votre collaboration précieuse, n'hésitez pas à me contacter pour un suivi de cette recherche.

Inscrire votre nom : _____

Date: _____ - _____ - 1996
 mois jour

Lieu de l'entrevue : _____

1. CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES-AGENTS

1.1. NOM COMPLET DE L'AGENCE (Raison sociale connue ou affichée)

ADRESSE: _____ Code postal: _____

TÉL.: _____ - _____

1.2. NOM DU RÉPONDANT: _____ SEXE: _____

STATUT DANS L'ORGANISATION: _____

1.3 Affiliation

- 1. () courtier indépendant
- 2. () courtier associé
- 3. () autre: _____

1.4 Notez le(s) type(s) d'activité: (quelles sont les diverses sphères d'activité de votre bureau)

1.5 Avez-vous créé cette entreprise de service immobilier?

- 1. () Oui Si oui, en quelle année? 19__
- 2. () Non

1.6 Depuis quelle année êtes-vous actif(ve) comme agent immobilier? Année: 19__

1.7 Combien d'années de **scolarité** (et dernier diplôme obtenu) avez-vous complétées?..... et dans quel **domaine de spécialisation**?

Nombre d'années de scolarité: __ Domaine _____

Dernier diplôme obtenu: _____

1.8 En général, combien d'heures par semaine travaillez-vous ? Nombre d'heures: ____ / semaine

1.9 Territoire desservi actuellement

1. (___) le quartier, lequel: _____

(limites approximatives:

_____)

2. (___) une partie du quartier, lequel: _____

(limites approximatives:

_____)

3. (___) 1 ou deux secteurs de divers quartiers de Montréal, lesquels:

4. (___) Autre, spécifiez: _____

1.10 Territoire desservi, il y a environ deux ans (ou plus)

1. (___) le quartier, lequel: _____

(limites approximatives:

_____)

2. (___) une partie du quartier, lequel: _____

(limites approximatives:

_____)

3. (___) 1 ou deux secteurs de divers quartiers de Montréal, lesquels:

4. (___) Autre, spécifiez: _____

1.11 Comment vous représentez-vous le quartier (ou les quartiers) où vous êtes actif(ve) en termes:

1. économiques (qualité et état du marché immobilier local selon les quartiers)?

2. ethniques (quels sont les principaux groupes dans les quartiers)?

1.12 Quel est votre lieu de résidence principale actuellement et pourquoi ce choix ?

LIEU DE RÉSIDENCE (quartier, ville) MOTIVATION DU CHOIX RÉSIDENTIEL

DEPUIS ANNÉE

19_____

1.13 Avez-vous déjà habité le ou les quartiers dans lesquels vous travaillez comme agent?

1. (___) Oui Si oui, le(s)quel(s) et en quelle année? DATE

2. (___) Non

nom du quartier:_____ 19__

nom du quartier:_____ 19__

nom du quartier:_____ 19__

1.14 Quel est votre **volume annuel de vente**? (Depuis les deux dernières années)

	volume en \$	nombre d'immeubles vendus
1994-1995	\$ _____/année	_____/année
1993-1994	\$ _____/année	_____/année

1.15 Quelle est la **valeur moyenne** des immeubles que vous vendez : \$ _____

2. CARACTÉRISTIQUES PARTICULIÈRES DE L'AGENT

2.1 À quel(s) groupe(s) ethnique(s) ou culturel(s) vos ancêtres appartenaient-ils ? (**cochez ou précisez plus d'un groupe ethnique, s'il y a lieu**)

- | | |
|--------------------|-----------------------------------|
| 1. (___) Français | 8. (___) Chinois |
| 2. (___) Anglais | 9. (___) Hollandais (Néerlandais) |
| 3. (___) Allemand | 10. (___) Juif |
| 4. (___) Écossais | 11. (___) Polonais |
| 5. (___) Italien | 12. (___) Noir |
| 6. (___) Irlandais | 13. (___) Autre, spécifiez: _____ |
| 7. (___) Ukrainien | |

2.2 À quel(s) groupe(s) ethnique(s) ou culturel(s) vous identifiez-vous ?

1. _____
2. _____
3. _____

2.3 Quelle est votre année de naissance? 19 _____

2.4 Où êtes-vous né?

Quartier: _____

Ville: _____

Pays: _____

2.5 Quelle est votre religion? (indiquez une confession ou une religion précise)

adventiste	(_____)
anglicane	(_____)
bouddhiste	(_____)
catholique romaine	(_____)
islam	(_____)
juive	(_____)
méthodiste	(_____)
unitarienne	(_____)
autre, laquelle? _____	(_____)
aucune religion	(_____)

2.6 S'il y a lieu, pratiquez-vous cette religion?

1. OUI (___)
2. NON (___)

2.7 Quelle est votre langue maternelle? (la première langue parlée pendant votre enfance)

2.8 Quelles sont les autres langues que vous connaissez autres que votre langue maternelle?

A. _____

B. _____

C. _____

D. _____

2.9 Avec vos collègues agents, utilisez-vous souvent, parfois, rarement ou jamais...

	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
a) le français	(___)	(___)	(___)	(___)
b) l'anglais	(___)	(___)	(___)	(___)
c) une autre langue, laquelle : _____	(___)	(___)	(___)	(___)
d) une autre langue, laquelle : _____	(___)	(___)	(___)	(___)

2.10 Avec les clients (ou usagers), utilisez-vous souvent, parfois, rarement ou jamais...

	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
a) le français	(___)	(___)	(___)	(___)
b) l'anglais	(___)	(___)	(___)	(___)
c) une autre langue, laquelle : _____	(___)	(___)	(___)	(___)
d) une autre langue, laquelle : _____	(___)	(___)	(___)	(___)

3. CARACTÉRISTIQUES ETHNIQUES GÉNÉRALES DE L'ENTREPRISE IMMOBILIÈRE

3.1 Combien y a-t-il d'employés (agents et personnel de l'agence) dans cette entreprise?

Nombre d'agents: _____

Nombre d'employés total (incluant les agents): _____

3.2 À votre avis, combien des agents et des personnes employées de bureau sont de votre groupe ethnique?

(selon votre perception)

AGENTS

PERSONNES EMPLOYÉES DE BUREAU

nombre: _____

nombre: _____

3.3 Toujours selon votre perception, à quel(s) groupe(s) ethniques peut-on identifier vos collègues de travail (les autres agents)?

GROUPES PRINCIPAUX

NOMBRE DE PERSONNES

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

3.4 a) Faites-vous de la publicité ?

1. OUI (___)

2. NON (___)

3.4 b) Si vous faites de la publicité, selon quelle formule est-ce et à quelle fréquence?

SOUVENT PARFOIS RAREMENT JAMAIS

- | | | | | |
|--|--------|--------|--------|--------|
| 1. Annonces dans les journaux de quartier | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 2. Annonces dans les quotidiens (La Presse, The Gazette, etc.) | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 3. Annonces dans les journaux ethniques | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 4. Circulaire de porte à porte | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 5. Dépliant sur pare-brise de voiture | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 6. Affichage en vitrine de magasin | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 7. Médias de votre groupe ethnique (télévision ou radio) | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 8. Médias hors groupe ethnique (télévision ou radio) | (____) | (____) | (____) | (____) |

3.5 Quelle est la langue de votre publicité selon les modes que vous utilisez?

- | | Français | Anglais | Autre (laquelle?) | Autre (laquelle?) |
|--|-----------------|----------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Annonces dans les journaux de quartier | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 2. Annonces dans les quotidiens (La Presse, The Gazette, etc.) | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 3. Annonces dans les journaux ethniques | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 4. Circulaire de porte à porte | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 5. Dépliant sur pare-brise de voiture | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 6. Affichage en vitrine de magasin | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 7. Médias de son groupe ethnique (télévision ou radio) | (____) | (____) | (____) | (____) |
| 8. Médias hors groupe ethnique (télévision ou radio) | (____) | (____) | (____) | (____) |

4. CARACTÉRISTIQUES DES CLIENTS-ACHETEURS OU VENDEURS

4.1 Comment décrivez-vous votre client-type?

	QUI ACHÈTE UNE MAISON		QUI VEND SA MAISON	
ÂGE MOYEN	_____ans		_____ans	
	(%)	(%)	(%)	(%)
SEXE	hommes	femmes	hommes	femmes
	_____	_____	_____	_____
% DE FAMILLES	avec enfants	sans enfant	avec enfants	sans enfant
	_____	_____	_____	_____
GROUPES ETHNIQUES				
	groupes	%	groupes	%
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____
	_____	_____	_____	_____

4.2 Diriez-vous que vos clients diffèrent de votre clientèle d'il y a deux ans ou plus?

1. OUI (___)

2. NON (___)

Si oui, en quoi?

4.3 Approximativement, quelle proportion (en pourcentage) de la clientèle est constituée...?

- a) (___%) de votre famille immédiate (enfants, conjoint, frères, mère, etc.)
- b) (___%) de votre famille élargie (oncles, tantes, cousins, etc.)
- c) (___%) de membres de **votre groupe ethnique**
- d) (___%) de personnes de **votre quartier résidentiel**
- e) (___%) de membres de **vos associations de votre groupe ethnique**
- f) (___%) de membres de **vos associations hors de votre groupe ethnique**
- g) (___%) de personnes du quartier où est situé votre bureau d'immeuble
- h) (___%) d'autres personnes

4.4 Quels sont les principaux facteurs, selon la place occupée dans le ménage par la personne, qui ont motivé le choix résidentiel de **cette (ces) personne(s) ACHETANT leur propriété?** (Cochez plus d'une réponse, au besoin)

	Chef de ménage	Conjoint(e)	Enfants	Parents	Autres
1. Accès aux transports publiés()	()	()	()	()	
2. Présence de membres du groupe ethnique	()	()	()	()	()
3. Disponibilité d'immeubles à revenus	()	()	()	()	()
4. Prix des immeubles	()	()	()	()	()
5. Proximité de l'école	()	()	()	()	()
6. Proximité de l'église	()	()	()	()	()
6. Proximité d'un parc	()	()	()	()	()
8. Proximité du lieu de travail	()	()	()	()	()
9. Autre: _____	()	()	()	()	()

4.5 Quels sont les principaux facteurs, selon la place occupée dans le ménage par la personne, qui ont motivé le choix résidentiel **du (des) REVENDEUR(S) de propriété?** (Cochez plus d'une réponse, au besoin)

	Chef de ménage	Conjoint(e)	Enfants	Parents	Autres
1. Accès aux transports publiés	()	()	()	()	()
2. Présence de membres du groupe ethnique	()	()	()	()	()
3. Disponibilité d'immeubles à revenus	()	()	()	()	()
4. Prix des immeubles	()	()	()	()	()
5. Proximité de l'école	()	()	()	()	()
6. Proximité de l'église	()	()	()	()	()
7. Proximité d'un parc	()	()	()	()	()
8. Proximité du lieu de travail	()	()	()	()	()
9. Autre: _____	()	()	()	()	()

4.6 Quels sont vos arguments de vente les plus classiques auprès de votre clientèle? (classez selon l'ordre d'importance, du plus efficace au moins efficace)

AUPRÈS DE L'ACHETEUR

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

AUPRÈS DU REVENDEUR

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

5. RELATIONS AGENTS-CLIENTS

5.1 En général, quelles sont les raisons pour lesquelles vos clients, vendeurs ou acheteurs de leur maison, font appel à vos services?

	MEMBRE DU GROUPE ETHNIQUE	NON-MEMBRE DU GROUPE ETHNIQUE
1) nous avons des connaissances communes	()	()
2) nous avons des amis communs	()	()
3) nous appartenons à la même famille	()	()
4) les clients se présentent à l'agence parce qu'on parle leur langue	()	()
5) les clients se présentent à l'agence sans référence	()	()
6) autres, lesquelles: _____	()	()

5.2 Par quel(s) moyen(s) entrent-ils généralement en contact avec vous?

1) bottin local	()
2) pages jaunes	()
3) circulaire (dépliant publicitaire)	()
4) lors d'un événement promotionnel (exposition, kiosque etc...)	()
5) autres, lesquelles: _____	()

5.3 Vous arrive-t-il de diriger un client vers un quartier particulier?

1. OUI ()
2. NON ()

Si oui, lequel?

- | | |
|---|-----|
| 1) le territoire que je dessers comme agent | () |
| 2) un quartier adjacent à ce territoire (quartier voisin) | () |
| 3) un quartier autre, lequel? _____ | () |

Pourquoi?

5.4 S'il y a lieu, y a-t-il plusieurs quartiers que vous privilégiez pour votre clientèle?

1. OUI (___)

2. NON (___)

Si oui, lesquels?

NOM DU (DES) QUARTIER(S)	% DE LA CLIENTÈLE
1) _____	(___)
2) _____	(___)
3) _____	(___)

Pourquoi? _____

5.5 Quels sont les clients avec lesquels vous préférez travailler? (Tracer un portrait type du client idéal)

5.6 D'où vient votre clientèle en général? (quartier, ville, pays)

1) Acheteur de maison

2) Revendeur de maison

Quartier: _____

Ville: _____

Pays: _____

5.7 Croyez-vous qu'il est plus, également, moins ou pas du tout facile de travailler avec des clients...

	Plus	Également	Moins	Pas du tout
a) amis	()	()	()	()
b) connaissances	()	()	()	()
c) membres de famille	()	()	()	()
d) membres de votre groupe ethnique	()	()	()	()
e) autres, lesquels : _____	()	()	()	()
f) autres, lesquels : _____	()	()	()	()

5.8 À votre avis, est-ce que les agents d'immeuble traitent différemment certains groupes ethniques ou certains groupes sociaux?

1. OUI ()
2. NON ()

Si oui, qui sont ces groupes et pourquoi les vise-t-on?

5.9 S'il y a lieu, y a-t-il des secteurs de la ville, des quartiers, où vous avez observé qu'on refuse de négocier un immeuble parce que le client fait partie d'un groupe ethnique ou d'un groupe social précis?

1. OUI ()
2. NON ()

Si oui, quels sont les quartiers visés généralement et pourquoi?

5.10 Croyez-vous qu'il est plus, également, moins ou pas du tout facile de traiter avec des clients qui sont de votre origine ethnique?

	Plus	Également	Moins	Pas du tout
a) amis de votre origine ethnique	()	()	()	()
b) connaissances de votre origine ethnique	()	()	()	()
c) famille	()	()	()	()
d) autres, lesquels : _____	()	()	()	()

Pourquoi?

5.11 Avez-vous tendance à proposer à vos clients qui s'appêtent à acheter un immeuble des secteurs géographiques qui leur "conviennent" selon vos perceptions?

1. OUI ()
2. NON ()

Si oui, pourquoi?

5.12 Si vous aviez un immeuble à vendre rapidement à qui le feriez-vous visiter en priorité? (mettre un numéro dans la parenthèse selon l'ordre que vous choisiriez)

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. () Français | 8.() Chinois |
| 2. () Anglais | 9.() Hollandais (Néerlandais) |
| 3. () Allemand | 10. () Juif |
| 4. () Écossais | 11. () Polonais |
| 5. () Italien | 12. () Noir |
| 6. () Irlandais | 13. () Canadien-français |
| 7. () Ukrainien | 14. () Canadien-anglais |
| 15. () Autre, spécifiez: _____ | |

5.13 À votre avis, quels sont les critères du déroulement d'une bonne transaction immobilière?

- 1) climat de confiance (___)
- 2) climat de familiarité avec le client (___)
- 3) langue commune intime (langue tierce allophone) (___)
- 4) empressement du client (___)
- 5) relation d'amitié précédant la transaction (___)
- 6) autres, expliquez: _____ (___)

5.14 À votre avis, quels sont les critères du choix résidentiel de vos clients acheteurs? (les énumérer par ordre d'importance)

5.15 À votre avis, quels sont les critères du choix résidentiel de vos clients revendeurs? (les énumérer par ordre d'importance)

Nous tenons à vous remercier et nous vous assurons encore une fois la confidentialité des données.

ANNEXE 4

SCHÉMA D'ENTREVUE

ENTREVUE AUPRÈS DES INTERMÉDIAIRES DE L'IMMOBILIER

Sylvie Paré
Étudiante de doctorat
Université de Montréal
Juin 1997

Nom de la personne interviewée:
Type d'intermédiaire de l'immobilier:
Adresse et téléphone:
Origine ethnique:
Génération:
Date:

1. AGENTS D'IMMEUBLES ET DISCRIMINATION

À votre avis de qui s'agit-il lorsque l'on parle de discrimination?

Est-ce qu'il y a de la discrimination pratiquée par:

les agents d'immeuble "québécois francophones"?

les agents d'immeuble "québécois anglophones"?

les agents d'immeuble des autres origines comme:

les Italiens
les Portugais
les Vietnamiens
les Anglo-canadiens
les Hispanos
les Haïtiens
autres:

Autres commentaires:

2. AGENTS D'IMMEUBLE ET RACISME

Est-ce qu'il y a des groupes plus racialisés à Montréal?

Comment les décrit-on dans le métier?

3. STRATÉGIES D'ADAPTATION

Est-ce que les agents d'immeubles s'adaptent à la diversité ethnique? Ont-ils des stratégies particulières? (Par exemple, parler la même langue)

4. CADRE CONCEPTUEL EN VUE D'UN MODÈLE

Est-ce que les acheteurs ou les revendeurs de leur maison recherchent des **agents de leur origine** ethnique?

Est-ce que les agents **négoient différemment** selon le groupe ethnique de leur client?

Est-ce que les agents influencent beaucoup le **choix du quartier** de leur client? (pilotage)

Pour l'agent, est-ce que le gain monétaire suite à la conclusion d'une transaction est plus important que de **préserver son marché** dans un quartier?

À votre connaissance, est-ce que le **financement** devient un problème pour des clients de certaines origines ethniques?

À votre connaissance générale, est-ce que les **assureurs** de maison sont plus méfiants par rapport à certains clients limitant parfois le bon déroulement d'une transaction?

Est-il important d'avoir une bonne réputation dans ce métier (qui rapporterait une clientèle)?

5. CULTURE ORGANISATIONNELLE

Existe-t-il une culture d'entreprise dans les agences (la vôtre, par exemple) et des politiques particulières face à la diversité montréalaise?

Existe-t-il à Montréal et dans sa région des lieux où se pratique clairement de la ségrégation basée sur la race, le sexe ou le statut familial? (conventions, ententes informelles) Qui en est affecté?

6. PERCEPTIONS

Comment sont perçus les groupes suivants par les agents d'immeuble?

Américains noirs
Haïtiens
Africains
Jamaïcains

Portugais
Italiens
Grecs
Vietnamiens

Chinois
Laotiens
Japonais
Autres Asiatiques

Français
Belges
Européens de l'Est
Autres

Hispano-américains

Irlandais
Anglo-canadiens
Autres:

7. MOBILITÉ DES AGENTS

Est-ce que les agents immobiliers ont tendance à suivre leur clientèle?

ANNEXE 5
CAHIER DES CODES

CAHIERS DES CODES

THÈSE SUR LE RÔLE DES AGENTS D'IMMEUBLES
DANS LA SRE

SYLVIE PARÉ

AUTOMNE 1995- HIVER 1996

INTRODUCTION

Ce document est le résultat de la compilation des réponses aux questions ouvertes textuellement offertes par les agents d'immeuble qui ont bien voulu accepter de participer à l'enquête.

Ce cahier des codes doit être nécessairement accompagné d'une copie du questionnaire comportant les codes de base ainsi que la structure qui a été suivie pour effectuer, suite à la codification, l'entrée des données.

La construction des fichiers s'est faite selon deux blocs distincts que l'on joindra pour des besoins de traitement. Le traitement à partir du progiciel SPSS a été retenu pour les analyses statistiques.

QUESTION 1.2 Statut dans l'organisation

1. Président
2. Directeur-général
3. Gérant
4. Associé
5. Boss
6. Autre
7. Agent affilié
8. Agent agréé
9. Directeur
10. Propriétaire
11. 1+10
12. Franchise
13. Agent immobilier
14. Courtier

QUESTION 1.3 Affiliation

1. Courtier indépendant
2. Courtier associé
3. Autre(1.3AU)
4. Agent affilié
5. Agent agréé
6. Agent immobilier

QUESTION 1.7B Dernier diplôme

1. Primaire
2. Secondaire
3. Collégial
4. Universitaire (baccalauréat)
5. Universitaire (maîtrise)
6. Universitaire (doctorat)
7. Certificat en Sciences immobilières
8. Cours d'agent
9. Autre

QUESTION 1.11ECO

1. Plus d'unifamiliales, un peu plus jeune mais tous deux de belle qualité moyenne
2. Bonne qualité, marché stable
3. Beaucoup de constructions neuves car beaucoup de terrains disponibles. Marché à la baisse relativement à la quantité de transactions et aux prix.
4. Constant
5. Moyen et pauvre

6. 4+5
7. Economie à la baisse
8. Affiches publicitaires, cartes d'affaires, annonces dans les journaux locaux et quotidiens, sollicitation téléphonique
9.
10. Propriétés de tous genres, classe ouvrière
11. Facteurs: économique, qualité de vie
12. Prédominance de "plex", constructions des années 50 tournant des années 60
13. Plateau, Rosemont, Ahuntsic, Outremont, Villeray= assez bien, bon marché
Centre-Sud et Centre= très lent
14. Un marché tranquille et presque mort dans le secteur et un peu partout.
15. Ahuntsic, Rosemont, Villeray, Plateau assez stable, baisse légère des prix, demande constante pour des propriétés abordables et en bonnes conditions.
16. Parmi les meilleurs quartiers de la ville
17. Villeray et Ahuntsic= classe moyenne supérieure
Montréal-Nord= classe moyenne
Duvernay-Vimont= classe moyenne supérieure
18. Secteurs avec de grosses baisses de prix, acheteurs limités
19. Très moyen
20. Moyen, population économiquement stable
21. Classe moyenne
22. Marché en déclin
23. Une partie assez à l'aise financièrement, secteur recherché
24. LaSalle, excellent
25. Propriétés
26. Villeray- Rosemont= assez stables
Centre-Est= il ne s'y vend à peu près que des reprises, le plus souvent en mauvais état
27. Bon, meilleur qu'au sud de Sherbrooke
28. Travailleurs autonomes- professionnels
29. Marché actif au niveau condo et immeubles à revenus (duplex- triplex)

QUESTION 1.11ETH

1. Canadiens-français, Haïtiens, Canadiens-anglais
2. Français et noir
3. Français, Noir, Chinois, Italien
4. Canadien-français et Italien
5. PAT=Français et Noir
LeGardeur=Français
Repentigny=Français
Mercier=Français, Noir, Chinois et Italien
6. Canadien-français 90% et Haïtien 10%

7. Surtout Juifs Hassidims et un peu de Grecs
8. Québécois et Juifs Hassidims
9. Outremont= Juifs et Grecs
Mile-End=Juifs, Grecs, Portugais
Centre= Francophone
10. Asiatiques, Haïtiens, Portugais, Espagnol et Colombiens
11. Canadiens-français
12. Portugais, Italiens, Sud-Américains
14. Majorité francophone
Minorités: Portugais, Ukrainien, Italien, Anglais, Polonais, Haïtien et Vietnamien
15. Plateau= Québécois français en majorité
Villeray= Québécois français et Italien
Rosemont= Mélange
Outremont= Juifs et Québécois
Centre-Est= Québécois français
Centre-Sud= Chinois, Québécois
Ahuntsic= Québécois
16. Grec, Arménien, Egyptien, Libanais, Italien, Chinois
17. Un peu de tout
18. Grande diversité, majorité canadienne française mais plusieurs groupes ethniques intégrés= Portugais, Italien, Grec, Haïtiens, etc...
19. Canadiens-français en majorité, Italiens, Portugais
20. Villeray= plus grande incursion de la Communauté vietnamienne
Ahuntsic= plus d'ethnies
Montréal-Nord= beaucoup d'Haïtiens
Duvernay= Homogène franco-canadiens
Vimont=plus d'Italiens
21. Canadiens-français, Italiens, Haïtiens
22. Italien, Libanais, Haïtien
23. Libanais, Arméniens, Polonais, Pakistanais, Québécois de souche
24. Arabes, Grecs, Arméniens
25. Majorité québécoise, Italiens, Polonais, Ukrainiens et autres
26. Canadiens-français, Polonais, Ukrainiens
27. Italien, Chinois, Hispano
28. Mixte
29. Majorité canadienne-française
Minorités: Polonais, Ukrainienne et quelques Italiens
30. Italiens, Portugais, Grec, Chinois
31. Majoritairement francophone, Québécois de souche malgré que l'on voit de plus en plus d'immigrants latinos dans Villeray.
32. Francophone
33. Majorité francophone, 80% Québécois, Latino américain, Asiatique

QUESTION 1.12 PO

1. Bord de l'eau- verdure
2. Tranquillité
3. Qualité de vie
4. Proximité
5. Proximité de tous les services, accès facile aux autoroutes et aux ponts.
6. Accès facile
7. Qualité, classe, proximité des écoles
8. Propriétés homogènes, luxueuses, quartier de professionnel
9. Économique
10. Proximité du quartier d'origine
11. Proximité du travail
12. 10+11
14. Population= peuple québécois, qualité des magasins, qualité des gens qui y habitent
15. 11+14
16. Services adéquats
17. Proximité de mon bureau
Proximité de tous les services, école, métro
Facilité de transport
Secteur assez tranquille
18. Très beau quartier, secteur tranquille près de mon bureau
19. Ville-Jardin
20. J'ai échangé ma maison que je n'étais pas capable de vendre celle de Rosemère
21. Taxes basses
22. 5+21
23. Transports
24. Ecoles
25. 3+11+23+24
26. 2+4
27. Central
28. Taxes moins élevées
29. Près du bureau
30. 28+29
31. Prix des maisons
32. 3+31
33. Site enchanteur
34. Près du centre-ville
35. Quartier tranquille, sécuritaire avec espaces verts, près des services
36. Proximité des services
37. Travail

Question 2.1 Origine ethnique

1. Française
2. Anglais
3. Allemand
4. Écossais
5. Italien
6. Irlandais
7. Ukrainien
8. Chinois
9. Hollandais-Néerlandais
10. Juif
11. Polonais
12. Noir
13. Autre
14. Arabe
15. Grec
16. Arménien
17. 1+2+5+8+10+14+15+16
18. 1+12
19. 1+6
20. 1+11
21. Grec
22. 1+4
23. Nsp
24. Portugais

Question 2.5 Religion

1. Adventiste
2. Anglicane
3. Bouddhiste
4. Catholique romaine
5. Islam
6. Juive
7. Méthodiste
8. Unitarienne
9. Autre
10. Aucune religion
11. Grec orthodoxe

Question 3.5 Langue

1. Français
2. Anglais
3. Français et anglais
4. Français et autre que l'anglais
5. Anglais et autre que le français
6. Multilingue incluant le français et l'anglais
7. Diverses
8. Portugais
9. Chinois
10. Italien
11. 9+10
12. 1+2+10

Question 4.2Po

1. Plus exigeant, en savent plus, ont moins de comptant.
2. Non pertinent, entrée récente dans l'immobilier.
3. Plus de célibataires achètent.
4. Nous faisons plus d'affaires avec les acheteurs de une seule maison et ce sont nos enfants. Génération des busters.
5. Les gens sont de plus en plus informés et au courant des prix du marché. Ils sont très sélectifs.
6. Diminution d'acheteurs provenant des groupes ethniques plus pauvres.
7. A la recherche de maisons à très bas prix (aubaine). Recherche de maisons rénovées. Veulent acheter à des prix sous l'évaluation.
8. Cherche prix d'occasion. Veulent visiter beaucoup plus de maisons.
9. Majorité sont des premiers acheteurs.
10. Plus "cassés".
11. Plus d'immigrants qui achètent.

Question 4.3 Clientèle

- A. Famille immédiate
- B. Famille élargie
- C. Membres de notre groupe ethnique
- D. Personne de notre quartier résidentiel
- E. Membres de nos associations et de notre groupe ethnique
- F. Membres de nos associations et hors de notre groupe ethnique
- G. Des personnes de notre quartier où est situé notre bureau

H. D'autres personnes

1. $A+B+C+F+G$
2. $A+B=C+D+G$
3. $C+G$
4. $D+G$
5. $A+B+D+G+H$
6. $B+D+F+G+H$
7. $A+B+C+D+G+H$
8. $A+G$
9. $D+E+F+G+H$
10. $A+B+C+D+G$
11. $B+C+D+H$
12. Aucune réponse
13. $B+D+E+F+G$
14. $C+D+G+H$
15. $C+E+G+H$
16. $A+D+G+H$
17. $C+E+H$
18. $A+B+C+E+F+H$
19. $A+C+D+E+F$
20. $A+B+C+D+E+G$
21. $C+E+F+G$
22. $C+G+H$

Question 4.4 Critères d'achat

1. Accès aux transports publics
2. Présence de membres du groupe ethnique
3. Disponibilité d'immeubles à revenus
4. Prix des immeubles
5. Proximité de l'école
6. Proximité de l'église
7. Proximité d'un parc
8. Proximité du lieu de travail
9. Autre
10. $4+5+8$
11. $1+2+4+5+6+7+8$
12. $1+4+5+7+8$
13. $1+4+5+8$
14. $1+5+7+8$

15. $4+5$
16. $1+4+5+7+9$
17. $1+5+8$
18. $1+2+4+5+6$
19. $1+2+4+5+7+8$
20. $1+2+3+4+5+7+8$
21. $1+2+3+4+5+6+7+8$
22. $1+4+5+6+7+8$
23. $1+2$
24. $1+4+5+6+7$
25. $1+4+5$
26. $1+4+8$
27. $1+3+4+5+8$
28. $1+2+3+4+5+8$

Question 4.49 Au

1. Trop grand ou trop petit
2. Services

Question 4.41 à 4.49

1. Chef de ménage
2. Conjointe
3. Enfants
4. Parents
5. Autre
6. $1+2$
7. $1+3$
8. $1+4$
9. $1+5$
10. $1+2+3$
11. $1+2+3+4$
12. $2+3$
13. $1+2+3+4+5$
14. $2+4$
15. $1+2+4$
16. $2+3+4$
17. $3+4$

Question 4.5 Critères du revendeur

1. Accès aux transports publics
2. Présence de membres du groupe ethnique
3. Disponibilité d'immeubles à revenus
4. Prix des immeubles
5. Proximité de l'école
6. Proximité de l'église
7. Proximité d'un parc
8. Proximité du lieu de travail
9. Autre
10. 1+4+5
11. 4+9
12. 1+4+5+7+8
13. 1+4+5+8
14. 1+4+5+7
15. 5+8
16. 4+7
17. 1+2+4+5+6+7+8
18. 1+3+4+5+7+8
19. 4+5+7+8
20. Aucune réponse
21. 1+2+5+7+8
22. 1+4
23. 1+2+5+6+7+8
24. 1+2+5+8
25. 1+5+6
26. 4+9
27. 1+2+3+4+5+6+7+8
28. 1+2+3
29. 1+5+8
30. 4+8
31. 1+4+8
32. 1+2+3+4+5=7+8
99. Question non-comprise

Question 4.59Au

1. Trop grand ou trop petit
2. Retraite
3. Besoin d'argent, changement dans le mode de vie

Question 4.51 à 4.59

1. Chef de ménage
2. Conjointe
3. Enfants
4. Parents
5. Autres
6. 1+2
7. 1+3
8. 1+4
9. 1+5
10. 1+2+3
11. 1+2+3+4
12. 2+3
13. 1+2+4
14. 2+4
15. 2+3+4

Question 4.6 Arguments (achat et vente)

1. Investissement
2. Pas plus cher qu'un loyer
3. Qualité de vie
4. Moins de problème
5. Quelque chose de moins cher
6. Quelque chose de moins grand
7. Quelque chose de plus neuf
8. Convenance
9. Emplacement
10. Prix
11. Bon prix obtenu pour sa maison
12. Marché à la baisse ou à la hausse
13. Clarifie sa situation
14. Sait sur quel pied danser
15. Sécurité
16. Tranquillité
17. Facilité d'accès
18. Services publics
19. Loisirs
20. Gain en capital
21. Expérience
22. Image de Rémax

23. Bureau dans le secteur
24. Représente la meilleure cie
25. Présence locale du bureau
26. Proximité du travail
27. Valeur à peu près stable
28. Quartier recherché
29. Qualités professionnelles de l'agent
30. Rapport qualité-prix
31. Avantages du courtier
32. Marché de l'acheteur
33. Taux intéressants
34. Prix selon les ventes récentes
35. Nombreuses inscriptions personnelles
36. Courtiers et les avantages pour l'acheteur
37. Respect des besoins des clients
38. Mise en marché efficace
39. Services professionnels
40. Disponibilité
41. Inventaire en main
42. Réputation
43. Condition du bâtiment
44. Revenus s'il y a lieu
45. Comparable
46. Propriété impeccable
47. Coût de revient
48. Agent motivé
49. Publicité
50. Honnêteté
51. Transport
52. Parcs
53. Loisirs
54. Age
55. Situation fiscale
56. Qualité de l'acheteur
57. Attrait d'une solution alternative
58. Qualité
59. Valeur de revente
60. Stabilité
61. Besoin de changement
62. Raison de la vente
63. Réinvestissement rapide
64. Nombre de chambres à coucher
65. Propreté

66. Prix à la baisse
67. Rachat à moindre coût
68. Détérioration du secteur
69. Nombre de propriétés disponibles augmente
70. Les prix baissent à chaque année
71. Si tu vends à plus bas prix, tu achètes à plus bas prix
72. Marché plus ou moins bon
73. Saison
74. Balance de vente
75. Financement
76. Besoins
77. Visite des maisons convenables
78. Motivation
79. Famille
80. Peut acheter ailleurs
81. Services offerts dans le quartier
82. Proximité de tout
83. Climat économique
84. Climat politique
85. Profit
86. Dimension de la propriété
87. Négociation
88. Connaissance du domaine
89. Retraite
90. Aucun, plus-value à venir
91. Choux

Question 5.1

1. Connaissances communes
2. Amis communs
3. Même famille
4. Client vient car on parle la langue
5. Client non-référencé
6. Autres Voir 5.16 Au
7. 1+2+3+5
8. 5+6
9. 1+6
10. 1+4+5+6
11. 1+2+6
12. 1+2+3+4+5
13. 1+2+3+4+5+6
14. 4+5+6

15. 1+2+3
16. 1+2+4+5
17. 1+2+3+5+6
18. Pas de réponse
19. 1+2+3+4
20. 4+5
21. 1+4+5
22. 1+2+4+6
23. 1+2+4+5+6
24. 1+2+5+6

Question 5.16 Au Relations

1. Connaissance communes
2. Amis communs
3. Même famille
4. Client vient car on parle la langue
5. Client non-réfééré
6. Autres
7. Vente de beaucoup de propriétés dans le secteur
8. Publicité
9. Réputation du courtier
10. Références
11. Prospection
12. 1+11
13. Intégrité
14. Connaissances
15. Excellence en négociations
16. Accès aux sources et aux ressources du milieu
17. Professionnalisme des agents Rémax
18. 13+14+15+16+17
19. Excellent service
20. Nous avons le produit à offrir et c'est la seule raison
21. Proximité
22. 19+21
23. Annonces
24. 8+11

Question 5.2 Contact

1. Bottin local
2. Pages Jaunes
3. Circulaire
4. Événement promotionnel
5. Autre
6. 1+3+5
7. 3+5
8. 3+4+5
9. 1+2+5
10. 1+2+4+5
11. 1+5
12. 3+4
13. 2+5
14. 1+2+3+4
15. Téléphone

Question 5.2 Au

1. Publicité- Journaux
2. Revues spécialisées
3. Téléphone
4. Pancartes
5. 1+4
6. Garde au bureau
7. 4+6
8. Références
9. Porte à porte
10. L'acheteur entre en contact avec l'agent qui s'occupe de la mise en marché. C'est à 95% l'agent qui doit créer un premier contact
11. C'est nous qui rentrons en contact avec eux
12. Sollicitation
13. Bouche à oreille
14. Publicité, journaux, enseignes, échanges inter bureaux
15. Bureau
16. 8+15

Question 5.3 LE

1. Territoire que je dessers comme agent
2. Quartier
3. Autre

4. 1+2
5. 1+2+3

Question 5.3 Au Autre quartier

1. Celui qui convient le mieux à son budget et à ses besoins
2. Selon leur spécificité
3. Parce que mon inventaire de maisons se trouve à cet endroit
4. Selon les critères du choix des clients
5. Selon les désirs ou souhaits des clients
6. Selon les besoins et les moyens du client
7. Quartier qui répond à leur besoin
8. Selon leur volonté

Question 5.3 Po

1. Meilleur prix
2. Connaissance du territoire
3. 1+2
4. S'ils ne connaissent pas trop les quartiers, je donne les avantages et les désavantages de chacun
5. Après une bonne identification de ses besoins et de ses capacités, je le dirige vers un agent dans le quartier qui lui convient le mieux
6. Pour faire de l'argent et pour bien le ou la servir
7. Selon leurs besoins exprimés
8. Parce que je connais tous les services ou environnement du quartier que je dessers; les maisons que j'ai à vendre sont principalement dans le quartier où se trouve le bureau; je servirai mieux les clients vendeurs.
9. Qualité de vie
10. Selon prix d'achat, caractéristiques demandées, langues parlées, etc.
11. En fonction des priorités, du lieu de travail et des éléments importants de ses valeurs et de sa famille.
12. Accessibilité- dépenses moyennes.
13. Quartier où il désire vivre
14. Pour remplir ses besoins, prix, proximité.
15. Lorsque je ne trouve pas dans mon secteur dans leur gamme de prix.

Question 5.4 Po

1. Les secteurs que je connais le mieux- plus facile à vendre
2. Selon leurs besoins

3. Parce que c'est mon lieu de travail
4. Secteurs de choix très recherché, classe de résidents plus élevée, environnement paisible tout en étant en ville
5. Parce que je connais ces deux quartiers et je peux diriger afin de faire connaître les avantages d'habiter ces quartiers
6. Qualité de vie
7. Les secteurs que je connais le mieux, le genre de client que je rencontre, prix qu'ils veulent payer
8. À partir des besoins et des moyens et du style de vie et des priorités et l'on peut faire des suggestions.
9. Centre des activités culturelles
10. Pris, situation
11. Ahuntsic et Boucherville= qualité de vie, maisons gardent leur valeur. RDP, énormément de propriétés à vendre dans le secteur
12. Faibles taxes
13. 6+12
14. Proximité des services
15. 3+6+14
16. Question de budget= qualité-prix
17. Bons quartiers
18. Prix
19. 14+17+18
20. La clientèle se ressemble

Question 5.5 Clients préférés

1. Client qui a confiance en nous
2. Client qui ne cherche pas depuis longtemps
3. Client qui n'a jamais travaillé avec d'autres agents
4. 1+2+3
5. Emploi stable
6. Pas de préférence
7. Premiers acheteurs de maison. Il s'établit une relation de confiance et ces clients sont généralement fidèles au fil des années
8. Acheteurs sérieux et honnêtes
9. 1+8
10. Client qui maintient le lien de fidélité dans sa démarche (qui ne court pas avec plusieurs agents)
11. Client agréable et pas trop difficile
12. Couple qui a un montant d'argent raisonnable et qui s'entend sur le secteur, le type de propriété et le coût mensuel qu'il peut se permettre. Personne loyales.
13. Couple dans la trentaine pour première maison avec comptant minimum de \$20000 et travaillant tous les deux.

14. Canadien-français, Portugais, Vietnamien
15. Capacité d'emprunter
16. Désir de vendre
17. 15+16
18. Investisseurs
19. Premier acheteur
20. 18+19
21. Tous les clients
22. Client référé par autre client satisfait
Fidélité du client
Client qui ne raconte pas la vérité sur sa situation personnelle et financière
23. Emploi stable, entre 30 et 45 ans, surtout des acheteurs qui sont prêts à acheter
24. Client qui se qualifie financièrement et motivé à acheter dans un court délai
Client motivé à vendre au prix du marché
25. Bon comptant
26. 5+19+25
27. 25% comptant
28. 25 à 40 ans
29. 19+27+28
30. Jeunes couples acheteurs de première maison et revenus élevés
31. À revenus élevés
32. Client qui est déterminé à acheter ou à vendre et qui est raisonnable dans ses attentes
33. Client qui sait ce qu'il veut et qui a une bonne connaissance du marché immobilier
34. Italien et chinois
35. Client sérieux qui connaît son potentiel
36. Acheteur, jeune couple à qui l'on peut expliquer le fonctionnement
Vendeur, personne âgée
37. Client francophone décidé, loyal, faisant confiance à son agent et prêt à réagir lorsque l'occasion se présente.
38. Celui qui sait ce qu'il veut et qui est ouvert aux suggestions
39. Qui sait ce qu'il veut
40. Jeunes couples de la trentaine car ils sont motivés, sérieux et ont des emplois stables
41. Mon groupe d'âge (30-40), premiers acheteurs

Question 5.7 Clients préférés

- A. Amis
- B. Connaissances
- C. Membres de famille

- D. Membres de votre groupe ethnique
- E. Autre V5.7EAU
- F. Autre V5.7FAU

- 1. A+B+C+D
- 2. A+B+C+D+E+F
- 3. A+B+C+D+E
- 4. A+B+D
- 5. A+B+C+E

V5.7EAU Groupes ou types de clientèle

- 1. Références
- 2. Français
- 3. Autres ethnies
- 4. Clients qualifiés
- 5. Italiens

V5.7FAU Groupes ou types de clientèle

- 1. Italiens
- 2. Haïtiens

V5.8GR Groupes

- 1. Noirs et immigrants
- 2. Juifs
- 3. Haïtiens
- 4. Chinois
- 5. Haïtiens, Arabes, Italiens et Chinois
- 6. Italiens et Haïtiens
- 7. Haïtiens et Asiatiques

V5.8PO Pourquoi

- 1. Racisme
- 2. Patience
- 3. Jours de la semaine et les heures de visite et pour téléphoner
- 4. Préjugés défavorables ;a l'égard de certains groupes ethniques
Dû en grande partie à une différence de moeurs. Pour ma part, c'est plus facile de

- m'entendre et négocier avec des latins que des asiatiques ou des arabes
5. Haïtiens= rêveurs, rarement qualifiés
Arabes= menteurs, bluffeurs et bien souvent sans argent
Italiens= croient toujours au père Noël et ne sont pas réalistes dans leurs attentes
 6. Italiens= plus difficiles à négocier
Haïtiens= difficile de connaître leurs revenus et conséquemment de les faire accepter pour un prêt bancaire
 7. Groupe de la même ethnie donne plus de service.
 8. Haïtiens= n'ont presque jamais l'argent qu'ils disent avoir
Asiatiques= ont la réputation de faire des offres très basses et d'être difficiles à négocier

V5.10 Facilité de traiter

- A. Amis de votre groupe ethnique
- B. Connaissances de votre groupe ethnique
- C. Famille
- D. Autres Voir V5.10AU

1. A
2. B
3. C
4. D
5. A+B+C+D
6. A+B+C
7. A+B
8. B+C
9. B+C+D
10. C+D
11. A+C
12. A+D
13. B+D
14. Pas de réponse

V5.10AU

1. Clientèle en général
2. Références

V5.10PO

1. Plus facile de comprendre les mentalités

2. N'a pas eu à ce jour l'occasion de travailler avec des ethnies
3. Ce n'est pas l'origine ethnique des clients qui crée chez moi un intérêt
4. Sur la même longueur d'onde
5. Écriture et langue
6. Communication plus facile pour le vendeur ou l'acheteur
7. Pour moi, c'est aussi facile
8. Parce qu'on connaît leur pouvoir, préférences et priorités

V5.11PO

1. La connaissance des quartiers, transport, école
2. Pour satisfaire leur goût de tel ou tel quartier
3. Parce que lorsque je fais affaire avec eux, ils habitent le quartier en général
4. En connaissant très bien les secteurs proposés
5. Selon la localisation des différents services et écoles
Disponibilité et coût selon les types d'habitation
6. À cause du prix, des enfants, des besoins, etc.
7. Selon les perceptions du client. Ce client aujourd'hui est très renseigné sur ce qu'il veut. La prise de décision est beaucoup plus longue et réfléchie de la part du consommateur
8. Pour la satisfaction du client
9. Selon leurs exigences
10. Selon mon expérience dans le domaine
11. Parce que je veux que ce soit un bon investissement et qu'ils ont un prix en conséquence
12. Perception développée par l'agent pour connaître les besoins du client
13. Secteur pour les enfants

V5.12AU

101. Tout acheteur sérieux
102. Canadien-français, Canadien-anglais, Chinois, Italien
103. Aucune différence
104. Chinois, Italien, Français, Autres
105. Français, Chinois, Anglais, Italien
106. Français, Portugais, Anglais, Italien
107. Français, Anglais, Canadiens-français, Canadiens-anglais, Italien, Irlandais, Chinois, Noir, Ukrainien, Polonais, Écossais, Allemand, Hollandais, Juif
108. Libanais, Chinois, Canadien-Français, Canadien-anglais
109. Clientèle non spécifiée

110. Canadien-français, Canadien-anglais, Juif, Français, Italien, Anglais, Irlandais, Allemand, Polonais, Hollandais, Ukrainien, Écossais, Noir, Chinois
111. Canadien-français, Français, Italien, Canadien- anglais, Anglais, Juif, Noir, Écossais, Irlandais, Hollandais, Allemand, Polonais, Chinois, Ukrainien, Tamoul
112. Clients de mon agenda
113. Canadien-français, Canadien- anglais, Italien, Irlandais, Ukrainien, Français, Polonais, Noir.
114. Canadien-français, Français
115. Grec, Anglais, Canadien-anglais, Français, Canadien-français, Italien, Chinois, Hollandais, Polonais, Ukrainien, Noir, Allemand, Écossais, Irlandais
116. Canadien- français, Canadien-anglais, Chinois, Juif, Anglais, Italien, Ukrainien, Allemand, Polonais, Noir, Hollandais, Français, Écossais, Irlandais
117. Chinois, Italien, Canadien-français, Ukrainien
118. Personne qui a une idée de la propriété désirée
119. Français, Anglais, Italien, Juif
120. Canadien-français, Italien, Chinois, Canadien-anglais
121. Canadien-français, Canadien- anglais, Chinois
122. Canadiens-français, Français
189. Tous les groupes

V5.13

1. Climat de confiance
2. Climat de familiarité avec le client
3. Langue commune intime
4. Empressement du client
5. Relation d'amitié précédant la transaction
6. Autres V5-13AU
 7. 1+2
 8. 1+3+6
 9. 1+4
 10. 1+2+3+4+5
 11. 1+6
 12. 1+3
 13. 1+5
 14. 1+2+3+5
 15. 1+3+5
 16. 1+2+5
 17. 1+2+3

V5-13AU autres critères

1. Connaissance des besoins
2. Intérêt de l'acheteur à acheter et du vendeur à vendre

V5-14 Critères des acheteurs

1. Prix
2. Secteur
3. Distance
4. 1+2+3
5. Choix personnel
6. Famille
7. Pour le travail
8. Près des transports
9. 5+6+7+8
10. Secteur paisible
11. Proximité des services
12. 1+10+11
13. 2+11
14. Réputation du quartier
15. Convient à leurs besoins
16. 14+15
17. 7+11
18. Classique
19. Secteur recherché
20. Proximité des écoles
21. 8+11+20
22. État de l'immeuble
23. Situation géographique
24. Qualité de construction
25. Pouvoir de payer
26. 23+24+25
27. Propreté
28. Sécurité
29. Parcs
30. 8+20+27+28+29
31. Milieu de vie
32. Qualité des écoles (privées ou publiques)
33. Choix résidentiels ou types d'habitation
34. 8+31+32+33
35. Parc
36. Jardin arrière

37. Sous-sol
38. Environnement
39. 1+8+20+35+36+37+38
40. 1+2+31+38
41. Emplacement
42. Coûts d'entretien
43. Revente
44. Taxes
45. 1+10+11+28+41+42+43+44
46. 1+2+11+23
47. Nombre de chambres à coucher
48. 1+23+47
49. 1+2+27+49
50. Magasins
51. 8+10+20+50
52. Critères rependus
53. Comptant
54. Type de financement
55. 1+52+53+54
56. Homogénéité ethnique
57. 1+8+56
58. Type d'habitation
59. 1+41+58
60. Qualité de vie
61. 1+11+61
62. 1+8+11+20
63. Cour
64. Dimension
65. 1+22+41+63+64
66. 1+7+8+11
67. 1+2+64
68. 8+11
69. Nombre de pieds-carré
70. L'étage, RDC
71. La rue (Trafic)
72. 1+69+70+71

V5-15 Critères des vendeurs

1. Rapprochement
2. Prix
3. Transport
4. Choix personnel

5. 1+2+3
6. Changer de quartier
7. Maison plus grosse
8. Maison plus petite
9. 4+6+7+8
10. Secteur tranquille
11. Proximité des services
12. 2+10+11
13. 7+8+2+14+15
14. Raisons professionnelles
15. Se rapprocher de leurs activités
16. 7+8+15
17. Quartier plus huppé
18. Écoles
19. 10+17+18
20. 2ième maison, soit plus petite ou plus grande
21. État de l'immeuble
22. 2+3+11+21
23. Client ayant déjà habité le quartier
24. 10+23
25. Selon les critères du marché
26. Changement du type de propriété
27. Divorces
28. Décès
29. Retraite
30. Changement de quartier ou de ville
31. Coût du changement
32. 14+26+27+28+29+30+31
33. Jardins arrière
34. Parc
35. Sous-sol
36. Environnement
37. 2+3+18+33+34+35+36
38. Déménagement hors du pays
39. Âge
40. 27+31+38+39
41. Facilité d'entretien
42. Pas de problème
43. Pas de locataire
44. Sécuritaire
45. 8+41+42+43+44
46. Quartier
47. Situation dans le quartier

48. 2+11+46+47
49. Question de voisinage
50. 7+8+25+29+38
51. Changement de vie (divorces)
52. Problèmes financiers
53. Transport
54. 51+52+53
55. Qualité de vie du nouveau quartier
56. 2+55
57. Profit
58. Amélioration de la qualité de vie
59. Politique- stabilité
60. 57+58+59
61. Emplacement
62. 2+21+61
63. 2+10+44
64. 2+61
65. Plus grand
66. Autre secteur
67. 65+66

ANNEXE 6
GUIDE DE RECODIFICATION DES QUESTIONS
À RÉPONSES MULTIPLES