

**HLM PLACE NORMANDIE  
Montréal-Nord**

**«Bon voisinage»**

**Bilan d'un projet pilote  
d'intervention communautaire**



**HLM PLACE NORMANDIE  
Montréal-Nord**

**«Bon voisinage»**

**Bilan d'un projet pilote  
d'intervention communautaire**

**Rapport réalisé pour la  
Société d'habitation du Québec**

**Par**

**Office municipal d'habitation de Montréal-Nord**

Cette publication a été produite sous la responsabilité du service du Soutien à l'initiative communautaire de la Direction de l'habitation sociale à la Société d'habitation du Québec.

Ont collaboré à la rédaction :

Sylvie Simon, Directrice, Office municipal d'habitation de Montréal-Nord  
Monique Lalande, Agente de liaison, Ville de Montréal-Nord  
Roger Moreau, Organisateur communautaire, CLSC de Montréal-Nord  
Lise Saint-Jean, Travailleuse communautaire, Place Normandie  
Paul Senécal, Responsable de service, Société d'habitation du Québec

Note : Les idées exprimées dans ce document ne traduisent pas nécessairement la position de la Société d'habitation du Québec ; elles n'engagent que la seule responsabilité des auteurs.

Pour obtenir des exemplaires de ce document, s'adresser au Centre de documentation de la Société d'habitation du Québec :

Succursale de Québec  
Tél. : (418) 646-7915

Succursale de Montréal  
Tél. : (514) 873-9611

Ou au numéro sans frais : 1-800-463-4315

On peut télécharger ou commander ce document à l'adresse Internet : <http://www.shq.gouv.qc.ca>

**Publié par la Direction des communications  
Société d'habitation du Québec  
Avril 2000**

**Dépôt légal  
Bibliothèque nationale du Québec, 2000  
ISBN 2-550-35941-0**

## AVANT-PROPOS

Ce document dresse le bilan d'un projet pilote d'intervention communautaire mis en oeuvre à l'ensemble HLM Place Normandie situé à Montréal-Nord. Amorcé au début de 1998, ce projet a permis de répondre à de nombreux problèmes de détérioration du tissu social, dans cet ensemble qui comporte 168 logements sociaux destinés à des familles défavorisées.

Plusieurs objectifs poursuivis par ce projet ont été atteints, notamment l'amélioration de la qualité de vie des familles et des relations de voisinage, de même que le développement d'un sentiment d'appartenance à Place Normandie. Ce bilan peut, à cet égard, servir en tout ou en partie de modèle pour les divers intervenants du logement social confrontés à des difficultés semblables.

Nous tenons à remercier tous les membres de l'Association de locataires de Place Normandie pour leur implication dans ce projet pilote, notamment la présidente actuelle, madame Sabine Massambra. Merci également aux membres du comité d'orientation, soit tous ceux et celles qui ont collaboré à la rédaction du présent document, de même que monsieur André Coulombe et madame Georgette Morin, membres du conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation et conseiller et conseillère élus à la Ville de Montréal-Nord. Enfin, merci à toutes les institutions et tous les organismes du milieu qui ont contribué à ce projet de diverses façons.

Enfin, nous tenons à féliciter les enfants, les jeunes et les parents pour leur participation aux différentes activités du projet. Ce sont d'abord eux, par leur implication, qui ont redonné vie et fierté à Place Normandie.



## TABLE DES MATIÈRES

1.	L'ENSEMBLE PLACE NORMANDIE .....	1
2.	JUSTIFICATION D'UNE INTERVENTION GLOBALE .....	3
3.	LE PROJET PILOTE D'INTERVENTION .....	7
3.1	FORMATION D'UN COMITÉ D'ORIENTATION .....	7
3.2	PROJET DÉFINI ET SUIVI PAR LE COMITÉ .....	7
3.2.1	PROBLÉMATIQUE D'INTERVENTION .....	8
3.2.2	OBJECTIFS DU PROJET PILOTE .....	10
3.2.3	MANDAT DE LA TRAVAILLEUSE COMMUNAUTAIRE .....	14
3.2.4	BUDGET ET ENCADREMENT DU PROJET .....	15
3.2.5	RESSOURCES DU MILIEU .....	15
3.2.6	CALENDRIER DE RÉALISATION .....	15
4.	MISE EN OEUVRE ET RÉSULTATS OBTENUS .....	17
4.1	IDENTIFICATION DES BESOINS .....	17
4.1.1	SONDAGE AUPRÈS DES LOCATAIRES .....	17
4.1.2	RESSOURCES COMMUNAUTAIRES ET INSTITUTIONNELLES ACCESSIBLES .....	20
4.1.3	BESOINS DES CLIENTÈLES .....	22
4.1.4	VALIDATION AUPRÈS DES LOCATAIRES .....	25
4.2	ÉLABORATION ET MISE EN OEUVRE D'UN PLAN D'ACTION .....	26

4.2.1	UN PLAN D'ACTION PROGRESSIF ET PAR SAISON	26
4.2.2	MISE EN OEUVRE ET RÉSULTATS	27
4.2.3	RÉTROACTION ET MODIFICATION À CHAQUE ÉTAPE	29
4.2.4	IMPORTANCE D'IMPLIQUER LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES : DES OBJECTIFS FIXÉS PAR LE MILIEU	29
4.3	CONSOLIDATION DU PROJET EN 1999	30
4.3.1	POURSUITE NÉCESSAIRE DU PROJET	30
4.3.2	FINANCEMENT DE CONSOLIDATION DU PROJET	33
4.3.3	OBJECTIF ULTIME : LA PRISE EN CHARGE PAR LA COMMUNAUTÉ	34
4.3.4	DES EFFETS NON PRÉVUS : SAISIR LES OCCASIONS	36
5.	BILAN DU PROJET : L'ATTEINTE DES OBJECTIFS	39
5.1	ÉVALUATION DU PROJET PILOTE 1998	39
5.2	PRIORITÉS POUR 1999 - OBJECTIF À ATTEINDRE : POURSUITE DU PROJET	46
5.3	EFFETS POSITIFS POUR 1999	47
6.	PROJECTIONS POUR L'AN 2000	51

## LISTE DES ANNEXES

Annexe 1	-	Description d'emploi de la travailleuse communautaire
Annexe 2	-	Sondage mené auprès des résidants de Place Normandie
Annexe 3	-	Description schématique du projet pilote «Bon voisinage»
Annexe 4	-	Programme d'activités de l'automne 1998 à titre d'exemple
Annexe 5	-	Les dix commandements des bons voisins et le manifeste du bon voisinage
Annexe 6	-	Prix et revue de presse sur le projet pilote à Place Normandie
Annexe 7	-	Recette «Bon voisinage en HLM»

## 1. L'ENSEMBLE PLACE NORMANDIE

Le projet d'habitation de Place Normandie construit au début des années 1970 par un promoteur privé, qui devait faire faillite peu de temps après, fut racheté par la municipalité de Montréal-Nord et transformé en HLM.

Sous la gestion de l'Office municipal d'habitation (OMH) de Montréal-Nord depuis décembre 1972, ce complexe d'habitation comporte un ensemble immobilier de cinq bâtiments de trois étages regroupant 168 familles, dont 449 occupants. Chaque bâtiment compte plusieurs entrées, soit un total de 29, et chaque entrée est partagée par trois ou sept familles groupées autour d'une même cage d'escalier.

Aménagés sur la rue Chartrand, au nord du boulevard Léger et à l'ouest du mail Léger-Langelier, les bâtiments sont séparés par des allées asphaltées recouvrant des espaces de stationnement souterrains désaffectés.

Le site ne comprend aucun espace de jeu aménagé pour les enfants, très peu de verdure et surtout aucun local communautaire pour réunir ses résidents.

La typologie des logements est composée de :

- 24 logements de 1 chambre à coucher ;
- 96 logements de 2 chambres à coucher ;
- 48 logements de 3 chambres à coucher.

Au cours des dernières années, le complexe a connu un changement notable de sa clientèle. Déjà, en 1995, le personnel de l'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord avait constaté une détérioration accrue du cadre physique et du tissu social.

Au 31 décembre 1997, la répartition des ménages selon leur origine ethnoculturelle était la suivante :

- 70 % de la communauté haïtienne ;
- 20 % de la communauté québécoise de « souche » ;
- 5 % des communautés arabes ;
- 5 % des communautés latino-américaines et autres.

Les familles constituent la majorité des occupants des logements, soit 87 %. En effet, les ménages sont formés par 138 familles et 32 personnes seules, dont 29 sont des femmes.

Des 138 familles, 111 sont monoparentales, soit 80 % par rapport à 27 biparentales. Des 111 familles monoparentales, 94 % ont une femme comme chef de ménage. Parmi les 449 occupants, on compte 189 adultes et 260 enfants entre 0 et 25 ans. Les enfants de ces ménages se répartissent selon l'âge de la façon suivante :

<b>Groupe d'âge</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
0 - 5 ans	96	37
6 - 10 ans	79	31
11 - 15 ans	42	16
16 - 20 ans	32	12
20 ans +	11	4

## 2. JUSTIFICATION D'UNE INTERVENTION GLOBALE

*L'augmentation de l'appauvrissement de la population et la venue importante des immigrants et immigrantes ont influencé considérablement la vie des locataires*

Compte tenu des critères d'attribution de logements de type HLM, les immeubles de Place Normandie à Montréal-Nord regroupent des familles dont les revenus proviennent le plus souvent de prestations gouvernementales (90 %). Le faible niveau de scolarité ou le manque d'expérience sur le marché du travail canadien rend difficile l'accès à de meilleures conditions de vie. Il s'agit de « ghettos de pauvreté », sur le plan tant culturel qu'économique. Les relations sociales et interpersonnelles le démontrent ; par exemple, sous-utilisation des ressources publiques, difficulté à communiquer verbalement, incapacité des parents à soutenir leurs enfants au niveau éducatif dans certains cas.

L'arrivée massive des immigrants depuis 1990, dans les HLM de Place Normandie, accentue ce phénomène d'appauvrissement et modifie le profil démographique. Dès 1995, près de 60 % des ménages étaient d'origine autre que canadienne.

La pauvreté, la surcharge familiale, l'isolement et les différences culturelles entraînent une dégradation des conditions de logement. Le nombre relativement élevé de nouveaux locataires, en moyenne 20 par année, explique aussi les problèmes d'ordre psychosocial et sanitaire observés principalement en ce qui concerne les soins aux enfants, la discipline, le respect des règlements et l'entretien des logements. Le civisme, l'entraide, la salubrité et l'amélioration de l'environnement physique sont souvent indiqués comme déficients.

Les relations entre voisins sont souvent difficiles. Ceux qui dérogent aux règlements ont peur d'être dénoncés (ex. : cas de surpeuplement du logement ou d'un conjoint non déclaré) et ils se referment. En ce qui concerne les relations intra-ethniques, il y a risque qu'une histoire personnelle fasse le tour de la communauté et se rende dans leur pays d'origine. La pratique religieuse empêche certains croyants de se mêler aux non-croyants. De plus, pour éviter les querelles entre voisins, certaines personnes préfèrent s'éviter tout simplement. La difficulté de réduire le bruit entre les logements peut être une source de

mésentente et causer des relations tendues entre les locataires d'un même immeuble. La réputation de Place Normandie a souvent fait craindre aux nouveaux locataires que leurs enfants subissent une mauvaise influence en fréquentant des pairs. À tout cela s'ajoute l'individualisme qui prédomine dans les sociétés nord-américaines.

Lorsque des représentants de l'Office municipal d'habitation de la Ville de Montréal-Nord et du CLSC de Montréal-Nord se sont réunis pour voir les possibilités d'intervention, leur but était d'établir un pont entre les résidents de Place Normandie et les organismes du milieu, car ils croyaient que les ressources existantes pouvaient remédier à certains problèmes. L'absence de participation aux activités municipales (telles que les bambineries pour les 0 à 5 ans, les jardins d'enfants pour les 6 à 12 ans et les activités des organismes du secteur comme 1, 2, 3 Go ! pour soutenir les parents de jeunes enfants, Halte-Femmes pour contrer l'isolement et la violence faite aux femmes) méritait une attention particulière afin de rendre ces services accessibles et d'encourager les locataires à les utiliser. D'autres institutions comme le poste de police de quartier et le centre local d'emploi avaient déjà manifesté leurs difficultés à communiquer efficacement avec ces mêmes citoyens. Ces conditions faisaient de Place Normandie un îlot marginalisé, rarement fréquenté par les personnalités politiques, les fonctionnaires et les intervenants communautaires. L'exclusion s'exprimait de part et d'autre.

S'inspirant du modèle de « planning social » en organisation communautaire, l'approche communautaire a été présentée à la direction de la Ville de Montréal-Nord, en juillet 1995, comme moyen d'intervention à privilégier auprès des locataires de HLM de Place Normandie. L'approche communautaire vise à améliorer les conditions et la qualité de vie des personnes, des groupes et des collectivités ; elle identifie les causes environnementales des problèmes sociaux. L'approche communautaire fait référence à l'intervention-milieu, à la solidarité et à l'entraide, à la collectivisation du vécu individuel.

L'approche a pour but de corriger la dépendance et la déresponsabilisation. Elle voit la personne par rapport à son environnement social, culturel, économique, naturel et technique. Ses objectifs sont de renforcer l'autonomie et le pouvoir des personnes, des groupes et des communautés (agir sur le dynamisme communautaire).

Les stratégies tournent autour de trois axes : les réseaux, la collectivisation des situations individuelles et la relation avec les groupes et les ressources, par exemple :

- ➔ la mise sur pied de groupes d'entraide et de soutien (y compris répondre aux demandes individuelles d'aide), c'est-à-dire mettre en relation l'individu avec le réseau ;
- ➔ la collectivisation des vécus ou le « penser communautaire » ;
- ➔ la relation entre les institutions, les groupes et les ressources communautaires.

Les attitudes requises sont le respect des personnes, des groupes et des communautés, le respect de leur potentiel, de leurs compétences diverses et de leur autonomie.

Cette approche communautaire a été discutée lors de rencontres avec plusieurs acteurs du milieu :

- ➔ le directeur général de la Ville de Montréal-Nord ;
- ➔ le comité des relations interculturelles de la Ville ;
- ➔ le conseil d'administration de l'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord ;
- ➔ divers organismes publics, tels Centre Travail-Québec, Police jeunesse, CLSC de Montréal-Nord ;
- ➔ des intervenants et des intervenantes d'organismes communautaires ;
- ➔ des locataires de Place Normandie.

À la suite de toutes ces démarches, un projet pilote d'intervention à Place Normandie a été conçu et un accord est intervenu avec la Société d'habitation du Québec (SHQ) pour sa mise en oeuvre à partir de janvier 1998.



### **3. LE PROJET PILOTE D'INTERVENTION**

Ces premiers constats et les démarches entreprises par l'OMH de Montréal-Nord ont justifié la recherche d'un mode d'intervention mieux structuré pour donner plus de cohérence à son action. D'où l'idée de mettre sur pied un projet pilote d'intervention à Place Normandie.

#### **3.1 FORMATION D'UN COMITÉ D'ORIENTATION**

Afin de donner vie à ce projet pilote d'intervention et avant même qu'il ne débute, l'Office a créé un comité d'orientation présidé par sa directrice et composé de deux membres du conseil d'administration de l'OMH, d'une représentante du milieu communautaire de la Ville de Montréal-Nord, d'un organisateur communautaire du CLSC de Montréal-Nord, d'une représentante du Comité de locataires de Place Normandie et d'un représentant de la Société d'habitation du Québec.

La première tâche du comité d'orientation fut d'élaborer et de préciser son mandat (décembre 1997) visant la mise en place d'un projet pilote d'intervention à Place Normandie. Son rôle a consisté ensuite à assurer le suivi du projet pilote et à collaborer à l'encadrement de la personne embauchée pour ce travail.

Ce comité s'est réuni périodiquement pour assurer une bonne orientation, un bon suivi du dossier et pour aider à la prise de décisions par l'OMH de Montréal-Nord. Il prenait acte, lors de ces rencontres, des rapports sur l'évolution du projet pilote une fois par mois.

#### **3.2 PROJET DÉFINI ET SUIVI PAR LE COMITÉ**

Le comité d'orientation s'est d'abord saisi de la problématique d'intervention à Place Normandie. Il a ensuite établi les objectifs que devait atteindre le projet pilote. Il a précisé les besoins en ressources humaines, budgétaires et matérielles nécessaires à sa réalisation. Le rôle de la travailleuse communautaire fut également défini, de même que

celui des intervenants des milieux communautaires ou institutionnels. Le plan d'action de même que le calendrier de réalisation du projet furent également établis.

### **3.2.1 PROBLÉMATIQUE D'INTERVENTION**

La carte de la répartition des communautés culturelles dans la région de Montréal s'est considérablement modifiée au cours de la dernière décennie. En particulier, certains quartiers de la ville de Montréal et certaines municipalités limitrophes, comme Montréal-Nord, ont vu se préciser leur fonction de zone d'accueil de la nouvelle immigration ou de zone résidentielle de minorités visibles. Ces vocations sont souvent corollaires à un appauvrissement des secteurs concernés.

L'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord, qui gère des habitations à loyer modique, a constaté rapidement les conséquences de ces mutations urbaines sur sa clientèle. Ainsi, les deux tiers des demandeurs de HLM pour familles sont des immigrants. Les règles d'attribution de logements en HLM, qui donnent prépondérance aux familles nombreuses, ont ainsi introduit, en quelques années, des changements substantiels dans la composition ethnoculturelle des HLM. Plusieurs grands ensembles, construits dans les années 1970 et logeant auparavant une clientèle canadienne française, sont devenus en l'espace de quelques années des milieux cosmopolites où parfois prédomine une communauté ethnoculturelle issue de l'immigration récente.

Déjà, des indices de tension avaient incité chercheurs et gestionnaires à étudier la situation. En 1995, une étude d'importance, réalisée pour la Société d'habitation du Québec par une équipe de chercheurs de l'INRS-Urbanisation<sup>1</sup>, révélait que les situations de conflits vécues dans certains grands ensembles paraissaient suffisamment sérieuses pour requérir une intervention des instances responsables.

---

1

F. Dansereau et A.-M. Séguin, INRS-Urbanisation, *La cohabitation interethnique dans l'habitat social au Québec*, Montréal, Société d'habitation du Québec, 1995, 305 p.

Dans certains cas, ces ensembles de HLM ont connu et continuent de connaître des crises, des situations de polarisation sociale ou ethnoculturelle pouvant être qualifiées de critiques. Ces situations laissent présager une détérioration accrue du cadre physique et du tissu social de ces ensembles. C'est le cas notamment de l'ensemble Place Normandie à Montréal-Nord. Tant pour l'Office municipal de Montréal-Nord que pour les autres intervenants de la communauté, il importait de mettre en place, rapidement, des actions pouvant avoir des retombées durables dans ces milieux.

Dès 1995, l'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord avait déjà manifesté son intérêt et amorcé une réflexion sur le sujet avec des partenaires sociaux locaux et la SHQ. Les actions tentées jusqu'alors pour améliorer la situation à Place Normandie, plus particulièrement pour y renforcer le tissu social, s'étaient avérées peu fructueuses. Notons l'intervention de moniteurs du Centre Mariebourg pour l'organisation d'activités des jeunes de 6 à 12 ans qui ont pris fin à cause de la rareté de la clientèle. De même, l'action des animatrices du projet « Développement de l'emploi » (1993-1994) du comité des relations interculturelles de la municipalité a tourné court, faute de personnes intéressées à y participer.

La mise en réseau de partenaires pour mettre au point un plan d'action concerté en vue de redresser la situation à Place Normandie a débuté après la création d'un comité provisoire d'une association de locataires. Des discussions ont eu lieu au sein de certaines organisations et entre partenaires pour cerner les problèmes ; il restait à dresser un programme d'intervention.

Les partenaires concernés jusqu'alors étaient l'OMH de Montréal-Nord, le Projet 1,2,3 Go!, la Maison des jeunes L'Ouverture, la Police jeunesse, Halte-Femmes Montréal-Nord, le CLSC, le Service des loisirs et de la vie communautaire de Montréal-Nord et le Centre Travail-Québec. Il faut ajouter à cette liste des partenaires liés au milieu scolaire et de l'éducation, tels que l'école Adélarde-Desrosiers et le Centre de recherche et d'éducation populaire (CREP).

L'intervention aux habitations Place Normandie devait conjuguer l'action sur le cadre physique à celle visant le tissu social. Aussi, a-t-il été proposé que plusieurs des actions à amorcer lors de l'expérience pilote misent sur ce lien et sur cette synergie entre le cadre physique et le social afin de s'assurer des effets structurants et durables aux actions mises en place.

### **3.2.2 OBJECTIFS DU PROJET PILOTE**

Le projet se présentait donc sous la forme d'un projet pilote d'intervention portant sur le HLM Place Normandie à Montréal-Nord. L'ensemble, qui rappelons-le comporte 168 logements pour familles, est caractérisé par la grande détérioration de son tissu social. Il constitue une enclave dans un univers de maisons unifamiliales de classe moyenne.

La situation de Place Normandie fournissait matière à analyser non seulement les problématiques particulières à ce HLM, mais également les interventions qui pourraient être tentées pour recomposer un milieu de vie plus équilibré. Les interventions à mettre en oeuvre devaient viser les objectifs suivants :

#### **Améliorer la qualité de vie des familles**

Il s'agissait de mettre en place des actions devant permettre la mobilisation des locataires et des réseaux de voisinage (ex. : embellissement du projet, boîtes à fleurs, etc.). Pour ce faire, il fallait susciter la nomination de représentants (leaders naturels) pour mener ces activités de façon à promouvoir leur engagement dans l'organisation des interventions.

### **Améliorer la communication et les relations entre voisins**

L'amélioration des relations parents/enfants/adolescents était déterminante pour ce projet. Il paraissait nécessaire de mobiliser l'ensemble des ressources et des personnes faisant partie de leur milieu de vie (ex. : milieu scolaire, associations représentatives, groupes communautaires, etc.). Il fallait penser à créer des lieux de rencontre et de dialogue pour les parents, à élaborer un programme de stimulation pour les enfants, les parents et les adolescents.

### **Briser l'isolement social des femmes et des familles**

Il s'agissait, à partir des actions proposées concernant les lieux aménagés et les activités s'adressant aux jeunes enfants, d'amorcer une dynamique de relations sociales entre les femmes, essentiellement mères de famille monoparentale. Une fois cette dynamique enclenchée, d'éventuels projets d'établissement de halte-garderie ou de cuisine collective pouvaient être considérés à même l'affectation de certains logements à des usages collectifs (halte-garderie, cuisine collective, aide aux devoirs, etc.). Deux locaux étaient déjà aménagés pour ces usages.

### **Améliorer la sécurité**

D'autres actions devaient également être mises en oeuvre pour améliorer le sentiment de sécurité des familles et du voisinage. La collaboration des ressources policières et des ressources du milieu pouvait permettre la mise en place de mesures de sécurité dans le projet et dans le voisinage (ex. : rencontres de sensibilisation, opérations de sécurité).

## **Respecter les règlements et les biens immeubles**

À cet égard, des outils vulgarisés de sensibilisation devaient être créés pour améliorer le respect des règlements (règlement de location, bail, règlement de l'Office municipal). On pouvait penser ici à des rencontres, à des guides ou à des vidéos d'information.

Afin d'éviter le vandalisme et les bris d'équipements, des solutions devaient être mises en place pour contrer ces phénomènes. Des activités devaient être proposées pour permettre une forme de prise en charge par les résidents du respect des biens et des immeubles de Place Normandie. L'imminence de réaménagements majeurs constituent une occasion privilégiée de les associer à la discussion de la vocation à donner aux lieux affectés. Cela devait permettre d'accroître le sentiment d'être chez soi et de secouer l'apathie et la négligence actuelles.

## **Développer l'éducation populaire**

Il fallait mettre en place des actions visant le développement d'un sentiment de compétence personnelle et parentale. À cet effet, le Centre de recherche et d'éducation populaire constitue une bonne ressource. Il s'agissait d'implanter des mesures sur l'amélioration de l'estime de soi, la prise de décisions (ex. : budget) et la solution de problèmes. D'autres touchaient les besoins des enfants, des adolescents et la capacité de communiquer avec eux. Les actions pouvaient prendre la forme d'ateliers, d'accompagnement, de groupes d'éducation, de soutien et de suivi par des éducateurs. Des cours d'alphabétisation et d'aide à la réinsertion au marché du travail pouvaient également être envisagés. L'ensemble de ces mesures devait permettre de consolider le milieu de vie.

## **Aménager des espaces de jeux et d'activités pour les enfants**

Dans la perspective d'une synergie entre l'action sur le physique et sur le social, ce volet d'intervention visait la réalisation d'une enquête participative auprès des mères de famille pour inventorier les besoins en matière d'équipements et d'activités pour les jeunes et moins jeunes sur le site du HLM (aires de jeux et de loisirs, aide aux devoirs, halte-garderie, aménagements de locaux et de jeux extérieurs, etc.). Les aménagements extérieurs nécessaires pouvaient être entrepris rapidement et des activités devaient être organisées dès le printemps 1998. L'enquête auprès des parents devait permettre une forme d'échange entre ceux-ci et, ainsi, rompre l'isolement.

## **Développer un sentiment d'appartenance**

Afin de permettre que ces actions puissent avoir des effets à long terme et permanents, il fallait s'assurer que les résidents développent un sentiment d'appartenance à leur milieu de vie et à leur voisinage. En responsabilisant chacun d'eux, en faisant la promotion de l'harmonie entre voisins, en préservant la qualité des bâtiments, en embellissant les aménagements communs extérieurs et intérieurs, les objectifs de développer un sentiment d'appartenance et une fierté au milieu de vie seraient atteints.

Ces actions devaient avoir des effets structurants de manière à assurer leur poursuite sur une base permanente. Le projet pilote, d'une durée d'une année, devait donc prévoir des mécanismes de transfert aux résidents et aux intervenants du milieu à la fin du projet.

L'ensemble des actions, à mettre en place pour répondre à ces objectifs, devait se faire en collaboration avec le Comité des locataires et les ressources communautaires du milieu.

Outre les résultats des interventions proprement dites, on pouvait espérer que de ce projet pilote émergeraient des modèles, des balises aux actions futures que les gestionnaires de logements publics à clientèles multiethniques pourraient utiliser.

### **3.2.3 MANDAT DE LA TRAVAILLEUSE COMMUNAUTAIRE**

Le projet requérait la participation d'une ressource du milieu pour animer et organiser des activités sociales, culturelles et autres. L'embauche d'une travailleuse communautaire était un préalable à la réussite de ce projet. Il a donc été décidé d'embaucher cette ressource (voir description d'emploi en annexe). La responsabilité de la travailleuse communautaire visait à concrétiser le programme d'intervention suggéré par le comité d'orientation. Le travail consistait, dans un premier temps, à activer le réseau d'institutions locales et d'organismes communautaires appelés à dresser, en collaboration avec le Comité de locataires, un programme concerté d'interventions sur le milieu de Place Normandie.

La travailleuse communautaire devait, notamment, coordonner la tenue d'événements rassembleurs prévus au projet pilote (corvées, fêtes, etc.). Cette personne devait également participer au démarrage nécessaire pour rejoindre les nombreuses femmes chefs de famille monoparentale, ceci en soutien aux organismes locaux concernés. La démarche visait en fait à rassembler ces femmes autour d'activités permettant de répondre à certains besoins de base (aide alimentaire, aide à la garde, etc.) et de tisser le réseau social qui leur fait défaut. La travailleuse communautaire devait procéder, avec ces femmes chefs de famille, à l'évaluation des besoins en matière d'activités et d'aménagement destinés aux jeunes enfants sur le site.

Pour les autres dimensions du projet pilote, cette personne devait servir de lien entre les acteurs concernés, l'essentiel de sa tâche résidant dans la constitution même du réseau auquel appartiennent ces acteurs. Elle devait, en outre, être capable de proposer des recommandations quant aux modifications à apporter au cadre physique de l'ensemble immobilier Place Normandie.

### **3.2.4 BUDGET ET ENCADREMENT DU PROJET**

L'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord avait la responsabilité de voir à l'encadrement administratif du projet (salaire de la travailleuse communautaire, fournitures et équipements nécessaires, etc.). Afin de réaliser le projet pilote, la SHQ avait autorisé l'OMH de Montréal-Nord à engager un budget spécial *ad hoc* de 50 000 \$ pour l'année 1998 afin de payer le salaire de la travailleuse communautaire et les autres frais connexes. Ce budget fut géré par l'OMH qui remettait au comité d'orientation, tous les mois, un rapport de suivi des dépenses.

Les membres du comité d'orientation avaient cependant convenu, dès le début, qu'il fallait absolument trouver du financement pour la poursuite du projet en 1999 afin d'en permettre la consolidation.

### **3.2.5 RESSOURCES DU MILIEU**

Tous convenaient que ce projet ne serait réalisable qu'en comptant sur les ressources communautaires et institutionnelles du milieu. Telles qu'elles ont été décrites précédemment dans les objectifs du projet, ces ressources sont nombreuses à Montréal-Nord et il était important que ce projet permette une mobilisation de celles-ci (milieu scolaire, police de quartier, différents services de la municipalité de Montréal-Nord, le CLSC et de nombreuses ressources communautaires, etc.).

### **3.2.6 CALENDRIER DE RÉALISATION**

Le déroulement du projet était prévu sur un an et devait assurer à terme des retombées durables. Un plan de travail devait d'abord être soumis par la travailleuse communautaire au comité d'orientation pour approbation et suggestions.

Le calendrier général a été établi comme suit :

<b>Janvier 1998</b>	Démarrage du projet.
<b>Janvier - Mars 1998</b>	Définition du plan d'intervention ou de travail ; analyse des besoins ; démarche auprès des locataires et auprès des réseaux de soutien.
<b>Avril - Novembre 1998</b>	Réalisation des mesures, actions et interventions.  Mise en place d'un réseau pouvant poursuivre le travail de façon permanente.
<b>Décembre 1998</b>	Bilan des interventions par la travailleuse communautaire.

À la suite de ce projet pilote, il fut décidé qu'un rapport synthèse (soit le présent document) serait préparé afin de documenter le projet pilote dans un but de transférabilité à d'autres offices devant faire face à des problèmes comparables.

## **4. MISE EN OEUVRE ET RÉSULTATS OBTENUS**

### **4.1 IDENTIFICATION DES BESOINS**

Le document, expliquant le mandat du projet d'intervention, faisait état des besoins identifiés par l'équipe l'ayant conçu. Le texte, rédigé en 1997, mentionnait les rapides et récents changements à Place Normandie. En démarrant le projet, en janvier 1998, il a semblé pertinent de refaire en partie l'identification des besoins, directement auprès des locataires.

#### **4.1.1 SONDAGE AUPRÈS DES LOCATAIRES**

##### **Objectifs et réalisations**

Le sondage mené systématiquement de porte en porte à Place Normandie était une stratégie choisie, à la fois, pour :

- ➡ donner aux locataires la parole sur leur milieu de vie ;
- ➡ identifier leurs besoins ;
- ➡ permettre la prise de contact entre les locataires et la travailleuse communautaire.

##### **Résultats résumés**

Le résumé des résultats de ce sondage donne un bon portrait de la perception de leur milieu par les locataires rencontrés ; c'est un peu une photo instantanée de Place Normandie à l'hiver 1998.

Voici ce portrait :

- ➡ Les gens sont réalistes face aux problèmes de leur milieu de vie (124 mentions) mais savent aussi voir ce qui se fait de positif chez eux (133 mentions).
- ➡ Leur perception du milieu de vie est somme toute plus positive (79 réponses) que négative (45 mentions) et même si, très majoritairement, les gens savent que leur milieu est mal perçu de l'extérieur, ils relativisent et le jugent moins durement.
- ➡ Les gens savent bien peu de chose sur l'association de locataires, si ce n'est qu'elle a déjà organisé deux activités et mis sur pied le projet d'aide aux devoirs. Ils en ont vaguement entendu parler, notamment par les lettres distribuées de porte en porte.
- ➡ La majorité des gens (68 %) ne savaient rien du projet pilote d'intervention et une minorité (32 %) en avaient eu écho avant la réalisation du sondage.
- ➡ À l'extérieur de Place Normandie, les locataires fréquentent surtout les services municipaux grand public (50 %) et les églises (38 %). Les organismes communautaires sont utilisés ou fréquentés par environ 20 % des ménages répondants.
- ➡ Les gens ont des idées constructives à partager puisque les 90 ménages rejoints ont suggéré des activités (143 mentions), des améliorations et des aménagements aux infrastructures (73 mentions) et des corrections aux normes et règlements (21 mentions).
- ➡ Les activités suggérées sont majoritairement des loisirs, mais également des sessions de sensibilisation (éducation populaire), des services aux familles et des moyens d'autofinancement pour l'association des locataires. Une majorité de répondants, même les ménages sans enfants, recommandent des activités pour occuper intelligemment les jeunes dans le but de prévenir la délinquance.

- ➡ Près des deux tiers des gens rejoints se disent prêts à participer à des activités et 38 personnes se disent prêtes à s'impliquer pour en organiser. Moins d'un quart des gens refusent de participer à quelque activité que ce soit.
- ➡ Selon les répondants et répondantes, pour rejoindre les locataires, les activités devraient se tenir surtout les vendredis et samedis (38 % des choix), mais aussi tous les autres jours de la semaine en après-midi et durant les vacances scolaires.
- ➡ La majorité des locataires pensent que les activités mises en branle à Place Normandie doivent viser à regrouper les gens sans faire aucune différence entre les communautés culturelles, afin de faciliter les échanges et le respect des personnes.
- ➡ Pour organiser des activités, il faut regrouper les gens surtout sur la base des groupes d'âge pour les enfants, puis sur celle des intérêts communs. Les groupes basés sur le lieu d'habitation commun sont aussi possibles pour les trois quarts des répondants et répondantes, mais une majorité souhaite qu'il n'y ait aucune distinction entre hommes et femmes.
- ➡ Les gens qui n'ont aucune préférence marquée quant aux types de groupements auxquels ils sont prêts à s'impliquer sont aussi nombreux (32 %) que ceux qui préfèrent le faire au sein de groupes ayant des intérêts communs (31 %). Un cinquième des préférences va par ailleurs aux groupes d'âge.

### **Problèmes identifiés par les locataires**

Dans ce sondage, une question traitait spécifiquement des problèmes constatés ou vécus par les locataires. D'autres questions portaient sur les réalisations positives constatées et les améliorations souhaitées, dont les réponses ont notamment permis de proposer un éventail d'activités intégrées au plan d'action conçu au printemps 1998.

Ce sondage a atteint ses objectifs et la communication entre locataires et travailleuse communautaire s'est par la suite transformée en une relation de confiance, à travers la réalisation d'activités variées et la disponibilité de la travailleuse dans le milieu (accueil, écoute, référence, travail sur le terrain, appuis techniques ponctuels).

#### **4.1.2 RESSOURCES COMMUNAUTAIRES ET INSTITUTIONNELLES ACCESSIBLES**

L'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord, le CLSC et la Ville, à titre de promoteurs et principaux partenaires du projet, ont été grandement sollicités et mis à contribution à divers niveaux : avis-conseil, communications directes, références internes, etc. Leurs rôles essentiels dans ce projet ont déjà été définis dans la section 3.

Par ailleurs, durant la première année d'exécution du projet, la travailleuse communautaire a sollicité diverses ressources du milieu. Ainsi :

- ⇒ le centre Halte-Femmes et le Centre interculturel Claire ont rendu disponible, à plusieurs reprises, une animatrice pour les cafés-rencontres « Entre nous » ciblant les adultes (sur divers thèmes : autonomie affective, communication interculturelle, utilisation des services sociosanitaires), en plus de recevoir chez eux la travailleuse communautaire et quelques locataires de Place Normandie à trois reprises.
- ⇒ le Service d'accueil et d'établissement des nouveaux arrivants du Centre d'action bénévole a fourni les services d'un employé qui a animé l'atelier de théâtre pour les enfants (1,5 heure par semaine de mai à décembre) ;
- ⇒ le centre 1,2,3, Go ! a accepté de laisser à l'association (après avoir utilisé son local en 1997) un lot de jouets pour petits qui ont été utiles pour les minijeux de l'été (ciblant les 4 et 5 ans) et pour le service de halte-garderie organisé ponctuellement lors d'activités pour adultes ; la travailleuse communautaire y a aussi dirigé quelques parents ;

- ➡ le projet « Pour la sécurité, un bon voisinage » a été un partenaire très impliqué dans l'organisation de trois importantes activités : le film-débat sur les relations parents/adolescents(es) en juin, les jeux de sensibilisation (bruit, saleté, insécurité) dans les cours en août et le Rallye en fête de novembre ;
- ➡ le comité d'action pour la sécurité des femmes a organisé et financé la session intensive de cours d'autodéfense pour adolescentes (une fin de semaine d'octobre) ;
- ➡ le Bureau de consultation jeunesse (BCJ), dans ses démarches d'implantation de services à Montréal-Nord, a rendu disponibles deux travailleurs de rue qui ont été présents à Place Normandie et dans les environs à raison de deux soirs par semaine de mai à septembre (leurs avis professionnels furent notamment utiles à la travailleuse communautaire) ;
- ➡ l'association Entre-parents a offert les services d'une animatrice pour promouvoir les cuisines collectives lors des cafés-rencontres « Entre nous » ;
- ➡ le Centre Saint-Pierre de Montréal a vendu ses services pour une session de formation des leaders et des bénévoles sur le travail en équipe.

Lors du Rallye en fête, les institutions et les organismes ont accepté de recevoir la visite d'un ou plusieurs groupes de participants et participantes, soit l'hôtel de ville, une bambinerie, les deux casernes de pompiers, le Centre de loisirs, le poste de quartier 40 (police CUM), le centre local d'emploi, la Maison des jeunes L'Ouverture, le centre Halte-Femmes, 1, 2, 3, Go ! , l'association Entre-parents, le Centre interculturel Claire, le Service d'accueil et d'établissement des nouveaux arrivants du Centre d'action bénévole et enfin le Centre Mariebourg.

Le sondage de l'hiver 1998 a permis d'interroger les locataires sur leur utilisation des services offerts dans le milieu. La moitié d'entre eux utilisent occasionnellement les

services municipaux grand public (la bibliothèque vient en tête, suivie des parcs et piscines et, plus rarement, du Centre des loisirs, des aréna, bambineries et camps de jour). Un peu plus d'un tiers (39 %) des résidents et résidentes fréquentent régulièrement les églises, protestantes et catholiques, dont plusieurs à l'extérieur de Montréal-Nord, alors qu'à peine 20 % des gens utilisent ou visitent les organismes communautaires.

Généralement, les services sont utilisés seulement lorsque le besoin est présent, bien que les utilisateurs en connaissent l'existence. À titre d'exemple, l'organisme communautaire le plus souvent cité est le centre Halte-Femmes (8 mentions), les comités de parents ou les activités des écoles sont mentionnés sept fois et le CLSC six fois.

Au sujet de l'utilisation des services par les résidents et résidentes de Place Normandie, il importe de mentionner que les autobus (STCUM) qui leur sont directement accessibles effectuent des trajets est-ouest (métro Henri-Bourassa) et nord-sud (métro Langelier), les premiers étant plus nombreux. Donc, pour accéder aux ressources situées loin des lignes est-ouest (Léger–Henri-Bourassa) et nord-sud (Langelier-Lacordaire), les gens de Place Normandie doivent souvent prendre deux autobus. L'attente que cela implique s'ajoute à leurs contraintes familiales (monoparentalité, nombreux enfants en bas âge) qui sont déjà souvent des facteurs de repli sur soi ; il n'en faut pas plus pour ôter l'envie de sortir trop loin de chez soi, surtout l'hiver...

Les facilités d'accès et la nature même des services des organismes ont été d'importants facteurs pris en compte par la travailleuse communautaire qui voulait faire connaître ces organismes en les invitant à offrir diverses prestations sur place aux locataires.

#### **4.1.3 BESOINS DES CLIENTÈLES**

Les principaux besoins identifiés dans le mandat du projet ont pour la plupart été confirmés par le sondage auprès des locataires, notamment au chapitre des problèmes constatés, cités en détail en annexe, ainsi qu'à celui des améliorations souhaitées.

En résumé, on peut dire qu'une nécessité ressort, soit de rapprocher les divers points de services des organismes de la concentration de la population qu'est Place Normandie en particulier mais, plus globalement, de la partie d'extrême nord-est de la ville. Quant aux sous-groupes de la population de Place Normandie, on distingue ainsi leurs besoins particuliers.

### **Les petits de 0 à 5 ans**

Pour les bouts de chou, il faudrait :

- ➡ aménager des aires extérieures de jeux sécuritaires et adaptés, où ils pourraient, sous la surveillance de leurs parents ou aînés, s'ébattre plus adéquatement que dans leur logement exigu et mal insonorisé ou sur les balcons ; de tels lieux (miniparcs) rapprocheraient par ailleurs les parents, rompant ainsi leur isolement ;
- ➡ organiser régulièrement des activités intérieures (ex : minijeux, stimulation précoce) pour faciliter la socialisation préscolaire, détecter des retards de développement et pour sensibiliser les parents à l'importance de la stimulation dans le développement des petits, tout en renforçant leurs capacités parentales.

### **Les 6 à 12 ans et 13 à 17 ans**

Pour les préadolescents et adolescents, il serait souhaitable :

- ➡ d'organiser des activités récréo-éducatives variées afin de les occuper intelligemment et de prévenir ainsi le développement de comportements délinquants ;
- ➡ d'aménager des lieux adéquats et sécuritaires, notamment à l'extérieur, mais également des locaux plus grands et plus fonctionnels afin de faciliter la réalisation de diverses activités ;

- ➡ de sensibiliser les parents à l'encadrement nécessaire (normes de sécurité, heures de rentrée, de coucher, de repas, etc.) et aux risques qu'implique leur négligence (nombre d'enfants laissés à eux-mêmes dans la cour, sans personne au domicile, ni adultes désignés vers qui se tourner au besoin).

Il est à noter qu'il s'agit des groupes d'âge les mieux rejoints par le projet à ce jour, même si les jeunes ayant entre 15 et 17 ans sont peu nombreux dans le complexe. Ceux-ci sont plus intéressés à rejoindre leurs amis de l'extérieur qu'à rester dans leur voisinage immédiat (la « petite délinquance » constatée antérieurement a disparu, il n'y a plus de groupes d'ados désœuvrés basés à Place Normandie).

Pour mieux combler les besoins de ces jeunes, il faudrait sur place un plus grand nombre de ressources (horaire, sites et locaux, matériel, personnel, financement), ce qui comporte le risque de chevauchement des services existants pour différentes raisons (contraintes de temps, d'argent, de garderie, de déplacement, de faible intérêt, etc.), mais auxquels les familles recourent peu (ex. : camps de jour des parcs municipaux, clubs sportifs, etc.).

### **Les adultes dont notamment les parents**

Les besoins (plutôt inconscients et non ressentis) des adultes sont reliés à l'isolement (éclatement des couples et des familles, immigration/intégration) et font partie en fait d'une sous-culture, de la pauvreté (repli sur soi, intolérance, négligence des enfants et des lieux physiques, etc.).

Pour y répondre, il faudrait développer des :

- ➡ activités d'éducation civique (souvent peu attractives, d'où la nécessité d'établir des stratégies d'approche directe) ;
- ➡ activités facilitant la prise de conscience individuelle et collective (éducation populaire).

Il est à noter que l'éducation civique et populaire sont à la fois des buts à atteindre et des stratégies d'intervention.

En conclusion, toutes les activités menées durant la première année du projet pilote d'intervention ont contribué à combler en partie ces besoins du milieu. Leurs retombées ont été mesurées par une évaluation tripartite, laquelle est présentée à la section cinq du présent document.

#### **4.1.4 VALIDATION AUPRÈS DES LOCATAIRES**

Les besoins identifiés par le comité concepteur du projet ont été validés par le sondage direct auprès des locataires. Le plan d'action, tiré de l'analyse de ces besoins, a été soumis au Comité des locataires, d'abord quant à sa conception même (plan global constitué de plusieurs programmes saisonniers d'activités) puis quant à son contenu (choix des activités et de leurs objectifs) et à sa forme (moyens requis).

Le Comité a donc étudié toutes les propositions de la travailleuse communautaire, les a commentées, nuancées et acceptées (parfois reportées) ; il a aussi participé à leur mise en oeuvre, de sorte que certains de ses membres ont collaboré, à des degrés divers, à l'organisation et à l'évaluation de plusieurs des activités et interventions proposées.

Dans ce projet, le Comité des locataires constitue le partenaire clé de la travailleuse communautaire, même s'il est difficile d'avoir pour homologue une personne venant d'un comité de neuf membres dont la disponibilité, les intérêts et les capacités sont très variés. Sans une conscientisation accrue des leaders du milieu, les retombées du projet ne seraient que temporaires. C'est à partir de cette conception du partenariat que la travailleuse communautaire, appuyée par le comité d'orientation du projet, agit et réagit dans le milieu, se voulant outil, catalyseur, courroie de transmission, faisant partie d'un groupe en marche auquel elle apporte son concours.

## **4.2 ÉLABORATION ET MISE EN OEUVRE D'UN PLAN D'ACTION**

### **4.2.1 UN PLAN D'ACTION PROGRESSIF ET PAR SAISON**

Les résultats du sondage ont permis de concevoir un plan d'action global, c'est-à-dire un rappel des grands objectifs du projet et une perspective orientant l'action. Ce plan global, pour être concrètement mis en oeuvre, est conçu par programmes saisonniers gardant au projet la flexibilité de s'adapter aux réactions et aux besoins du milieu, ainsi qu'aux occasions pouvant se présenter.

Le rappel des objectifs du projet permet de constater clairement que :

- ➡ les buts visés (soit la raison d'être du projet) sont l'amélioration de la qualité du milieu de vie et le développement d'un sentiment d'appartenance ;
- ➡ les objectifs poursuivis (favoriser la communication entre les personnes, renforcer la sécurité et le respect des biens et règlements) découlent des buts et se rejoignent dans une stratégie globale (briser l'isolement des personnes) ;
- ➡ cette stratégie globale se met en oeuvre en utilisant divers moyens, tous interreliés (l'information et la mobilisation des locataires, l'organisation d'activités et l'aménagement des espaces communs).

C'est l'ensemble des buts, des objectifs globaux et des stratégies qui oriente le contenu et la forme des programmes d'activités. Ceux-ci, en effet, sont planifiés sur une base saisonnière et comprennent la liste des activités proposées avec pour chacune :

- ➡ les objectifs particuliers visés et les objectifs du projet auxquels ils correspondent ;
- ➡ les résultats attendus et les indicateurs permettant de les vérifier objectivement ;
- ➡ le groupe cible et le calendrier ;

→ les moyens (matériels, humains et financiers) requis pour la mise en oeuvre.

À partir du programme ainsi détaillé, toutes les activités sont inscrites sur un calendrier, lequel permet de coordonner l'ensemble des activités menées à Place Normandie, tant par ce projet d'intervention appelé « Bon voisinage » que par celui de l'aide aux devoirs et par le Comité des locataires, incluant tout autre projet pouvant s'ajouter ponctuellement. Finalement, chaque programme saisonnier est résumé pour être présenté aux locataires sous forme de dépliant publicitaire, distribués dans les 167 boîtes postales et affiché dans les portes des 29 entrées d'immeubles ainsi que dans le local communautaire. Durant la saison, des dépliants sont aussi distribués pour publiciser spécifiquement l'une ou l'autre des activités, afin que le public cible reste informé et, autant que possible, mobilisé.

#### **4.2.2 MISE EN OEUVRE ET RÉSULTATS**

**D**ans les programmes saisonniers réalisés en 1998, on retrouvait des activités de formation destinées aux leaders (membres du Comité des locataires et autres bénévoles), des activités éducatives ciblant l'ensemble des locataires adultes, des activités plutôt récréatives destinées aux jeunes ainsi que d'autres de type plus global, telles des fêtes ou sorties familiales. Il importe de noter que, même lorsque l'aspect récréatif prédomine, toute activité contient une part éducative, ne serait-ce que par la régularité, la discipline et la participation active requise.

Ainsi, le projet « Bon voisinage » a offert aux leaders des sessions de formation sur l'organisation du travail (4 heures), sur l'animation et le processus d'organisation communautaire (3 heures), sur l'acquisition de pouvoir *empowerment* (3 heures), sur le travail en équipe (12 heures). D'ici juin 1999, une rencontre d'échanges entre le Comité des locataires et les responsables d'une association similaire en HLM est prévue, ainsi qu'une session (de 9 à 12 heures) sur le rôle et les responsabilités des membres d'un conseil d'administration.

Tous les locataires ont été conviés à des rencontres d'échange et d'information sur le civisme et le bon voisinage « Salut voisin ! » (2 heures), sur l'environnement et la salubrité (2 heures), à des cafés-rencontres « Entre nous » (1 1/2 heure hebdomadaire), à un film débat sur les relations parents-adolescents (3 heures), à des kiosques-jeux de sensibilisation parents-enfants sur le bruit, la saleté et l'insécurité (5 heures) ainsi qu'au Rallye en fête permettant de découvrir les ressources locales (7 heures) et à la Journée internationale des femmes (3 heures).

Les activités à dominance récréative, offertes aux jeunes, ont par ailleurs été des joutes sportives et l'inauguration de la patinoire (4 heures), du patinage libre supervisé (2 heures par semaine durant 4 semaines), des matchs d'apprentissage de soccer (1 1/2 heure par semaine pendant 12 semaines), de volleyball (3 heures par semaine durant 16 semaines), de badminton (1 heure par semaine durant 6 semaines), des cours de taekwondo (2 heures par semaine pendant 5 mois), des ateliers de théâtre (1 heure par semaine pendant 8 mois), de danse (2 heures hebdomadairement durant 8 mois), des minijeux pour les 4 et 5 ans (1 heure pendant 7 semaines). À cela, se sont ajoutées la fête de la rentrée, une danse extérieure (6 heures), la fête de l'Halloween (4 heures), en plus d'une sortie au théâtre (4 heures). Jeunes et adultes confondus ont bénéficié d'une sortie au Festival Juste pour rire (4 heures), d'une épluchette de blé d'Inde avec spectacle donné par les jeunes de l'atelier de danse (7 heures) et, enfin, de la soirée de fin d'année avec spectacle offert par les jeunes des cours de taekwondo et de l'atelier de danse (6 heures).

Toutes ces activités ont fait l'objet, en fin de saison, d'une évaluation par la travailleuse communautaire, de concert avec les personnes-ressources concernées. Les formations étaient aussi évaluées par les participants et les fêtes par les membres des comités (*ad hoc*) organisateurs. La grille d'évaluation suggérée par la travailleuse communautaire permet de coter (de très insatisfaisant à excellent) les diverses composantes de l'activité, tant pour ce qui est du contenu que de la méthodologie et des processus. Cette grille a servi à mesurer, au début de 1999, le degré d'atteinte des objectifs du projet (voir le chapitre 5 ci-dessous).

#### **4.2.3 RÉTROACTION ET MODIFICATION À CHAQUE ÉTAPE**

La flexibilité du plan d'action par programmes saisonniers d'activités a permis des essais : des activités proposées ont obtenu du succès, d'autres pas. On a pu évaluer leurs résultats et les comparer à l'énergie requise pour les mettre en oeuvre, décidant ainsi de conserver ou de retirer telle ou telle activité du programme. Le tâtonnement inévitable de la première année a permis de mieux cibler les objectifs retenus pour la poursuite en 1999.

#### **4.2.4 IMPORTANCE D'IMPLIQUER LES LOCATAIRES ET LES PARTENAIRES : DES OBJECTIFS FIXÉS PAR LE MILIEU**

Le plan d'action et chacun de ses programmes saisonniers, conçus par la travailleuse communautaire, ayant été soumis au Comité des locataires et au comité d'orientation du projet, les leaders des locataires et les principaux partenaires du projet (CLSC et Ville) se trouvent engagés sur une base régulière dans le processus de conception, de planification et d'évaluation du projet.

Pour la mise en oeuvre des programmes saisonniers, d'autres locataires et partenaires sont impliqués. Des locataires travaillent bénévolement à la réalisation de certaines activités, de même que des organismes du milieu prêtent leurs ressources humaines, selon les besoins et la nature de l'activité. Le projet recrute par ailleurs des personnes-ressources spécialisées pour certaines activités et les rémunère alors (sauf lorsque ces ressources acceptent de donner leur temps).

À la fin de la première année de mise en oeuvre du projet, les initiatives des adolescents et adolescentes et des enfants ont pu être canalisées et orientées dans la formation du comité des jeunes. Dès janvier 1999, ce comité a été consulté pour la planification des programmes saisonniers d'activités (après quelques réunions informelles en décembre en vue de la fête de fin d'année). Il a aussi été consulté pour la planification d'un projet ponctuel, Ça mijote à Place Normandie, ciblant les 8 à 16 ans et démarrant en avril 1999.

Enfin, la travailleuse communautaire a repris une idée non réalisée en 1998 : que le Comité des locataires et les intervenantes directes des projets invitent l'ensemble des organismes et partenaires (actuels et potentiels) de Montréal-Nord à une réunion où seront présentées les réalisations menées à Place Normandie depuis un an déjà. Cette réunion permettra, d'une part, de consolider le changement (positif) de perception des HLM dans la communauté élargie et, d'autre part, d'identifier les ressources pouvant s'ajouter ainsi que les collaborations qui pourraient s'établir dans le respect des objectifs de chacun des organismes intervenant dans le milieu.

### **4.3 CONSOLIDATION DU PROJET EN 1999**

#### **4.3.1 POURSUITE NÉCESSAIRE DU PROJET**

Comme il a été démontré précédemment, le développement d'un projet de soutien communautaire à Place Normandie a permis d'atténuer certains problèmes qui avaient atteint un niveau critique d'évolution, de répondre à des attentes de plusieurs résidents, de combler certains besoins et de stimuler les balbutiements d'une vie communautaire.

La mise en place d'une organisation sociale, l'Association de locataires de Place Normandie, a donné à un petit nombre de personnes résidentes, pleines de bonne volonté et riches en potentiel, des rôles nouveaux et des responsabilités auxquelles elles n'étaient pas habituées. Ces résidents et résidentes ont eu à mettre en oeuvre des actions confiées par l'Association, ce qui leur a permis de se réaliser, sur le plan humain, individuel et social. Enfin, leur potentiel était mis à collaboration.

Ce processus de prise en charge collective n'était pas sans risque pour ces leaders de la communauté. En effet, on s'est vite aperçu qu'on ne pouvait sans cesse accumuler des responsabilités et que chacun est, malgré tout, un être relativement fragile. C'est pourquoi il a fallu penser à consolider le plan d'action au lieu de continuer à le développer, à se donner des outils de formation, à répartir les responsabilités et, ainsi, à préparer la relève.

Dans ce contexte de consolidation, le rôle de la travailleuse communautaire se situe davantage au niveau du « faire-faire » et du « voir à » plutôt que du « faire avec », laissant ainsi de plus en plus de place aux responsables et aux citoyens du milieu, se limitant à du soutien et à de la coordination.

Ainsi, à Place Normandie, l'année 1999 est une période de consolidation. On poursuit le projet tout en solidifiant les bases organisationnelles. Le programme d'activités hiver-printemps offre un équilibre entre l'éducation populaire (13 activités), la culture (4 activités), les sports (2 activités) et les loisirs (1 activité). Les activités d'éducation populaire s'adressent aux membres du Comité des locataires (2), aux adultes en général (4), aux femmes, aux adolescentes et aux jeunes filles (1), aux parents (1), aux enfants de 0 à 5 ans (1), aux 6 à 12 ans (3), aux adolescents (3) et aux jeunes adultes (1). Les tableaux qui suivent permettent d'en saisir la globalité.

#### ACTIVITÉS HIVER-PRINTEMPS 1999

A. Éducation populaire	Comité des locataires	Adultes en général	Parents	Enfants		Ados	Jeunes adultes
				0-5	6-12		
1. Ateliers de cuisines collectives					x	x	
2. Ateliers de stimulation précoce			x	x			
3. Ateliers d'aide aux devoirs					x		
4. Les vendredis magiques					x		
5. Échanges avec une association similaire	x						
6. Formation sur les rôles, tâches et responsabilités d'un C.A. d'OSBL	x						
7. Les 10 commandements des bons voisins		x					
8. Sondage sur les intérêts des locataires		x					

A. Éducation populaire (suite)	Comité des locataires	Adultes en général	Parents	Enfants		Ados	Jeunes adultes
				0-5	6-12		
9. Entre nous		x					
10. Café-renc. sur l'encadrement des enfants			x				
11. Journée internationale des femmes		Femmes				Filles	Filles
12. Formation sur la gestion pers. et familiale		x				x	x
13. Réunions régulières du comité des jeunes				x		x	
<b>B. Culture</b>							
1. Initiation au chant choral					x	x	
2. Sortie familiale au musée McCord (Montréal)		x			x	x	x
3. Ateliers de théâtre					x	x	
4. Ateliers de danse					x	x	
<b>C. Sports</b>							
1. Cours de taekwondo					x	x	
2. Sports sur glace : tournoi		x		x	x	x	x
<b>D. Loisirs</b>							
1. Sortie familiale à la cabane à sucre		x	x	x	x	x	x

### **4.3.2 FINANCEMENT DE CONSOLIDATION DU PROJET**

Le principal critère du maintien du financement du projet est, de manière générale, le degré d'autonomie que devra atteindre l'Association. Nous pensons que la communauté possède les capacités de se prendre en charge. Cela devra se traduire, pour l'Association, par un scénario prévoyant le délestage graduel du soutien de la travailleuse communautaire.

Ce délestage graduel devrait se faire en fonction du rapport entre ces capacités de prise en charge par la communauté (haut taux de mobilisation) et les divers éléments de faiblesse de cette communauté (monoparentalité, faible revenu, bas niveau d'instruction, délits mineurs, mobilité résidentielle, faible tissu social, etc.).

Pour assurer un financement adéquat de l'Association lors de cette étape de consolidation, il devient important :

- ➔ de redéfinir le mandat de la travailleuse communautaire et des autres ressources ;
- ➔ d'établir la durée de ce mandat ;
- ➔ de déterminer les moyens à utiliser pour évaluer l'atteinte des objectifs ;
- ➔ de prévoir un soutien technique (locaux, matériel de secrétariat) et financier ;
- ➔ de prévoir un encadrement (convocations, animation et direction des rencontres, procès-verbaux, etc., occupation des fonctions au sein des instances administratives et électives) ;
- ➔ de prévoir une évaluation périodique de la prise en charge ;
- ➔ de concevoir un scénario de délestage.

Pour assurer un financement adéquat de l'Association, il est également important d'apprécier l'investissement des ressources externes, telles que l'OMH, la Ville et le CLSC.

Finalement, on devra faire une mise à jour stratégique des activités de l'Association en déterminant celles que l'on veut préserver et consolider, celles que l'on veut développer et celles qu'on devra abandonner : activités où la masse critique est insuffisante, activités qui ne présentent qu'une faible valeur ajoutée (résultats peu concluants), activités qui ont un coût unitaire trop élevé par rapport aux résultats obtenus.

Ce n'est qu'après avoir fait cet exercice que l'Association pourra se fixer sur les objectifs réalistes de financement.

#### **4.3.3 OBJECTIF ULTIME : LA PRISE EN CHARGE PAR LA COMMUNAUTÉ**

En offrant aux résidents de Place Normandie les services d'une travailleuse communautaire, le projet pilote d'intervention a donné lieu à une forme de soutien organisationnel. La prétention de celui-ci était de permettre au milieu d'apporter lui-même des solutions collectives à des problèmes sociosanitaires recensés et considérés sous leurs aspects collectifs. Répondant à une demande venant du milieu, ce soutien organisationnel faisait partie d'une intervention planifiée du comité d'orientation.

La mission de la travailleuse communautaire consistait à accompagner les résidents et les résidentes de Place Normandie dans cette prise en charge progressive du milieu par le milieu.

L'action communautaire ainsi entreprise s'est traduite d'abord par **l'identification des problèmes** auxquels les voisins étaient confrontés, de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs rêves. Une bonne période de temps a été consacrée à ce repérage des problèmes du milieu par les résidents eux-mêmes, individuellement et collectivement. Une communauté qui s'assume recherche continuellement des solutions aux problèmes qui surgissent à sa conscience.

Une préoccupation de la travailleuse communautaire avait trait au changement des attitudes. La poursuite d'un tel objectif a supposé un effort particulier sur les plans de l'information, de l'éducation et de la formation des groupes et des personnes. Plusieurs campagnes de **sensibilisation** ont été menées et l'Association a décidé de continuer sur cette voie, comme pour les rencontres et les sessions de formation et d'éducation populaire.

Les années 1997 et 1998 à Place Normandie ont été marquées par la mise en place d'une association de locataires. Un aspect important de l'intervention communautaire a consisté à **soutenir ce début de vie associative**. En effet, le renforcement du milieu exige qu'on porte une attention particulière aux groupes qui ont besoin d'aide technique ou de soutien professionnel dans des tâches reliées à leur organisation interne. Ce soutien a été et continue d'être assumé principalement par des personnes-ressources de l'OMH, de la Ville et du CLSC.

L'identification des besoins ainsi que la préoccupation des responsables du projet pilote d'intervention de « saisir les occasions » ont donné lieu à la **création de nouvelles ressources**. Le programme d'aide aux devoirs pour les enfants de 6 à 9 ans, les ateliers de stimulation précoce pour les 2 à 4 ans, le projet de cuisines collectives pour les 8 à 16 ans en sont quelques exemples. C'est l'Association de locataires qui a pris la décision de créer ces ressources et qui voit à leur encadrement.

Un dernier aspect de cette prise en charge collective est **la concertation et la mobilisation des ressources du milieu**. Le milieu de Place Normandie a gagné beaucoup en solidarité et en cohésion grâce à l'initiative de l'OMH, appuyée par la SHQ, d'appeler les ressources à s'associer en vue de réaliser un projet commun.

Une condition gagnante dans ce processus de prise en charge par le milieu a été l'approche axée sur l'*empowerment* dont s'inspirent le comité d'orientation et la travailleuse communautaire.

Cette approche cherche à soutenir dans leur démarche, pour acquérir un pouvoir sur leur vie et leur environnement, des personnes et une collectivité qui s'en trouvaient dépourvues.

Elle reconnaît à l'intervenante communautaire un rôle d'animation, de concertation, de coordination et de formation.

Elle reconnaît divers degrés de participation des membres d'une communauté.

- 1<sup>er</sup> degré : la personne bénéficie passivement du résultat des efforts des autres ;
- 2<sup>e</sup> degré : elle participe à un projet démarré par d'autres ;
- 3<sup>e</sup> degré : elle acquiert des habiletés qui lui permettent de lancer son propre projet ;
- 4<sup>e</sup> degré : elle gère un projet ;
- 5<sup>e</sup> degré : elle exerce un leadership dans la gestion collective d'un projet ;
- 6<sup>e</sup> degré : elle participe à l'élaboration de politiques et de programmes ;
- 7<sup>e</sup> degré : elle est détentrice d'outils de production.

#### **4.3.4 DES EFFETS NON PRÉVUS : SAISIR LES OCCASIONS**

Le projet pilote d'intervention communautaire a permis à l'Association de locataires de Place Normandie naissante de se donner un bon encadrement. En effet, le projet pilote a mis l'Association des locataires en lien avec un comité d'orientation soucieux de développer un ensemble de mesures visant à assister, à contrôler et à orienter l'intervenante communautaire dans ce projet pilote.

## **Une expérience de partenariat**

On peut donc dire que ce projet pilote a réuni des acteurs autonomes issus de divers secteurs d'activité et possédant des mandats complémentaires afin de mettre en place un plan d'action global visant à intervenir pour corriger un problème. Cette démarche a tissé progressivement un lien égalitaire de dépendance et d'influence réciproque entre ces personnes dans la conception, la mise en oeuvre et la poursuite d'une action commune.

Ce lien de partenariat et d'actions intersectorielles constitue déjà, en lui-même, un effet non prévu du projet pilote. Mais, à cet effet non prévu, d'autres retombées non prévues se sont greffées : des initiatives se sont prises, des occasions ont été saisies.

Le concours d'urbanisme pour réaménager les HLM, les projets d'aide aux devoirs et de sécurité alimentaire et le programme de stimulation précoce (en voie de réalisation) en sont quelques exemples.

## **Une collaboration de l'université avec le milieu**

Grâce à ses contacts, le comité d'orientation a su faire appel à la Faculté d'aménagement de l'Université de Montréal pour mobiliser pendant 4 mois 17 étudiants et 4 professeurs de diverses disciplines pour un projet de rénovation du cadre physique de Place Normandie. Après avoir rencontré les résidents, ces étudiants ont poursuivi leur collaboration en proposant le réaménagement des patios, la construction d'un centre communautaire, la démolition des garages souterrains, la relocalisation des stationnements, la démolition de quelques unités de logement et la construction de quelques autres. Le résultat de ce travail a donné de bonnes suggestions dont l'OMH pourra s'inspirer au fur et à mesure que ses moyens lui permettront.

### **L'établissement de liens entre l'école, la famille et la communauté**

Le Programme de soutien à l'école montréalaise, mis en place en 1998-1999 par le ministère de l'Éducation associé au Fonds de lutte contre la pauvreté, a été l'occasion que le comité d'orientation et l'Association des locataires ont saisie pour développer un projet d'aide aux devoirs. Visant principalement la réussite scolaire des enfants de Place Normandie, ce projet a permis de mobiliser beaucoup de parents, de resserrer leurs liens avec l'école et de rendre celle-ci plus présente dans la vie quotidienne de la communauté.

### **L'éveil de l'intérêt des jeunes pour la saine alimentation et la sécurité alimentaire**

L'Association de locataires de Place Normandie a également profité d'un appel de projet lancé par le Comité régional pour la sécurité alimentaire de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre pour soumettre un projet de sécurité alimentaire pour les jeunes de Place Normandie. Ce projet offre à 36 jeunes, âgés de 8 à 16 ans, la possibilité de se nourrir en produisant eux-mêmes des repas à coûts abordables et d'établir des stratégies d'autofinancement.

## 5. BILAN DU PROJET : L'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Pour réaliser ce bilan, une évaluation a d'abord été faite à la fin de décembre 1998, par la travailleuse communautaire, selon le procédé expliqué ci-dessus (voir le point 4.2.2). À la fin de janvier 1999, le comité d'orientation acceptait de faire le même exercice et de le proposer aussi au Comité des locataires.

Ainsi, en mars, a-t-on pu prendre connaissance des résultats et constater que les acteurs de tous les niveaux du projet se rejoignaient bien et que les différences d'appréciation consistaient en des nuances plutôt légères. Dans l'ensemble, on juge que les objectifs du projet ont été atteints de façon satisfaisante, certains même un peu plus et quelques-uns un peu moins. Les suggestions et les commentaires recueillis lors de cet exercice d'évaluation étant par ailleurs fort constructifs, la seconde année d'intervention en sera enrichie.

On peut d'ailleurs déjà mesurer plusieurs effets positifs du projet pour l'année 1999, autant dans les retombées sociales que dans les retombées financières.

### 5.1 ÉVALUATION DU PROJET PILOTE 1998

La présente section propose les réponses synthétisées de cet exercice mené à trois niveaux : la travailleuse communautaire, le Comité des locataires et le comité d'orientation du projet. Les cotes ont été définies de la façon suivante :

- |            |                     |            |                   |
|------------|---------------------|------------|-------------------|
| <b>1</b> : | Très insatisfaisant | <b>4</b> : | Très satisfaisant |
| <b>2</b> : | Peu satisfaisant    | <b>5</b> : | Excellent         |
| <b>3</b> : | Satisfaisant        |            |                   |

## COMPILATION

Évaluation du projet pilote 1998  
du comité d'orientation,  
du Comité de locataires,  
et de la travailleuse communautaire

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Améliorer la qualité de vie des familles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des actions permettant la mobilisation des locataires, la création de réseaux de voisinage, l'engagement des locataires dans l'organisation des initiatives</li> </ul>	<p>4,0</p> <p>3,5</p> <p>3,0</p> <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> <p>Moyenne : 3,5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagnes de sensibilisation qui ont porté fruit (ex : diminution des plaintes de bruit)</li> <li>• Diminution des comportements violents</li> <li>• Arrêt des actes de vandalisme causés par les regroupements de jeunes</li> <li>• Tissage de liens d'amitié entre les membres de l'Association de locataires</li> <li>• Mobilisation du milieu</li> <li>• Effet d'entraînement dans l'engagement des locataires</li> <li>• Formation du comité des jeunes et sentiment d'appartenance au milieu de ceux-ci</li> </ul>

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Améliorer la communication et les relations entre les voisins :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser les ressources, créer des lieux de rencontres pour les parents</li> <li>• Développer un programme pour stimuler les parents, enfants, adolescents</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3,4 3,7 3,0</p> <hr style="width: 10%; margin: auto;"/> <p style="text-align: center;">Moyenne : 3,4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beaucoup de réalisation de ce côté-là</li> <li>• Les activités sont des lieux et occasions de rencontre entre voisins</li> <li>• Plus de politesse et de tolérance</li> <li>• Les voisins se parlent plus</li> <li>• Très important de stimuler les parents</li> <li>• Vérifier ce que les parents veulent</li> <li>• Le meilleur moyen de communiquer avec les parents est le téléphone</li> <li>• Le lieu de rencontre est restreint (local) ?</li> <li>• Activités inclusives (et non mono-ethniques)</li> <li>• Les jeunes participent beaucoup aux activités</li> <li>• Liens avec les jeunes plus faciles à créer et plus solides qu'avec les adultes, moins disponibles et plus difficiles à atteindre, à mobiliser</li> </ul>

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Briser l'isolement social des femmes et des familles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amorcer une dynamique de relations sociales entre les femmes</li> <li>• Organiser des activités répondant à leurs besoins</li> </ul>	<p style="text-align: center;">3,1 3,2 3,0</p> <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <p style="text-align: center;">Moyenne : 3,1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de changement</li> <li>• Beaucoup d'efforts de la travailleuse, mais les résultats sont décevants</li> <li>• Travail de longue haleine, persévérer !</li> <li>• Aucun écho aux haltes-garderies et à la cuisine collective</li> <li>• Une dynamique avec un certain succès qui demande à être réamorcée</li> <li>• Avoir sur place une salle de sports</li> <li>• Les femmes de plus de 40 ou 50 ans sont minoritaires dans le milieu et vivent de l'isolement (par contre, elles sont difficiles à intéresser ou à entraîner)</li> </ul>

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Améliorer la sécurité :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en oeuvre des actions pour améliorer le sentiment de sécurité des familles et du voisinage</li> </ul>	<p>3,0 3,3 3,0</p> <hr/> <p>Moyenne : 3,1</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleur éclairage sur le site</li> <li>Les vols ont diminué (aucun dans les salles de lavage en 1998)</li> <li>Les locataires apprécient le réaménagement du stationnement et l'éclairage extérieur, la réparation des serrures et portes, l'aménagement d'un escalier extérieur</li> <li>Aucun écho chez les femmes pour les tours guidés du quartier et les cours d'autodéfense mais bonne réception par les adolescentes</li> <li>Ateliers de sensibilisation souhaités sur la sécurité (y compris dans les immeubles) par le service de police, les services municipaux, etc.)</li> <li>Le fait de se connaître diminue le sentiment d'insécurité</li> <li>Nette amélioration dans le comportement des enfants entre eux : moins de batailles, meilleure surveillance des petits par les plus grands</li> <li>Moins d'accrochages entre parents au sujet des enfants</li> <li>Confiance des enfants envers des adultes reconnus comme les travailleuses, les membres du Comité des locataires et les concierges de l'OMH</li> </ul>

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Respect des règlements, des biens et immeubles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développer des outils de sensibilisation, proposer des activités permettant la prise en charge par les résidents</li> </ul>	<p>2,6 3,2 2,0</p> <hr/> <p>Moyenne : 2,6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorité à approfondir</li> <li>Peu de participation des adultes</li> <li>Les 10 commandements : un bel outil à mettre en pratique mais peu d'intérêt pour les résidents : le manifeste doit être vulgarisé</li> <li>Non-utilisation des cages d'escaliers pour les ordures</li> <li>Rencontres au printemps et à l'automne ont intéressé 10 % à 20 % des ménages</li> <li>Soirée de jeux interactifs sur la propreté et le bruit a rejoint une vingtaine d'adultes et une cinquantaine d'enfants</li> </ul>
<p><b>Éducation populaire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des actions visant le développement d'un sentiment de compétence personnelle et parentale</li> </ul>	<p>3,1 3,7 3,0</p> <hr/> <p>Moyenne : 3,3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Énormément à faire de ce côté</li> <li>Cela correspond peu à la culture</li> <li>Plusieurs formations réussies et constat de satisfaction personnelle</li> <li>Aidant et bénéfique</li> <li>Populaire en été surtout</li> <li>Développement d'un sentiment de compétence personnelle</li> <li>Contacts variables avec des organismes du milieu</li> </ul>

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Aménager des espaces de jeux et des activités pour les petits et moins petits :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mener une enquête participation auprès des mères pour identifier les besoins en équipements et activités pour les jeunes : entreprendre des aménagements extérieurs</li> </ul>	<p>2,6 3,5 3,0</p> <hr/> <p>Moyenne : 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sondage réalisé au début du projet</li> <li>Équipements extérieurs manquants</li> <li>Initiatives relativement simples et peu coûteuses (patinoire, aires de sport, paniers de basketball) encouragent les enfants à jouer plus dans les cours que dans le stationnement</li> <li>Besoins identifiés mais budget restreint</li> <li>Harmoniser l'action avec la démolition éventuelle des garages souterrains</li> <li>Beau projet universitaire</li> <li>Est-ce réalisable ?</li> <li>Plus facile d'étudier les résultats lorsqu'il y aura changement</li> <li>Coin à aménager pour les petits</li> <li>Succès avec les jeux de ballon</li> <li>Danger d'un effet contre-productif sur le plan de la mobilisation si un second sondage crée des attentes irréalistes</li> </ul>

OBJECTIFS	COTE	COMMENTAIRES
<p><b>Développer un sentiment d'appartenance :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabiliser les résidents, promouvoir l'harmonie entre les voisins, mettre en place des actions permettant de développer le sentiment d'appartenance et la fierté</li> </ul>	<p>3,8 3,5 2,0</p> <hr/> <p>Moyenne : 3,4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bof !!! Atteint auprès des membres actifs</li> <li>Fierté pour tous (moins de honte à dire qu'on habite Place Normandie)</li> <li>« Après avoir connu l'isolement, j'ai maintenant à coeur le mieux-être de la collectivité, ce que je souhaite à tous les locataires, en particulier aux membres du Comité »</li> <li>Responsabilisation bien amorcée</li> <li>14 % du total des ménages ciblés (23 adultes) un peu ou beaucoup impliqués</li> <li>Les appuis extérieurs (notamment de la Ville) et la formation technique aux leaders sont des moyens de renforcer ce sentiment d'appartenance</li> </ul>

## 5.2 PRIORITÉS POUR 1999 - OBJECTIF À ATTEINDRE : POURSUITE DU PROJET

À la lumière des résultats de l'évaluation des objectifs du projet à la fin de sa première année de mise en oeuvre, les priorités retenues pour sa seconde année sont :

- mettre l'accent sur les activités de type « éducation populaire » ciblant les adultes ;

- ➡ utiliser des approches plus directes pour rejoindre les adultes chez eux et les amener à participer aux activités offertes ;
- ➡ poursuivre les activités récréo-éducatives pour les jeunes sans pour autant y consacrer trop de temps et d'énergie ;
- ➡ continuer d'offrir de la formation aux leaders (Comité des locataires, comité des jeunes et autres bénévoles) ;
- ➡ développer, par divers moyens, une meilleure perception des réalités de Place Normandie par les organismes communautaires et publics de Montréal-Nord, afin de renforcer la collaboration (et, idéalement, un vrai partenariat) avec eux ;
- ➡ trouver, avec les actuels ou potentiels partenaires du projet, des moyens pour commencer de petits aménagements d'équipements récréatifs dans les cours de Place Normandie, visant les tout-petits, les enfants, les adolescents et les adultes.

### **5.3 EFFETS POSITIFS POUR 1999**

Ce projet pilote d'intervention communautaire a pu se poursuivre en 1999 grâce à la mobilisation du milieu. Toutes les données n'ont pu être colligées pour en mesurer les retombées exactes, mais on peut, d'ores et déjà, affirmer que les bénéfices sociaux et financiers ont été significatifs.

Ainsi, en ce qui concerne les retombées sociales positives on peut remarquer :

- ➡ une amélioration de l'image de Place Normandie : réputation positive ;

- un sentiment d'appartenance profond du Comité des locataires ;
- une amélioration de l'estime de soi des résidents dans son ensemble ;
- une meilleure visibilité des résidents dans le milieu ;
- une bonne collaboration des ressources communautaires et institutionnelles du milieu (partenaires) ;
- une bonne participation des enfants aux activités de loisirs ;
- la formation et l'encadrement d'un comité de jeunes, réduisant ainsi le vandalisme, les vols et la violence ;
- une meilleure communication avec les gestionnaires de l'OMH ;
- une diminution des cas d'isolement des résidents ;
- une diminution des demandes de transfert de logement vers le secteur privé (Programme sans but lucratif privé) ;
- une réduction de 70 % des plaintes contre le bruit ou les disputes entre voisins ;
- une diminution de 60 % de refus d'un logement à Place Normandie par les requérants admissibles ;
- certains requérants souhaitent maintenant une attribution de logement à Place Normandie ;

- un meilleur taux de réussite scolaire à l'école primaire ;
- une diminution des occupations illégales des logements et de l'ensemble immobilier ;
- une meilleure participation à la vie associative.

Ces répercussions sociales se traduisent par des bénéfices économiques à court, moyen et long terme pour l'ensemble de la société. Pour l'Office municipal d'habitation, ils se traduisent par des bénéfices financiers mesurables qui tendent à démontrer qu'investir du temps et de l'énergie dans les personnes permet de réduire les coûts d'exploitation.

Concrètement, on peut citer notamment :

- la diminution du taux de rotation des locataires de 25 % à 7 % (40 locataires en 1998 par rapport à 12 en 1999) ;
- l'augmentation des revenus de location de 24 000 \$ en 1999 ;
- la diminution des coûts de remise en état des logements vacants de 56 000 \$ (28 logements x 2 000 \$) ;
- aucun vol et vandalisme dans les salles de buanderie comparativement à 3 ou 4 fois par année antérieurement (environ 1 500 \$).

On parle donc, à court terme, d'économies monétaires de 81 500 \$ et cela, sans avoir mesuré à long terme les bénéfices d'un tel projet. Considérant tous ces effets positifs à Place Normandie et considérant l'amélioration de la gestion de cet ensemble pour l'OMH, la direction et le conseil d'administration ont proposé de reconduire annuellement le projet. Le tout serait conditionnel bien sûr à l'obtention de nouvelles sources de financement et à la poursuite de l'appui des partenaires du milieu.



## 6. PROJECTIONS POUR L'AN 2000

Les plans d'action hiver-printemps et été-automne 1999 de l'Association des locataires de Place Normandie témoignent de l'ampleur des actions envisagées par le Comité des locataires. Plusieurs de ces actions se termineront au cours de l'année ; pour certaines, les résultats souhaités sont prévus à long terme.

À la lumière des actions entreprises dans la communauté de Place Normandie depuis la mise en place de l'Association, on peut prévoir que des actions seront entreprises après 1999, se regroupant sous les trois stratégies suivantes :

- ⇒ renforcement du potentiel individuel ;
- ⇒ renforcement du milieu ;
- ⇒ influence.

### **Stratégie de renforcement du potentiel individuel**

Accroître la capacité des personnes de groupes cibles ainsi que celle des membres du Comité de locataires à faire face aux situations qu'ils rencontrent demeurera une préoccupation majeure. On peut donc prévoir que des activités de formation des dirigeants seront offertes. Des activités visant une meilleure éducation pour les 2 à 4 ans et les 6 à 9 ans ou pour d'autres groupes pourront se poursuivre.

### **Stratégie de renforcement du milieu**

Il faut, à cet égard, consolider l'Association de locataires et apporter des changements organisationnels afin de répondre aux besoins. Créer de nouvelles ressources fera aussi partie des préoccupations des dirigeants de l'organisation. Puisqu'on dit que le besoin crée l'organe, on pourrait penser que la difficulté concernant le gardiennage des tout-petits pourrait se résoudre par la création d'un centre de la petite enfance dans le voisinage et que le problème de l'insécurité alimentaire pourrait amener les gens à former des groupes d'achat collectif.

### **Stratégie d'influence**

En ce qui a trait aux activités de sensibilisation, il faut prévoir que la vie associative à Place Normandie générera des activités d'information et aussi des efforts plus structurés de persuasion visant à changer les attitudes et les connaissances des personnes, des groupes ou de la communauté toute entière, et à modifier les valeurs sociales et les décisions des instances concernées, en vue d'offrir un plus grand soutien aux familles ou d'améliorer l'environnement physique et social afin qu'il fasse bon vivre à Place Normandie.

L'ensemble de ces stratégies permettront, nous en sommes persuadés, une meilleure prise en charge des résidents dans leur milieu, une fierté et un sentiment d'appartenance à la communauté. Il s'agit d'une formule où toutes et tous peuvent sortir gagnants à la condition d'y mettre le temps, l'effort et un peu d'argent...

## **ANNEXE 1**

### **Description d'emploi de la travailleuse communautaire**





OFFICE MUNICIPAL  
D'HABITATION DE  
MONTREAL-NORD

# TRAVAILLEUR(SE) COMMUNAUTAIRE

## POSTE CONTRACTUEL • 1 AN

Sous la responsabilité de la directrice générale de l'Office Municipal d'Habitation de Montréal-Nord, le(la) travailleur (se) communautaire sera responsable de l'élaboration et du suivi d'un projet pilote d'interventions d'un ensemble d'habitations à loyer modiques regroupant 168 familles multiethniques.

### Description de l'emploi

- En collaboration avec le comité des locataires, identifier les problèmes, les besoins et le plan d'actions.
- Organiser des réunions d'informations et d'échanges avec les locataires et les organismes du milieu.
- Assurer un lien entre les organismes communautaires, l'association des locataires et les locataires du projet d'habitation.
- Informer les locataires des services communautaires offerts à Montréal-Nord.
- Collaborer et intervenir auprès des ressources externes pour améliorer la qualité de vie des résidents.
- Coordonner diverses activités éducatrices et de loisirs.
- Proposer des recommandations quant aux modifications du cadre physique et d'aménagement d'équipements récréatifs.
- Rédiger les comptes-rendus des réunions avec les locataires ainsi que divers rapports exigés par l'Office.

### Exigences du poste

La personne recherchée détient un diplôme universitaire de premier cycle dans un domaine pertinent notamment en science sociale ou sciences humaines et présente un minimum de trois années d'expérience dans les mêmes fonctions. Elle possède une bonne connaissance des organismes du milieu. Elle connaît les normes et réglementations du réseau de l'habitation social.

### Traitement

Selon les qualifications.

### Durée du contrat

Le contrat est d'une durée de 1 an et débutera au 1er janvier 1998.

### Inscription

Les personnes intéressées doivent faire parvenir leur curriculum vitae au plus tard le 28 novembre 1997, 16 heures à :

Sylvie Simon  
Directrice Générale  
O.M.H. de Montréal-Nord  
6750, boul. Gouin Est, suite 100  
Mtl-Nord, Qué., H1G 6E2

## **ANNEXE 2**

**Sondage mené auprès  
des résidents  
de Place Normandie**

**Questionnaire**



PROJET PILOTE D'INTERVENTION PLACE NORMANDIE

SONDAGE

---

App.      No civique      NOM, Prénom (chef(fe) de ménage)

Nombre d'adultes: \_\_\_\_\_ Nombre de répondants au sondage: \_\_\_\_\_

Nombre d'enfants: \_\_\_\_\_ Sexe et âge des enfants: \_\_\_\_\_

---

Section 1: Connaissance et perception du milieu

1.1 Quels problèmes avez-vous constatés ou vécus depuis que vous vivez ici à Place Normandie ? Identifiez celui qui vous apparaît le plus important.

Problèmes	Commentaires

1.2 Quelles actions ou réalisations positives (ou quels services offerts positifs) avez-vous constatées depuis que vous vivez à Place Normandie ? Identifiez celle qui vous semble avoir eu le plus d'impact dans le milieu.

Réalisations positives	Commentaires

1.3 D'après vous, que pensent de leur milieu de vie les gens qui vivent ici à Place Normandie (logements et environnement physique, environnement humain et services du quartier) ?

---

---

---

---

1.4 D'après vous, que pensent de Place Normandie les gens de Montréal-Nord qui n'y vivent pas ?

---

---

1.5 Au sujet de l'Association de locataires de Place Normandie:

a) Que savez-vous de son fonctionnement et de ses activités ?

---

---

b) Vous serez invité(e) à sa première assemblée générale qui se tiendra au printemps 98. Pensez-vous que vous y irez ? Pourquoi ?

---

---

1.5 Connaissez-vous l'existence de l'Association de locataires de Place Normandie ? OUI \_\_\_ NON \_\_\_ Si oui:

a) Comment en avez-vous eu connaissance ? \_\_\_\_\_

b) Qu'en savez-vous ? \_\_\_\_\_

c) Avez-vous déjà participé à une activité organisée par l'Association ? Oui \_\_\_ Non \_\_\_ Si oui:

- à laquelle/lesquelles ? \_\_\_\_\_

- qu'est-ce que vous y avez apprécié et pas apprécié ? \_\_\_\_\_

d) A titre de locataire de Place Normandie vous serez invité(e) à la première assemblée générale de l'Association qui se tiendra au printemps 98. Pensez-vous que vous y irez ? Pourquoi ?

1.6 Concernant le projet pilote d'intervention:

a) Qu'en saviez-vous avant cette visite d'aujourd'hui ? \_\_\_\_\_

b) Qu'en pensez-vous maintenant qu'il vous a été présenté ? \_\_\_\_\_

1.7 Utilisez-vous des services ou participez-vous à des activités de la Ville ou des organismes communautaires ? Pourquoi ? \_\_\_\_\_

2.2 Etes-vous prêts(es), vous mêmes personnellement, et/ou quelqu'un d'autre de votre famille, à vous impliquer comme participant(e) et/ou comme organisateur(trice) ? Pourquoi ?

2.3 D'après vous, quels sont les meilleurs moments, dans une semaine, pour tenir des activités visant à rejoindre le plus de locataires possible ?

2.4 Selon vous, doit-on tenir compte des différences culturelles des locataires de Place Normandie dans la mise sur pied d'activités futures ? Oui  Non

Pourquoi ? \_\_\_\_\_

Comment ? \_\_\_\_\_

2.5 D'après vous, est-il souhaitable (S) et possible (P) de créer à Place Normandie des groupements de différents types basés sur:

- le lieu d'habitation (même immeuble): \_\_\_\_\_
- le sexe: \_\_\_\_\_
- l'âge: \_\_\_\_\_
- les intérêts communs (problèmes, loisirs) \_\_\_\_\_

2.6 Dans lequel/lesquels de ces types de groupements préféreriez-vous vous impliquer comme participant(e) ou organisateur(trice) ? Pourquoi ?

### Section 3: autres informations pertinentes

3.1 Vous pouvez mentionner ici toute autre information que vous jugez être utile dans le cadre du projet pilote d'intervention.

==> Résultats présentés à l'assemblée générale; merci !

## **ANNEXE 3**

### **Description schématique du projet pilote «Bon voisinage»**



Le projet BON VOISINAGE !

c'est pour:

AMÉLIORER

1°

LA QUALITÉ DE VIE  
dans le milieu

2°

LA SÉCURITÉ  
réelle et ressentie

3°

LA COMMUNICATION  
entre les voisins  
et au sein même des  
familles

4°

LE RESPECT  
des biens et  
des immeubles  
et des règlements

5°

Pour ça  
BRISER L'ISOLEMENT  
Des femmes et des familles

En :

6°

INFORMANT ET MOBILISANT  
les locataires  
CRÉANT DES RÉSEAUX  
de voisinage et d'entraide,  
de prise en charge collective  
du milieu de vie

ORGANISANT DES ACTIVITÉS  
DIVERSES  
Telles que :  
-loisirs, éducation populaire  
-services, autofinancement  
le tout en COLLABORATION avec  
avec les organismes de  
Montréal-Nord

7°

AMÉNAGEANT ET  
ÉQUIPANT  
des espaces  
appropriés tels  
que :  
-locaux intérieurs  
-sites de jeux et  
sports extérieurs

8°

Le tout en permettant de  
DEVELOPPER UN SENTIMENT D'APPARTENANCE  
à Place Normandie

## **ANNEXE 4**

**«Bon voisinage»**

**Programme d'activités de l'automne 1998  
à titre d'exemple**



**PROGRAMME D'ACTIVITES -- AUTOMNE 1998**

**Activités éducatives**

<b>Activités</b> Objectifs spécifiques [No objectif Projet]	<b>Groupe-cible</b> Calendrier	<b>Moyens requis</b> Matériels/Humains/Financiers	<b>Résultats</b> Indicateurs
<b>Formation sur le travail en équipe</b> - conscientiser sur le leadership et la démocratie - apprendre des méthodes de travail pour l'organisation concrète d'activités - comprendre les phases de la vie d'équipe [1, 3, 4, 5, 6, 7, 8]	<b>Comité des locataires et autres résidents(es) bénévoles</b> Session de 12 heures (4 mardis soirs de 3 heures, chaque 2 semaines, en octobre et novembre)	<b>Local/mobilier, papier/mat. didact. collation, salaire de la pers.-ress.</b> Pers.-ress. d'un centre de formation (\$ Bon voisinage)	<b>Des bénévoles mieux outillés et plus motivés face pour leur rôle de leader</b> - nombre de participants réguliers - appréciation écrite des participants
<b>Echanges avec une association similaire</b> - aller visiter une autre association - accueillir une autre association [3, 5, 6, 8]	<b>Comité de locataires et autre résidents(es) bénévoles</b> 2 samedis après-midi en novembre (à fixer par les 2 responsables)	<b>Local/mobilier, papier, collation, Frais de taxi (ou location de minibus)</b> Trav. comm. et présidente (\$ Assoc. et Bon voisinage)	<b>Un Comité conscient de ses réalisations et ouvert aux réalités autres et semblables</b> - nombre de participants(es) - nombre de visiteurs(euses) - appréciation écrite des participants(es)
<b>Manifeste "Les 10 commandements des bons(nes) voisins(es)"</b> - diffuser un outil de sensibilisation - faire connaître l'Association - susciter des engagements personnels [1, 2, 3, 4, 5, 8]	<b>Tous les locataires (adultes)</b> 5 réunions les lundis soirs (19-21h00) ou 167 visites à domicile (3/jr X 5jrs en 12 semaines, de sept. à déc.)	<b>Local/mobilier, papier, collation</b> Disponibilité des membres du Comité Trav. comm. et membres du Comité	<b>Des locataires sensibilisés(es) sur leur capacité à améliorer les relations de voisinage et informés(es) sur l'Association de locataires</b> - nombre de ménages rejoints (min. 50 %) - nombre de signataires du Manifeste
<b>Entre nous, halte pour femmes</b> - rompre l'isolement des femmes - favoriser la création de liens entre voisines - partager des informations sur divers thèmes - faire connaître les 2 centres de femmes [1, 3, 5, 6, 8]	<b>Toutes les femmes</b> Une rencontre par semaine les mercredis, 13h00 à 15h30 à Halte-Femmes et au Centre interculturel Claire	<b>Liste des participantes, billets d'autobus</b> Travailleuse communautaire	<b>Des femmes se regroupant entre voisines pour profiter des ressources de leur milieu</b> - nombre de participantes - régularité des participantes

## PROGRAMME D'ACTIVITES -- AUTOMNE 1998

### Activités éducatives (suite)

Activités Objectifs spécifiques [No objectif Projet]	Groupe-cible Calendrier	Moyens requis Matériels/Humains/Financiers	Résultats Indicateurs
<b>Sécurité au féminin</b> - conscientiser aux réalités du milieu en termes de sentiment de sécurité  [2, 3, 5, 8]	<b>Les femmes et adolescentes</b> une soirée (date à déterminer)	<b>Papier, liste d'appels téléph.</b> Marjorie Léonard et/ou personnel de de Halte-Femmes	<b>Des femmes d'ici qui explorent leur environnement sous l'angle de leur sécurité</b> - nombre de participantes - appréciation écrite des participantes - suivi souhaité par les participantes
<b>"Rallye en fête Montréal-Nord"</b> (Semaine québécoise de la citoyenneté) - par un jeu-concours, découvrir des ressources de Montréal-Nord tout en échangeant avec des voisins(es) [2, 3, 5, 6, 8]	<b>Les locataires adultes</b> vendredi 6 novembre de 8h30 à 17h00	<b>Papier, matériel de rallye, local/mobilier et gardiennes</b> (financement par le projet collectif de la Semaine de la citoyenneté)	<b>Participation de locataires</b> - de 15 à 25 participants(es) - appréciation écrite des participants(es)
<b>Le rallye-découverte des jeunes</b> - observer le milieu local (physique et social) - par un jeu-concours, découvrir les ressources du quartier en marchant en plein air [2, 3, 5, 6, 8]	<b>Les enfants et jeunes (6-17 ans)</b> samedi 14 ou 21 novembre en après-midi	<b>Papier, matériel de rallye, local/mobilier, collation</b> <b>Prix (gagnants et participation)</b> Trav. comm. et Comité d'ados (\$ Bon voisinage)	<b>Des jeunes conscients(es) de leur environnement</b> - nombre de participants(es) - qualité des interactions en équipes mixant âge et sexe
<b>Jumelage parents/gardiens(nes)</b> - réunir les ados prêts(es) à garder - préparer avec eux/elles la réunion - réunir parents et ados pour faire les liens entre l'offre et la demande de service de garde [1, 2, 3, 5, 8]	<b>Les parents et les ados (13-17 ans)</b> 2 réunions préparatoires (ados) 1 réunion ados-parents 3 lundis, 18h30-19h30 (dates à déterminer)	<b>Local/mobilier, papier, collation</b> Trav. comm. et Comité d'ados	<b>Des parents qui trouvent des gardiens(nes)</b> - nombre d'ados et de parents rejoints - nombre de jumelages créés
<b>A la rencontre des jeunes</b> - disponibiliser les services d'une personne-ressource spécialisée en consultation [1, 2, 3, 5, 6, 7, 8]	<b>Les jeunes de 13 à 25 ans</b> Les jeudis et/ou vendredis De 16h00 à 21h00	<b>Local, etc.</b> Alerte Avril / Richard Cleary du Bureau Consultation Jeunesse (BCJ)	<b>Les jeunes ont un point de référence sur place</b> - nombre de jeunes rejoints - nature des services rendus

## PROGRAMME D'ACTIVITES -- AUTOMNE 1998

### Activités de loisirs

Activités Objectifs spécifiques	Groupe-cible Calendrier	Moyens requis Matériels/Humains/Financiers	Résultats Indicateurs
<b>Ateliers de danse</b> - apprendre des danses de types variés - valoriser les autres cultures et la sienne - renforcer la confiance en soi - préparer la réalisation du spectacle de Noël [3, 5, 6, 8]	<b>enfants et jeunes (6 ans et plus)</b> Vendredi De 18h30 à 19h30 (6-9 ans) De 19h30 à 20h30 (10 ans et +)	<b>Local, magnéto/cassettes, tambour</b> Lise St-Jean Mondestin Charles, Yolette Saint-Cyr (et autres pers. ress. invitées)	<b>Des jeunes développent leur expression corporelle</b> - une vingtaine de participants(es) réguliers(ères) - le nombre et la variété des danses apprises - capacité de planifier un spectacle varié (pour Noël)
<b>Ateliers de théâtre</b> - apprendre à s'exprimer en public en jouant - apprendre les règles de base du jeu théâtral - jouer de courtes pièces - préparer un spectacle pour Noël [3, 5, 6, 8]	<b>jeunes (8 ans et plus)</b> Mercredi De 18h30 à 19h30	<b>Local, tableau, papier, etc.</b> Hamezah Othman	<b>Des jeunes développent leur expression verbale</b> - minimum de 4 à 8 participants(es) réguliers(ères) - thèmes relatifs à la vie des jeunes, des HLM, etc.
<b>Cours de tae-kwon-do</b> - acquérir les notions de base - apprendre à se contrôler (discipline) - apprendre à se défendre (pas à agresser) [2, 3, 4, 6, 8]	<b>Enfants et jeunes</b> Jeudi, 18h30-19h30	<b>Local</b> M. Alberto Chapparo \$10/hre X 12 sem.= \$120	<b>Des jeunes qui développent le contrôle de soi et le respect des règles</b> - une quinzaine de jeunes inscrits - régularité des participants
<b>Jeu de ballon à l'extérieur (volley-ball ou soccer ou autre)</b> - profiter d'une activité sportive [3, 4, 5, 6, 7, 8]	<b>Enfants et jeunes (6 ans +)</b> lundi, 18h30 à 19h30 jusqu'à ce que la neige arrive	<b>Cour 1 ou 3, ballon, sifflet, filet ou buts</b> Nicole Aubuchon et /ou ado bénévole	<b>Des enfants jouent dehors même en automne</b> - nombre de participants(es) inscrits(es) - régularité des participants(es)
<b>Soirées de fête</b> - souligner la Rentrée - fêter l'Halloween - célébrer Noël et le Nouvel An [1, 2, 3, 4, 5, 6, 8]	<b>Tous</b> samedi 19 sept., 18h00-22h00 samedi 31 oct., 17h00-22h00 samedi 12 décembre, 16h00-23h00	<b>Local/mobilier, équipement de son, décorations, collation ou repas,</b> Jeunes bénévoles, trav. comm. et membres du Comité des locataires	<b>Des soirées de fête organisées notamment par des jeunes</b> - nombre de bénévoles ados et adultes - nombre de participants(es) - évaluation collective par le Comité organisateur

## PROGRAMME D'ACTIVITES -- AUTOMNE 1998

### Activités de loisirs (suite)

Activités Objectifs spécifiques	Groupe-cible Calendrier	Moyens requis Matériels/Humains/Financiers	Résultats Indicateurs
<b>Création du Comité Patinoire 99</b> - recruter des bénévoles et les réunir - identifier et répartir les tâches - inventorier et préparer le matériel - préparer un calendrier des sports - assurer la publicité et les inscriptions [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8]	<b>Tous</b> dont au moins une membre du Comité des locataires	<b>Local/mobilier, papier, matériel d'entretien et de sports d'hiver</b>	<b>Un Comité d'au moins 5 membres (dont 2 adultes)</b> - créé dès novembre - patinoire réservée dès novembre (Ville) - prêt à fonctionner sitôt que le climat le permet - patinoire installée à la mi-décembre

## **ANNEXE 5**

### **«Bon voisinage»**

#### **Les dix commandements des bons voisins et le manifeste du bon voisinage**



## LES 10 COMMANDEMENTS DES BONS VOISINS

1. Mes souliers j'enlèverai, pour marcher silencieusement;  
Mes voisins respecterai et moi-même en ce faisant.
2. Musique, télé, je contrôlerai, pour me détendre sagement;  
Mes enfants j'encadrerai, pour les aimer intelligemment.
3. Les escaliers j'entretiendrai, pour respecter tous les passants;  
Journal, courrier ramasserai, pour préserver l'environnement.
4. Mes poubelles je sortirai, les bons jours évidemment;  
Les odeurs j'éviterai, et les microbes pareillement.
5. Rideau de douche, moppe à plancher j'utiliserai correctement;  
Pour vivre à l'aise et nettoyer sans dommage pour mon logement.
6. Les portes à clé je fermerai, me protégeant adéquatement;  
Les locataires peuvent s'aider en respectant ce règlement.
7. Les petits surveillerai, les miens, les autres, tous les enfants;  
En cas d'urgence réagirai, en bon parent, très rapidement.
8. Tous les problèmes signalerai; à l'Office naturellement;  
La tolérance pratiquerai, tous ont des droits également.
9. A mes voisins je sourierai, les saluant bien poliment;  
Dans le respect, la dignité, la vie est pleine d'agrément.
10. Ces commandements j'afficherai, pour m'engager allègrement;  
Pour m'en rappeler, les appliquer, ma parole respectant.

## MANIFESTE DU BON VOISINAGE

Moi, \_\_\_\_\_, résidant à Place Normandie, confirme avoir reçu et lu "Les 10 commandements des bons voisins" qui m'ont été présentés par l'Association des locataires de Place Normandie et le projet "Bon voisinage".

Oui, je m'engage à afficher chez moi "Les 10 commandements des bons voisins" et à faire tout mon possible pour les respecter en tout temps, parce que je suis un(e) citoyen(ne) responsable et conscient(e) de mes droits et devoirs dans la société.

En foi de quoi j'ai signé le présent Manifeste, à titre d'engagement personnel,

en date du \_\_\_\_\_, à Montréal-Nord.

\_\_\_\_\_  
Signature

## **ANNEXE 6**

**«Bon voisinage»**

**Prix et revue de presse sur le  
projet pilote à Place Normandie**



# Un gala pour souligner les efforts des jeunes

La maison des jeunes L'Ouverture a organisé récemment son événement annuel, le Gala de l'encouragement et de l'effort. À cette occasion, une soixantaine de jeunes âgés entre 9 et 17 ans ont reçu un prix pour souligner leur persévérance tout au long de l'année scolaire.

*Sylvie Lemieux*

Il s'agissait de la 9e édition de ce gala qui honore chaque année des élèves méritants sur le plan du rendement scolaire et de leur comportement. Ces jeunes étaient télerés par trois organismes locaux soit l'Association des locataires de la Place Normandie, le Cen-

tre des femmes interculturel Cléa et la maison des jeunes L'Ouverture. «Au cours des derniers mois, ils ont participé à différentes activités qui visaient à les encourager à poursuivre leurs études», explique Félix St-Élie, directeur de la maison de jeunes.

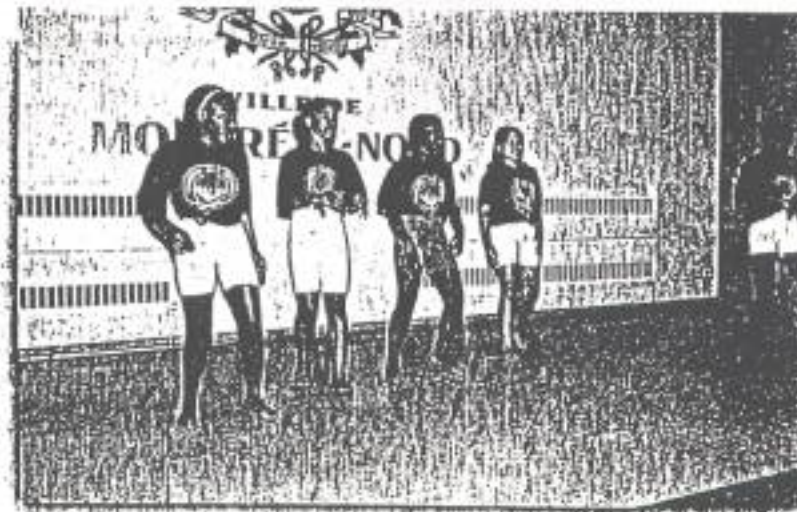
Environ 300 personnes ont assisté à la fête qui se tenait au Centre des loisirs de Montréal-Nord. Les jeunes s'en sont donnés à cœur joie pour animer la soirée. Durant le spectacle, ils ont offert des numéros de danse folklorique et interprété quelques chansons. Chaque élève a reçu un certificat d'encouragement en plus d'un cadeau qui pouvait consister en un ballon de soccer ou de basket-ball, un baladeur ou un mini-radio.



Félix St-Élie (2e rangée, à l'extrême droite), la députée de Sauvé, Line Beauchamp, et la conseillère municipale Georgette Morin en compagnie de quelques-uns des jeunes qui ont reçu un certificat d'encouragement.



Karine, Tamar et Murielle ont interprété la chanson No Scrubs, un succès du groupe TLC.



La troupe Nasty Girls dans un numéro de danse reggaé espagnol.

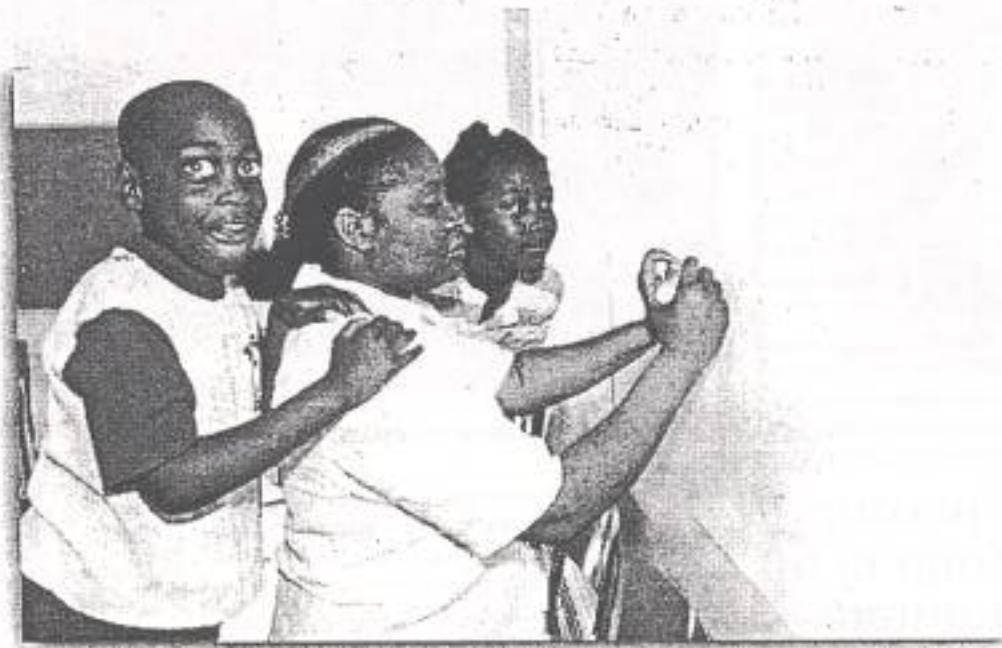
Guide 99-7-6.

# Journée de la famille à la Place Normandie

Le dimanche 16 mai, dans la salle communautaire de la Place Normandie, 80 personnes se sont réunies autour d'un souper communautaire pour souligner la fête de la famille. Ces participants représentaient en tout 27 familles d'origine haïtienne, africaine, québécoise et arabe.

Avant le souper, les participants se sont regroupés par famille pour construire leur propre arbre généalogique qu'ils ont commenté par la suite.

L'événement a permis aux convives de prendre conscience que chaque famille est une société et fonctionne avec des normes, des règles, des valeurs, des habitudes, des secrets qui lui sont propres. Chacun y joue plus d'un rôle. Mais le plus important, ce sont les liens de tendresse qui s'y tissent. Cette activité a été réalisée par l'agente de concertation Yva Clersaint ♦



*Jeunes et moins jeunes ont participé à l'élaboration des arbres généalogiques.*

(Photo: Pèpé)



# Les locataires de la Place Normandie prennent leur qualité de vie en main

## Ils inaugurent une patinoire au coeur de leur site

La Place Normandie, des habitations à loyer modique relevant de l'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord, vibre depuis peu au rythme d'une nouvelle solidarité. À l'initiative de représentants de l'Office municipal d'habitation, de la Ville et du CLSC Montréal-Nord, les résidents ont été encouragés à former une Association de locataires qui n'a pas tardé à voir le jour. Le 31 janvier dernier, les membres de l'association ont posé un premier jalon à leurs efforts pour offrir des activités récréatives aux résidents du HLM en inaugurant une patinoire sur le site de l'immeuble.

*Marie-Josée Chouinard*

En effet, l'Association des locataires de Place Normandie a invité officiellement les résidents de l'édifice à enfiler leurs patins et à fouler la glace de leur patinoire. Cette patinoire n'est qu'une des premières initiatives mises de l'avant pour insuffler une nouvelle joie de vivre dans ces HLM qui abritent 168 familles dont quelque 260 jeunes de moins de 20 ans.

Les résidents de Place Normandie peuvent donc maintenant profiter de cette patinoire pour pratiquer le ballon balai, la ringuette, le hockey ou encore le patinage libre. Des horaires selon les activités et par groupe d'âge seront établis.

La directrice générale de l'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord, Sylvie Simon, explique que non seulement la nouvelle association compte mettre de l'avant diverses activités, mais qu'elle tentera aussi de promouvoir l'entraide entre les résidents dans le but d'améliorer la qualité de vie des lieux♦



De nombreux dignitaires se sont déplacés pour inaugurer avec les locataires de la Place Normandie leur patinoire.



L'agent sociocommunautaire Gilles Deguire a initié une jolie fillette aux joies du patin à glace. (Photos: Marc-Éric Bahio)



## SPÉCIAL CONGRÈS

OMH de Montréal-Nord  
(684 logements)

### UN PLAN D'INTERVENTION MUSCLÉ

Depuis plusieurs années, l'OMH de Montréal-Nord fait face à de nombreux problèmes d'ordre physique, social et environnemental liés, notamment, à la cohabitation inter-ethnique et au vieillissement de sa clientèle : 168 familles multi-ethniques, en majorité d'origine haïtienne, sont logées à Place Normandie alors que la moyenne d'âge des locataires des manoirs Gomin et Aimé-Léonard est de 78 ans.

L'OMH met en place, en collaboration avec la Ville de Montréal-Nord, le CLSC, le milieu policier et les organismes communautaires, une série de mesures pour contrer les sentiments d'insécurité et d'isolement occasionnés par l'existence d'un ghetto, de gangs, de vol, de violence, de prostitution et de vandalisme ainsi que par les croyances et pratiques du vaudou. Une agente de liaison de la Ville est affectée aux communautés culturelles. Divers projets d'information et d'éducation visent l'amélioration des conditions de logement en matière de salubrité, de civisme, de sécurité et de protec-



L'OMH de Montréal-Nord, gagnant du Prix Mérite OMH, était représenté par Mmes Lucille Cabana (à gauche) et Sylvie Simon (à droite).

tion de l'environnement. Service d'interprète, halte-garderie, programme d'aide aux devoirs pour les enfants d'âge scolaire, mise sur pied d'une association de locataires, service d'ai-

de domestique, conférences sur des sujets d'ordre pratique, activités de sensibilisation au respect des règlements, rencontres sociales; toutes ces actions et bien d'autres, réalisées en lien étroit avec les organismes du milieu, ont déjà donné des résultats remarquables. À suivre!

## RELATIONS DE TRAVAIL

### OMH ET GESTION DES RAPPORTS INDIVIDUELS DE TRAVAIL

Par Denis Darveau

La majorité des employés des OMH n'est pas syndiquée. Il est à remarquer que la même constatation vaut pour l'ensemble de la main-d'œuvre québécoise. De ce fait, découle toute l'importance qui doit être accordée à la gestion des rapports individuels du travail. Cette gestion s'articule autour de la nature du travail salarié, des problèmes qui y sont liés et du cadre juridique de ces relations<sup>1</sup>. Ces éléments seront traités dans l'ordre.

Le travail salarié revêt certaines caractéristiques. C'est un travail généralement de groupe de personnes oeuvrant ensemble à une tâche commune dans un même lieu de travail, avec des conditions d'emploi à peu près semblables. L'organisation de ce travail implique une certaine division des tâches, s'exécutant sous surveillance et dans un état de subordination. Ce travail commande une rémunération fondée sur un contrat de travail. Comme cette rémunération est bien souvent l'unique source de revenu du travailleur, la précarité de ce contrat de travail va engendrer chez ce dernier une insécurité totale.

La nature du travail salarié, par opposition au travail non salarié ou autonome, n'est pas sans poser problème. Le travailleur doit s'adapter au rythme du travail qui lui est imposé (ex.: horaire de travail, qualité et quantité du travail à accomplir). Il y a le problème de la communication entre les travailleurs et la direction: les travailleurs comprennent mal ce qui est attendu d'eux; la direction perçoit mal ce que ressentent les travailleurs. Cette incompréhension affecte le climat de travail. Le réseau informel de relations chez les travailleurs, qui grandit en marge de la structure formelle de l'organisation, peut se traduire par un système de valeurs et de normes qui diffèrent de ceux de la direction. Enfin, l'inégalité du rapport de force sur le marché du travail, en faveur de l'employeur, va faire en sorte que le travailleur va accepter des conditions de travail qu'il jugera éventuellement insatisfaisantes et qui provoqueront son mécontentement.

Le cadre juridique de ces relations est le contrat individuel de travail. En effet, l'établissement des conditions de travail applicables fait l'objet d'une négociation individuelle sur la base d'un contrat individuel de travail intervenu entre un employeur et son employé. Les règles qui régissent le contrat individuel de travail sont prévues au Code civil du Québec. Certaines règles sont celles applicables à tous les contrats, d'autres sont propres au contrat individuel de travail. Toutefois, la négociation individuelle ne saurait déroger à une réglementation légale d'ordre public des conditions de travail. Au Québec, cette réglementation est notamment contenue à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c.N-1.1), à la Loi sur la santé et la sécurité du travail (L.R.Q., c.S-2.1), à la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (L.R.Q., c.A-3.001), ainsi qu'à la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c.C-12) en ce qui concerne la discrimination dans l'emploi. Il ne faut pas oublier les toutes récentes législations portant sur l'équité salariale et la formation professionnelle. Pour les OMH, une attention doit être apportée aux décrets sur l'entretien des édifices publics dans le cas où ils s'appliquent, de même qu'aux règles de rémunération déterminées en vertu de la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction (L.R.Q., c.R-20) pour des travaux temporaires tels que menuiserie, peinture, pose de revêtement, plâtrerie, maçonnerie, électricité, etc., puisqu'un employé temporaire embauché à cette fin est assujéti à cette loi.

En conclusion, le directeur d'un OMH doit négocier des compromis pour résoudre les problèmes sur les lieux mêmes du travail, tout en respectant le cadre juridique dans lequel ils s'inscrivent.

M. Denis Darveau est conseiller en relations de travail à l'AOMHQ.

1. Sekiou, L., Blondin L., Gestion du personnel, 3<sup>ème</sup> édition, Montréal, Paris, Éditions 4-L Inc., Éditions d'organisation, 1988, p. 384-385.



# LES PRIX QUÉBÉCOIS DE LA CITOYENNETÉ 1998

LE PRIX ANNE-GREENUP  
POUR LA SOLIDARITÉ

Sur la proposition du jury,  
le ministre des Relations avec les citoyens et de l'immigration  
a l'honneur de déclarer

## *L'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord*

lauréat du prix décerné pour la catégorie Organisme public, parapublic  
et entreprise pour son plan d'intervention à la Place Normandie. Le jury a été  
impressionné par les efforts de prise en charge qui ont permis d'améliorer la  
qualité de vie des résidents et de développer leur sentiment d'appartenance  
en les mobilisant autour de projets communs.

Décerné à Montréal, ce six novembre mil neuf cent quatre-vingt-dix-huit



LE MINISTRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION



Québec ::

## **ANNEXE 7**

**«Bon voisinage en HLM»**

**Recette**



## ***Bon voisinage en HLM***

### Recette

- > **Regrouper les ingrédients liants**
  - Des partenaires solides (ex.: OMH, SHQ, CLSC, Ville) ayant un même but (améliorer la qualité de vie des citoyens(nes) résidant en HLM et prêts à y investir (du monde, du temps, de l'argent et du matériel).
  
- > **Les mélanger avec les ingrédients de base**
  - Les locataires d'un complexe HLM qui y cohabitent par la force des choses.
  
- > **Y ajouter un / des ingrédient(s) de levure**
  - Un(e) (ou des) travailleur(se)(s) dynamique(s), ayant de l'expérience, la passion du travail communautaire et le goût des défis.
  
- > **Bien brasser le tout et donner au mélange le temps de bien prendre**
  - Organiser sur place des activités avec et pour les locataires;
  - Mettre le temps qu'il faut pour susciter et maintenir la participation et l'engagement bénévole des locataires;
  - Susciter, accompagner et soutenir les initiatives de l'association des locataires, y inclure les jeunes;
  - Rester flexible et oser innover, réessayer, adapter les interventions.
  
- > **Garder au chaud assez longtemps (ça doit mijoter)**
  - Donner le temps aux personnes d'apprendre à se connaître à travers l'action et les réussites communes;
  - Susciter ainsi la fierté et le goût d'avancer ensemble par de nouvelles initiatives.
  
- > **Retirer du feu très progressivement: le mélange doit continuer à cuire et ne jamais refroidir (la réussite est un plat qui se mange chaud !)**
  - Donner progressivement plus de place à l'association, aux locataires engagés(es) dans l'action en continuant de les soutenir selon les besoins exprimés;
  - Retirer progressivement le personnel salarié, au fur et à mesure que les locataires développent leurs compétences et leurs structures d'action.

Le mets ainsi préparé est un savoureux mélange d'énergies, épicé d'anecdotes, au goût d'harmonie et de fierté. D'une saison à l'autre, il n'a jamais tout-à-fait la même apparence ni le même goût mais il est toujours sain, nourrissant, agréable à déguster.

À Montréal-Nord, on appelle ce plat nouveau un *Bon voisinage*; bien que concoctée au tropique nord, notre recette est remarquable par son petit goût résolument créole...

***BON APPÉTIT !***