

AGIR ENSEMBLE DANS NOS MILIEUX DE VIE

Colloque sur l'action communautaire
et le développement social en HLM



Centre des congrès, Hotel Delta
Trois-Rivières
17 et 18 novembre 2004

Québec 

AGIR ENSEMBLE DANS NOS MILIEUX DE VIE

Colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM

**Centre des congrès, Hôtel Delta
Trois-Rivières**

17 et 18 novembre 2004

**Société d'habitation du Québec
Table de concertation sur les HLM publics
Comité sur l'action communautaire et le développement social en HLM
Janvier 2006**

La 3^e édition du Colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM a été organisée par le Comité sur l'action communautaire et développement social (CACDS), comité relevant de la Table de concertation sur les HLM publics, le tout avec le soutien logistique et financier de la Société d'habitation du Québec.

Claude Roy, du Service du soutien à l'initiative communautaire et du partenariat (SHQ), assumait la coordination du colloque entouré des personnes suivantes :

Sonia Bilodeau, Daniel Dussault, Louise Quilliam, Esther Lapointe, Louise Lafortune, Hélène Bohémier et Christian Bourgeois (CACDS);

José Paquet et Jean-Jacques Desjardins (SHQ);

Roger Delage et Linda Guimond (Office de Trois-Rivières).

La préparation de ce document a été réalisée par Marie-Noëlle Ducharme (Larepps-UQAM) et Claude Roy (SHQ) avec le soutien de Diane Leclerc.

Photos : Christian Bourgeois et Jean-Jacques Desjardins.

Le présent résumé des ateliers et conférences est publié par la Société d'habitation du Québec.

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

Le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

On peut télécharger ce document à l'adresse Internet www.habitation.gouv.qc.ca

On peut également obtenir des copies de ce document au Centre de documentation de la Société d'habitation du Québec.

Québec
(418) 646-7915

Montréal
(514) 873-9612

Numéro sans frais
1 800 463-4315

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec, 2006
Bibliothèque nationale du Canada, 2006
ISBN 2-550-46440-0 (version imprimée)
ISBN 2-550-46441-9 (PDF)

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

Mot de bienvenue	5
Objectifs et mise en contexte du colloque	7
Allocution d'ouverture	8
Conférence d'ouverture	11
Présentations en plénière	17
– Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM.....	18
– Présentation du modèle d'intervention sur le développement social et de l'approche communautaire intégrée du Guide de gestion du logement social.....	22
– Présentation des conclusions du rapport d'évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS).....	25
Le défi de la cohabitation	30
Panel « Agir ensemble dans nos milieux de vie Famille »	31
– Orientations sur le développement communautaire en HLM.....	32
– L'action communautaire à l'OMH de Lévis.....	34
– Le développement social en HLM dans le quartier Petite-Bourgogne.....	38
Discussions en ateliers	42
– Vie associative et participation des locataires.....	43
– Soutien parental aux familles.....	45
– Vandalisme, criminalité et délinquance.....	49
– Interculturalisme et intégration.....	53
Mot de clôture	55
 Annexes	
Annexe 1 : Programme du colloque.....	60
Annexe 2 : Visites guidées : deux expériences d'action communautaire en HLM à l'OMH de Trois-Rivières.....	64
Annexe 3 : Fiche d'évaluation du colloque.....	66
Annexe 4 : Liste des exposants au colloque.....	72
Annexe 5 : Liste des participants au colloque.....	73
Annexe 6 : <i>Interaction</i> , Le bulletin de la vie associative des HLM de Montréal.....	76

MOT DE BIENVENUE



Sonia Bilodeau

Sonia Bilodeau, du Service de développement social de l'Office municipal d'habitation de Québec (OMH) et membre du Comité sur l'action communautaire et le développement social souhaite la bienvenue à tous les participants et participantes. Madame Bilodeau agira, tout au long du colloque, comme maître de cérémonie.

Après avoir souhaité la bienvenue à tous les participants, Marco Bélanger, directeur général de l'Office municipal d'habitation de Trois-Rivières, explique qu'à l'Office municipal de Trois-Rivières, l'action communautaire occupe une place importante, qu'il s'agisse d'appuyer les instances représentant les locataires, de collaborer (souvent en partenariat) à des projets pour répondre aux besoins de certains groupes de locataires vulnérables, ou de répondre quotidiennement aux demandes individuelles.

Pour le directeur de l'OMH de Trois-Rivières, « gérer le développement social en tenant compte des ressources restreintes qu'impose le déficit d'exploitation des offices nous pousse aujourd'hui à délimiter ce que nous pouvons offrir et assumer comme organisme ». Monsieur Bélanger souhaite que ce colloque permette aux responsables des offices d'habitation ainsi qu'aux locataires « d'améliorer la connaissance [qu'ils ont] de [leurs] façons de faire et d'affermir [leurs] visions du développement social et communautaire dans [leur] réseau ».

Bienvenue à Trois-Rivières dans le cadre du colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM *Agir ensemble dans nos milieux de vie*. Oui ! Agir ensemble pour aller dans le même sens et avoir une compréhension commune et partagée de ce que sont les milieux de vie dans les habitations à loyer modique ou dans certains ensembles immobiliers. Car souvent, il s'est développé une microculture en parallèle, avec ses règles, ses normes, ses valeurs et ses convictions. Il importe d'en faire une lecture commune dans le cadre du projet de partenariat.



Marco Bélanger

À l'Office municipal de Trois-Rivières, l'action communautaire occupe une place importante dans nos préoccupations et dans nos actions. La clientèle comme l'Office en retirent des bénéfices tangibles. La collaboration est excellente et la dynamique de nos relations ne peut qu'en retirer des acquis pour l'avenir. Nos actions se traduisent par le soutien aux instances qui représentent les locataires.

Nous investissons aussi beaucoup de temps pour répondre aux demandes du milieu afin de favoriser l'intégration des clientèles ayant des vulnérabilités sur le plan psychosocial et faire des HLM un milieu intégré dans une communauté où il fait bon vivre. Par ailleurs, cela exige la participation des locataires, prémisses essentielles à toute démarche, et aussi la concertation des acteurs clés, leur sensibilisation aux réalités psychosociales de nos clientèles.

Ce matin, plusieurs d'entre vous ont pu visiter certains projets mis en place, à savoir la Maison Coup de Pouce et la Résidence Entre Deux. Ces projets exigent beaucoup d'énergie et de passion. Le premier concerne la dimension de la difficulté de la cohabitation dans un milieu enclavé et l'autre, l'intégration des clientèles vulnérables et la résistance que cela peut souvent susciter chez les résidents. Par ailleurs, au-delà des projets, des instances, des difficultés et des réussites, il y a aussi la réponse aux besoins individuels qui chaque jour s'expriment au téléphone et à la réception. Ce sont des demandes de toutes sortes qui exigent parfois des arbitrages pointus.

Enfin, dans ce contexte, l'un des défis qui nous interpelle à court terme, du moins à Trois-Rivières, c'est le défi de la cohérence. Gérer le développement social, l'approche communautaire et les attentes du milieu en adéquation avec nos ressources qui travaillent à mobiliser les forces vives du milieu. Le tout, avec les limites qu'imposent le déficit d'exploitation et la pression exercée par les besoins. C'est donc dire que notre réflexion nous pousse aujourd'hui à délimiter ce que l'on peut offrir et assumer comme organisme.

Nous sommes passés d'une vision de gestion d'immeubles à une vision intégrée et centrée sur la clientèle, mais la structure de financement demeure encore orientée sur la gestion d'immeubles.

Dans ce contexte, si l'on croit au développement social et à l'action communautaire comme outil de revitalisation, il faut arriver à dégager les ressources utiles à appuyer les actions et les personnes qui œuvrent à les actualiser et ce, afin de consolider les acquis des réalisations et soutenir les développements. Ainsi, je suis fort heureux de l'effort supplémentaire qu'a consenti la SHQ dans l'attribution des sommes relatives à la TPS. Ces sommes pourront nous aider à maintenir en partie les acquis des démarches entreprises par le passé. Il s'agit d'un pas de plus dans la bonne direction et ce, dans le cadre du soutien au mandat qu'on a confié aux offices en 2002.

En définitive, je souhaite que ce colloque nous permette d'améliorer la connaissance que nous avons de nos façons de faire et d'affermir nos visions du développement social et communautaire dans notre réseau. Il s'agit d'un investissement dans la préparation à la transition vers l'avenir de la formule des habitations à loyer modique.

Merci de votre attention. Bon colloque à tous et toutes.

OBJECTIFS ET MISE EN CONTEXTE DU COLLOQUE

Claude Roy, du Service du soutien à l'initiative communautaire à la Société d'habitation du Québec (SHQ) et coordonnateur du Comité de planification du colloque, présente les objectifs et le contexte de cette rencontre.

Le colloque de Trois-Rivières est la troisième rencontre du genre organisée par le Comité de travail sur l'action communautaire et le développement social, comité relevant de la Table de concertation sur les HLM publics¹. Le comité a été mis en place au printemps 2000 et son mandat initial était de voir, compte tenu de la mutation des clientèles et des nouvelles responsabilités et mandats de nature sociale et communautaire, jusqu'où peuvent et doivent aller les offices. Deux autres rencontres du genre ont été organisées jusqu'ici, une à Montréal en 2002 et l'autre à Lévis en 2003.



Claude Roy

Près de 160 participants se sont réunis autour du thème *Agir ensemble dans nos milieux de vie*. L'originalité de ces rencontres réside dans la présence d'intervenants communautaires, de partenaires, de gestionnaires communautaires et de membres du personnel de la SHQ et surtout, de locataires qui échangent sur leurs interventions et leurs préoccupations à l'égard de la vie communautaire et sociale en HLM, dans le but de développer de meilleures pratiques.

La rencontre de Trois-Rivières, comme celles qui l'ont précédée, est planifiée en partenariat entre le CACDS (Comité sur l'action communautaire et le développement social en HLM), la SHQ, qui offre son soutien financier, et l'équipe du SICP (Soutien à l'initiative communautaire et partenariat), qui veille au soutien logistique et professionnel. Nous espérons que la lecture des actes du colloque sera utile à ceux qui veulent se donner de meilleurs outils d'intégration ou accroître leur connaissance de la réalité d'autres HLM. Nous remercions les représentants de la Table de concertation sur le HLM pour leur soutien constant et l'Office de Trois-Rivières pour son hospitalité et son appui à l'organisation du colloque.

¹ Sont membres du Comité les personnes suivantes : Claude Roy (coordonnateur) Christian Bourgeois et Nathalie Harvey (en remplacement de Louise Quilliam) de la SHQ, Daniel Dussault de l'Association des directeurs d'offices d'habitation, Esther Lapointe du regroupement des offices d'habitation, Louise Lafortune de la Fédération des locataires de HLM et Sonia Bilodeau et Hélène Bohémier des offices de Montréal et de Québec.

ALLOCUTION D'OUVERTURE

Pierre Cliche, président-directeur général, Société d'habitation du Québec

L'allocution de Pierre Cliche a revêtu pour plusieurs participants un caractère stratégique. Celui-ci y confirme en effet le rôle de gestionnaires de milieux de vie des dirigeants d'OMH plutôt que de gestionnaires d'immeubles. Le tournant amorcé en 2002 avec la Loi sur la Société d'habitation du Québec est résolument maintenu de même que la pertinence du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) qui est soulignée.

Mesdames, Messieurs,

C'est la première occasion que j'ai de vous rencontrer et je voudrais profiter d'une thématique particulièrement stimulante, *Agir ensemble dans nos milieux de vie*, pour partager avec vous ma vision et ma compréhension des enjeux.

D'abord, pour moi, le logement, le domicile d'un ménage, est un ancrage fondamental. Le ménage y passe la plus grande partie de son temps, le meuble et le décore selon ses goûts et ses moyens, y développe des habitudes de vie et une familiarité avec son environnement.

C'est le lieu par excellence de la vie privée, le domaine réservé des individus qui l'habitent. C'est aussi un tremplin pour l'insertion sociale. Le logement s'inscrit dans un habitat, dans une communauté d'individus et de ménages qui habitent différents types de foyers. Un logement de qualité contribue à rehausser l'image qu'on a de soi-même et augmente les chances d'une meilleure intégration dans son milieu.

C'est d'ailleurs à cette tâche que les offices d'habitation consacrent une grande part de leurs énergies. Certes, la Loi 49, adoptée en 2002, a marqué un tournant en reconnaissant le rôle social et communautaire des offices d'habitation, les habilitant à mettre en œuvre toute activité à caractère social favorisant le mieux-être de leur clientèle. Mais il faut reconnaître que ce virage avait commencé bien avant et que la gestion des immeubles n'était déjà plus, depuis nombre d'années, la préoccupation principale des offices d'habitation. Mieux comprendre les besoins de locataires dont le profil a beaucoup évolué par rapport à ce qu'ils étaient (plus de familles monoparentales, davantage de personnes âgées et d'immigrants, ménages à problèmes multiples ayant des contraintes sévères à l'emploi, etc.) fut la clé de ce changement. Comprendre qu'on ne pouvait réduire les besoins de leurs locataires à un besoin de logement et que ceux-ci pouvaient s'impliquer positivement et activement dans la gestion de leurs logements si on essayait de prendre en compte et de satisfaire leurs autres besoins.

En fait, les offices d'habitation ne sont pas des gestionnaires d'immeubles comme les autres et ils ne se préoccupent pas seulement de fournir un cadre d'habitation de qualité pour un loyer ajusté aux revenus des locataires. Ils doivent également se soucier de favoriser la participation de leurs locataires à la vie communautaire, à la vie sociale. Et pour cela, s'assurer qu'ils ont accès aux services de soutien sans lesquels, pour un bon nombre d'entre eux, toute ouverture sur l'extérieur, toute intégration à la vie de la communauté serait compromise.



Pierre Cliche

Si les offices d'habitation ont pour la plupart réussi cette transition et s'y engagent avec de plus en plus de détermination, c'est qu'ils ont développé ou développent présentement des relations plus étroites avec les intervenants locaux des réseaux publics : les services sociaux, d'éducation, de sécurité publique ainsi que des organismes du domaine de l'économie sociale. Étant au cœur d'un faisceau local de relations, bien implantés dans leur communauté, ils utilisent progressivement leur pouvoir d'initiative pour tisser des liens, pour participer à tous les réseaux locaux pouvant leur permettre de faire avancer la compréhension des besoins de leur clientèle. Dans leur milieu, ils ne sont pas perçus comme de simples administrateurs d'immeubles mais comme des gestionnaires responsables, impliqués de plus en plus activement dans leur communauté et favorisant le développement d'une plus grande solidarité. C'est cette implication et cette crédibilité qui ont amené progressivement la SHQ à voir les offices d'habitation comme des partenaires et à leur confier d'autres responsabilités.

Bref, ma vision des choses est que les offices d'habitation sont des gestionnaires de milieux de vie plus que des gestionnaires d'immeubles. Ils doivent évoluer avec leur clientèle. Leur rôle est de favoriser l'intégration sociale de leurs locataires et, pour ce faire, les HLM doivent devenir des lieux ouverts sur leur communauté et non demeurer en retrait. Les citoyens qui y habitent sont des citoyens à part entière qui doivent prendre leur place dans la communauté et que les communautés doivent savoir accueillir.

Toutefois, une intégration réussie dans la communauté n'arrivera pas toute seule, sans effort, du jour au lendemain. Des étapes doivent être franchies et la première d'entre elles consiste sans doute pour les locataires à occuper la place qui leur revient à l'intérieur du processus de gestion des HLM. Les modifications législatives de 2002 confirmaient la volonté du gouvernement d'accorder aux locataires des HLM une place plus grande dans la gestion de leurs milieux de vie, créant l'obligation pour les offices d'habitation de mettre en place des comités consultatifs de résidents. Au moment où je vous parle, il n'y a en pas encore partout. La SHQ s'est associée à la Fédération des locataires de HLM pour en favoriser l'implantation rapide. Ce mouvement est soutenu par le Regroupement des offices d'habitation du Québec. Des circonstances locales particulières peuvent expliquer certains retards, mais on constate une progression intéressante dans la mise en place des comités de résidents.

Un constat plus important encore, c'est que là où ils existent et jouent pleinement leur rôle, ces comités permettent de mettre en place une gestion plus harmonieuse des rapports entre les offices et les locataires. Les comités ne sont pas seulement le véhicule des récriminations individuelles, mais ils favorisent la sélection par les locataires de dossiers prioritaires sur lesquels ils peuvent travailler de manière constructive et responsable avec les offices. Cela suppose bien sûr une oreille attentive, une réceptivité de la part des offices, mais cette attitude positive existe et continue de se construire.

Les offices ne sont cependant pas toujours en mesure de combler les besoins des locataires, peu importe leur légitimité et leur pertinence, l'essentiel de leur budget étant dévolu à l'administration des immeubles. Avec des moyens limités, un grand nombre d'entre eux ont cherché quand même à soutenir les initiatives souhaitées par les locataires. La mise en place du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM a permis, avec des moyens modestes là encore, de renforcer la prise en charge de leur milieu de vie par les résidants et les résidentes de HLM et de soutenir des projets qui leur tiennent à cœur, allant des cuisines collectives aux activités de loisir, de l'aide aux devoirs à l'organisation de terrains de jeux pour les enfants. Et les résultats sont enthousiasmants comme vous pourrez le voir plus tard aujourd'hui. Je voudrais particulièrement souligner l'effet de levier, l'effet multiplicateur que le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) a eu à plusieurs endroits où, à partir des subventions initiales du programme, d'autres contributions ont pu être obtenues de divers organismes de la communauté. Cette étincelle, ce début d'une action communautaire plus solidaire que permet le PAICS doit être préservé. La SHQ prendra tous les moyens pour permettre non seulement le maintien du programme mais son développement.

En terminant, je dirais, pour résumer ma vision de l'action communautaire et du développement social en HLM, que pour qu'elle se réalise, ce que nous désirons tous, il est nécessaire d'agir sur deux axes. D'abord, les offices d'habitation doivent continuer de s'ouvrir sur leur communauté, de tisser des liens avec les autres organisations, de faire partie des réseaux locaux de solidarité et d'intervention, pour le plus grand bénéfice de leurs locataires. Ensuite, les locataires doivent prendre conscience de leur capacité d'agir, d'intervenir pour améliorer leur sort en définissant des secteurs d'initiatives prioritaires et en s'en faisant les promoteurs, non seulement auprès des offices d'habitation mais aussi auprès de leur communauté.

Le développement de communautés locales plus solidaires, plus ouvertes à reconnaître la participation légitime des locataires de HLM à la vie sociale et à se soucier de leurs besoins, est l'objectif à poursuivre. Le cheminement vers la réalisation de cet objectif se fera progressivement, mais à mon avis, il sera d'autant plus organisé et rapide que les offices et les résidants formeront un partenariat solide. C'est le souhait que je formule.

J'espère que ce colloque sera un franc succès et je vous remercie de votre attention.

CONFÉRENCE D'OUVERTURE

**Kemi Jacobs, directrice des services jeunesse et enfance,
Toronto Community Housing Society**

Kemi Jacobs a une longue expérience des milieux HLM dans la région de Toronto. Présentée en plénière, la conférence de madame Jacobs était agrémentée de diapositives. Elle a su stimuler de nombreux questionnements et plusieurs ont pu se reconnaître dans le processus d'accompagnement des locataires que vit depuis quelques années le Toronto Housing Society.



Kemi Jacobs

Je voudrais vous parler de l'important processus de démocratisation des pratiques auprès des locataires au *Toronto Community Housing Society* (TCHS) au cours des dernières années. Ces changements sont survenus dans le contexte des fusions municipales du Toronto métropolitain. Plusieurs sociétés d'habitation se sont alors jointes au TCHS. Cette fusion a été l'occasion d'imposer une nouvelle administration, une nouvelle vision. Il s'agissait de créer des conditions où chacun pouvait contribuer aux priorités.

Le profil éminemment diversifié des locataires a incité les responsables à repenser leur soutien en terme de « création d'une communauté ». En

effet, les locataires sont issus de toutes les catégories d'âge, d'une grande variété d'origines ethniques et religieuses (75 langues parlées) et de conditions sociales. On compte toutefois plus de femmes dans chaque groupe d'âge.

La consultation et la création d'un système de représentation

Lors d'une première étape, les locataires ont été consultés. On a découvert qu'un grand nombre n'était pas informé. Ainsi, beaucoup d'énergie a été déployée pour créer des systèmes de communication. Toutes les communautés ont été regroupées en secteurs (ou arrondissements, ou *Community Housing Units*). De là a-t-on pu édifier un système de représentation. La participation a été formidable. Trois cent soixante-quinze locataires ont été élus pour les conseils de *Community Housing Units* (CHU). Les moyens pour mener à bien les consultations et les processus électoraux n'ont pas été négligés (coûts de transport, de nourriture). Le processus permet aux locataires de disposer de 10 % du budget du soutien communautaire, dont ils sont responsables de l'application. Cette façon de faire nous a été inspirée par le budget participatif de Porto Allegre (Brésil). Dans chaque secteur, les visions et les moyens sont adaptés localement. On leur fait vraiment sentir qu'ils font partie des décisions. La perception des locataires a changé du fait de ce processus très participatif.

Le Tenant Forum

L'un des lieux de participation des locataires est le *Tenant Forum* destiné à discuter des problèmes et des priorités. On y utilise un processus ouvert (*Open Space*) où les travailleurs et les locataires déterminent eux-mêmes l'ordre du jour de la rencontre de deux jours. Ces forums ont lieu deux fois par année. Lors du premier *Tenant Forum*, les locataires ont dit que c'était la première fois qu'on ne leur imposait pas un processus.

Élection de locataires au conseil d'administration du TCHS

Pour la première fois de son histoire, le *Toronto Community Housing Society* a élu deux représentants des locataires. Ces élections sont approuvées par le ministère responsable du logement social en Ontario.

En conclusion, tous ces changements nous incitent à repenser le logement social. Les processus de représentation ont bien fonctionné, mais nos communautés ne sont pas des îles. Le TCHS travaille avec la ville pour résoudre certaines problématiques (jeunes de la rue, délinquance, etc.). De même, on a mis en place un fonds d'investissement social de 1 million de dollars pour soutenir certaines innovations sociales dans la communauté. Ce fonds a généré 50 projets jusqu'à maintenant. C'est nouveau, c'est risqué, mais cette initiative nous a donné de la crédibilité auprès d'autres bailleurs de fonds et décideurs. Le changement est difficile. Mais il faut arrêter de voir le logement social comme de la brique et du mortier et voir ces ensembles comme des communautés, ce qu'elles forment. En tant que responsables, il importe de laisser plus d'espace aux autres, « *nous qui sommes habitués à avoir de l'initiative tout le temps. Cela reste un défi essentiel et stimulant* ».



Toronto Community Housing

Convention de locataire

Présentée par la
Société communautaire de logement de Toronto



Toronto Community Housing

Société communautaire de logement de Toronto



L'un des plus importants organismes de logement social en Amérique du Nord

- Nombre de locataires: 164,000 (6 % de la population de Toronto)
- Nombre de logements: 58,500
- Nombre de sites: 351 immeubles à logements (tours et autres), 800 maisons et duplex
- 93 % des locataires paient un loyer indexé sur le revenu, 7 % paient le prix du marché



Toronto Community Housing

Nouvelle organisation, nouvelle vision



- **Créée en janvier 2002**
...a rassemblé les entreprises municipales et provinciales de logement social
- **Défis variés et opportunités uniques**
- **Consultation à grande échelle sur la vision et les orientations stratégiques**
 - 6000 locataires, employé(e)s, organismes communautaires et conseillers municipaux

Objectifs stratégiques

énoncés dans le *Plan de gestion communautaire*

- Édifier un modèle communautaire décentralisé
- Créer des collectivités saines et sécuritaires
- Créer une viabilité financière
- Maintenir et améliorer l'état des bâtiments
- Construire plus de logements abordables
- Créer une organisation saine
- Établir une gouvernance juste

Édifier des collectivités



- **Structure décentralisée**
 - 27 ensembles de logement social (en moyenne, 2000 logements sociaux)
- **Prestation de services adaptée à la collectivité**

Focalisation

- Petites collectivités
- Processus décisionnel local
- Engagement communautaire des locataires
- Liens communautaires solides

Édifier des collectivités

PROFIL DES LOCATAIRES

- Origines ethno-raciales plurielles
- Utilisation de plus de 75 langues parlées
 - Anglais, Chinois, Somali, Espagnol, Russe, Tamoul, Coréen, Polonais, Vietnamien, Persan, Bengali, Français, Arabe, Amharique, Grec, Twi, Portugais, Gujarati, Italien
- Nouveaux immigrants / réfugiés
- Vaste gamme de croyances religieuses et spirituelles
- Tous âges
- Habiletés et compétences variées
- Orientations sexuelles différentes

Édifier des collectivités

PROFIL DES LOCATAIRES

- Familles, couples, célibataires
- Enfants, jeunes et personnes âgées en grand nombre



- Revenu moyen d'une famille de quatre: 15,000 \$

Repenser le soutien aux locataires



PRIORITÉS

- Au bénéfice des locataires, créer des conditions locales favorisant la participation à l'établissement des priorités, à la détermination des initiatives et des programmes locaux et à l'attribution des budgets
- Édifier des collectivités informées et solidaires

Système de participation des locataires



Édification d'un système formel de représentation

- Dans chaque bâtiment / complexe, élection de représentants par les locataires
- Les représentants des locataires siègent au Conseil local des locataires
- Le Conseil des locataires oeuvre avec le personnel à la gestion de l'entité d'habitation communautaire

Juin 2003 – Élections de locataires à l'échelle de l'entreprise

160,000 locataires élisent 389 représentants



Soutien local aux locataires

Procurer du soutien aux Conseils des locataires

- Aider les Conseils à déterminer les priorités et à élaborer des partenariats avec les organismes et les groupes communautaires

EXEMPLES:

- Financer les Conseils de locataires afin d'accentuer leurs habiletés, former les représentants, édifier le leadership (formation à la gouvernance pour tous les représentants)
- Assigner du personnel pour aider à la planification et au déploiement stratégique, et pour établir les liens dans la collectivité
- Fournir la recherche, les profils communautaires et les renseignements sur la collectivité
- Soutenir massivement la participation des locataires aux affaires communautaires (accessibilité, services de traduction et d'interprétation)
- S'insérer dans le secteur des affaires communautaires (contrats de gestion communautaire)

Processus décisionnel au niveau local

PORTÉE GÉNÉRALE

- Établissement de la vision locale et des priorités
- Déterminer les objectifs de santé de la collectivité
- Oeuvrer en partenariat avec les groupes d'intérêt communautaires
- Élaborer, avec budgets, des plans d'affaires communautaires,
- Budgétisation de la participation communautaire
 - Les locataires prennent part aux décisions d'investissements discrétionnaires
 - En 2004, les locataires ont affecté 9 \$ millions
 - À la rencontre du 26 juin prochain, les représentants des entités d'habitation détermineront des dépenses d'établissement de l'ordre de 1,8 \$ million.

Engagement des locataires envers les enjeux de la compagnie



Octobre 2003, un premier Forum rassemble plus de 400 représentants et employés.

La Société communautaire de logement de Toronto a établi des rapports formels avec les Conseils des locataires

- Forums tenus à l'échelle de la compagnie entre représentants des locataires et le personnel de la compagnie pour discuter des enjeux à l'échelle de la compagnie

Les représentants des locataires s'impliquent dans l'élaboration des stratégies et des solutions concernant les enjeux à l'échelle de la compagnie

Toronto Community Housing



AU PREMIER FORUM

- Le premier jour, les participants se sont présentés à une rencontre et ont discuté de 73 enjeux.
- Le deuxième jour, ils ont identifié leurs 10 priorités au moyen d'un système de vote électronique.

Élection des locataires au Conseil

Toronto Community Housing

Une équipe de travail locataires/employés a élaboré un processus d'élection de locataires au Conseil d'administration – aux 3 ans

Processus

- Tous les locataires intéressés soumettent un formulaire de candidature
- Les candidatures de chaque entité d'habitation sont examinées par les Conseils locaux qui retiennent jusqu'à deux candidats
- Au cours d'une foire aux candidats, les représentants des locataires ont l'occasion de rencontrer les candidats (possibilité de 54), puis les représentants votent.
- La nomination des deux meilleurs candidats au classement du vote est recommandée au Conseil d'administration de la Société par le Conseil municipal de la Ville de Toronto
- Le Conseil municipal de la Ville de Toronto confirme la nomination des deux membres des locataires.

Ce processus veut tout faire d'être réalisé pour la prochaine fois. Les deux candidatures recommandées seront confirmées.

Développer une nouvelle conception de la communauté dans chaque entité d'habitation

Toronto Community Housing



- Déplacer le regard du bâtiment vers le voisinage
- Obtenir l'engagement des locataires envers une priorité dans chaque collectivité.

RECONSTRUCTION/REVITALISATION

- La SCLT planifie la reconstruction / revitalisation de 16 sites. L'engagement des locataires et des intervenants à chaque étape = clé du succès dans l'édification de la communauté.
- **Don Mount Court** – travail des locataires, des voisins et autres pour concevoir un plan de reconstruction... **Rajmont Park** – locataires impliqués dans un vaste processus de consultation ayant conduit à un design architectural primé.



Engagement civique des résidents

Toronto Community Housing

- Initiatives municipales sur la sécurité communautaire
 - Jamestown, Malvern, plans d'action de la collectivité Jane-Finch
- Nouvelle stratégie Jeunesse et fond d'investissement social de 1 \$ million
 - Cause l'innovation et entraîne la participation et l'engagement civique envers les stratégies globales de santé communautaire

Engagement civique des résidents

Toronto Community Housing

LIENS AVEC DES ORGANISATIONS NATIONALES ET INTERNATIONALES

- **Du jardin à la table – Programme de jardinage collectif**
 - Ensemencement, plantage, soupers communautaires
 - Retombées: recyclage, compostage moyen, leadership jeunesse et formation, développement économique communautaire
- **Partenariat au Brésil**
 - Développer la capacité de leadership dans des réseaux et des partenariats


Accueillir le changement

Toronto Community Housing



- Déplacer le regard du bâtiment vers le voisinage
- Un nouveau modèle requiert que le personnel, les locataires et la collectivité travaillent et pensent différemment à la communauté
- Requiert un certain abandon pour inviter autrui à devenir acteur
- Constitue un défi pour la personne et sur le plan de l'organisation
- Stratégies porteuses de changement

Caractéristiques du changement

Toronto Community Housing 

- Nécessité de reconnaître la complexité de l'organisation
- ...d'analyser le pouvoir et les valeurs
- ...de véhiculer des valeurs vécues.
- Impacts de courte durée sur les charges de travail
- ...situation embrouillée, heurtante, légitimise les conflits
- ...suscite la résistance : focalise sur le comportement et non sur la pensée
- Instable = stable

Toronto Community Housing 



Pour plus de renseignements
www.torontohousing.ca

Période de questions

La conférence de madame Jacobs a été suivie d'une courte période de questions et d'échanges que voici.

Robert Pilon :
 (FLHLMQ)²

Quel est le rôle des locataires dans les Community Housing Units (CHU) ? Sont-ils consultatifs ou décisionnels ?

Kemi Jacobs :

Leur rôle est décisionnel, mais ce sont des représentants élus. Les décisions se prennent en collaboration avec les directeurs de secteurs.

Robert Pilon :

Les locataires ont-ils un pouvoir décisionnel sur leurs budgets ?

Kemi Jacobs :

Il y a des budgets qui sont fixes, comme pour les immeubles par exemple, mais pour les sommes discrétionnaires, ce sont les CHU qui décident des priorités.

Gaétan Paquette :
 (OMH de Lévis)

Je n'ai pas de questions mais plutôt des félicitations à vous adresser. Ce que vous décrivez ressemble à ce qui se fait chez nous, à Lévis. C'est beaucoup de travail, mais on récolte beaucoup de résultats.

² Fédération des locataires en HLM du Québec.

PRÉSENTATIONS EN PLÉNIÈRE

Hélène Aubé, directrice de la Direction de la planification, de la recherche et de la concertation (DPRC) à la Société d'habitation du Québec, souhaite la bienvenue aux participants. Elle présente les objectifs des trois présentations de cette plénière. Ces trois présentations, souligne-t-elle, sont en lien avec les travaux du comité sur le développement social en HLM. Elles enrichiront les discussions à venir en après-midi.

1. Les pratiques d'action communautaire en milieu HLM

Paul Morin, chercheur au Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) et professeur de travail social à l'Université de Sherbrooke.

2. Présentation du modèle d'intervention sur le développement social et de l'approche communautaire intégrée au Guide de gestion du logement social

Hélène Bohémier, directrice du Service du développement communautaire et social, OMH de Montréal.

3. Présentation des conclusions du rapport d'évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS)

Pascale Denault et Michel Ouellet, Société d'habitation du Québec.

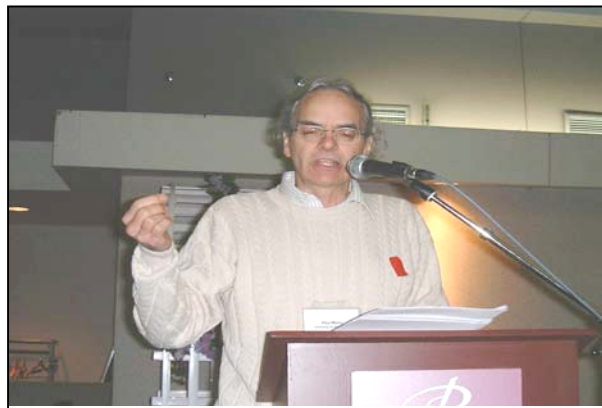


Michel Ouellet, Hélène Aubé, Hélène Bohémier et Paul Morin

LES PRATIQUES D'ACTION COMMUNAUTAIRE EN MILIEU HLM

Paul Morin, Département de service social, Université de Sherbrooke, Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS-UQAM).

Monsieur Morin présente la démarche et quelques résultats d'une recherche portant sur l'inventaire des pratiques d'action communautaire en HLM. La recherche soutenue financièrement par la SHQ a été amorcée en 2004 et un rapport final devrait être disponible en 2006. Nous publions ici des extraits de sa conférence.



Paul Morin

En 2003, la Société d'habitation du Québec (SHQ) a confié au Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS-UQAM) la réalisation de la première phase d'une étude visant à dresser un inventaire analytique des pratiques d'action communautaire, à circonscrire ses principaux aspects et examiner le rôle et l'importance de ces pratiques dans l'atteinte des objectifs poursuivis par le Programme d'habitation à loyer modique. Ces pratiques ont été définies comme étant : « tout projet en milieu HLM visant à renforcer la prise en charge de leur milieu par et pour les résidants, et tout projet visant à créer des milieux de vie communautaire, sociale et familiale adaptés aux besoins des personnes qui y évoluent ». La présente communication vise à présenter différents éléments d'information et d'analyse issus des travaux de la première phase de cette étude. Nous voulons aussi faire le point sur l'avancement des travaux de la deuxième phase de la recherche.

La première phase de la recherche visait à déterminer l'approche méthodologique permettant de catégoriser, d'identifier et d'analyser les pratiques visées par l'étude. Afin de mener à terme cette phase de la recherche, nous avons rencontré quelques acteurs clefs et effectué une revue de la littérature en regard des pratiques d'action communautaire en milieu de vie HLM dans différents pays. Précisons ici qu'il s'agit de la première revue de la littérature effectuée au Québec sur l'action communautaire en milieu HLM. Cette recherche arrive donc à point nommé. Deux autres analyses documentaires ont également été effectuées; la première, relative aux fondements conceptuels de l'action communautaire et la seconde aux méthodologies de l'action communautaire.

En regard des fondements conceptuels, nous voulons d'abord souligner brièvement la richesse du concept de développement social qui sera traité ultérieurement par madame Bohémier. L'idée centrale est de mettre l'accent sur la vie quotidienne des personnes dans leur quartier afin que les principaux critères d'analyse et de référence des politiques sociales soient justement les circonstances de la vie de tous les jours des citoyens. L'ancrage de ce concept dans le quotidien a particulièrement retenu notre attention car, vous le savez bien, les personnes en milieu HLM ne se mobilisent pas pour de grands débats, mais bien pour des situations concrètes qui influent sur leur vie, jour après jour. La promotion et la prévention dans le domaine de la santé mentale constituent également des portes d'entrée intéressantes, d'autant plus qu'il y a ici un enjeu fondamental.

En regard de l'action communautaire en milieu HLM, la revue de la littérature a fait ressortir trois points centraux : la nécessité de favoriser l'appropriation du pouvoir des résidants; les caractéristiques et le développement des mesures d'action aux personnes et la lutte à la pauvreté et à l'exclusion. Somerville (1998) a défini le pouvoir d'agir quant au logement social comme suit : tout processus par lequel les personnes augmentent leur contrôle relativement à leur logement. Il a ainsi identifié quatre processus pour augmenter le contrôle et le pouvoir des locataires. Les gestionnaires doivent :

- communiquer l'information appropriée et assurer une formation adéquate;
- s'assurer que les locataires ont des droits spécifiques, tant individuels que collectifs;
- s'assurer que les associations ont des ressources adéquates, financières ou autres;
- effectuer un transfert de pouvoirs ou reconnaître des pouvoirs spécifiques de négociation, de prise de décision et de monitoring aux associations.

Très peu de recherches ont été réalisées sur une question aussi essentielle que les démarches d'appropriation de pouvoir des locataires. Ceux-ci constituent pourtant la raison d'être d'un parc d'habitations public³. Au terme d'une revue de la littérature, la nature et les caractéristiques des actions aux personnes (accompagnement social) sont ressorties comme un autre enjeu majeur. Au Québec comme ailleurs, il semble y avoir un développement important des activités de support psychosocial, alliant l'action auprès des personnes et l'action collective, notamment auprès des personnes âgées et des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Les CLSC, étant tous fusionnés, pour notre plus grand malheur collectif, dans 95 CSSS, les nouveaux réseaux locaux intégrés de services ont joué un rôle clé dans le développement de ce type d'actions communautaires.

Finalement, la lutte contre la pauvreté et l'exclusion constitue notre troisième enjeu. Une synthèse de 33 études effectuées sur plus de 100 milieux de vie HLM dispersés dans toute l'Angleterre, tant en milieu urbain que rural, a fait les constats suivants :

- La pauvreté est à la racine des problèmes et malgré une image publique négative, la plupart des résidants de ces lieux possèdent une énergie substantielle et des habiletés.
- Un contrôle local des services et une implication significative dans les partenariats très visibles se mettent en place quand les locataires ont développé une base solide s'appuyant sur une activité locale et une expérience organisationnelle. Il est très difficile de partir de rien.
- Des initiatives spécialement ciblées donnent un départ essentiel à la revitalisation. Mais à moins qu'il y ait des changements significatifs dans les services sociaux courants et les politiques sociales, les bénéfiques seront confinés aux quelques lieux ciblés par ces initiatives et ce, en fonction de leur durée.
- Les partenariats ne peuvent être réalisés si l'on implique les résidants à la périphérie des systèmes existants. Cela requiert des transformations significatives et fondamentales dans les façons dont les professionnels, les gouvernements et les décideurs travaillent.
- Le développement social et spécifiquement les actions contre la pauvreté et le chômage nécessitent un fort soutien national et régional. Cela ne peut être laissé au marché privé. (Gaster, Crossley, 2000).

³ L'une des plus intéressantes recherches est sans contredit celle qui a donné lieu à la publication d'un livre cette année : *The dignity of Resistance* (2004) qui décrit et analyse la longue lutte des femmes noires d'un HLM de Chicago. Ce livre fort inspirant écrit par Roberta Feldman et Susan Stall, deux universitaires qui les ont accompagnées et soutenues pendant de nombreuses années, illustre clairement le savoir-faire et l'expertise de ces femmes dans le processus d'appropriation d'un espace afin d'améliorer leurs conditions de vie.

Nous avons choisi de structurer notre grille analytique en fonction des trois enjeux que nous venons de soulever puisqu'ils nous semblent constituer la raison d'être des pratiques d'action communautaire en milieu HLM. Afin d'être à même de réaliser l'inventaire, nous analyserons les pratiques selon les types d'approches identifiés par le Comité sur l'action communautaire et le développement social :

- l'action en milieu HLM (approche communautaire);
- l'action s'adressant aux personnes (individus et familles);
- et l'action dans la communauté (partenariat intersectoriel) selon les stratégies de base qui réfèrent à la promotion des habiletés et à la conscientisation des résidents, à la promotion du partenariat et à l'action sociopolitique.

Finalement la catégorisation des pratiques se fera en identifiant les domaines d'intervention, comme par exemple les activités de loisirs, le soutien aux jeunes, le développement des habiletés, la prise en charge collective, la vie associative. Les formes organisationnelles que revêt le travail d'action communautaire en milieu HLM sont l'autre élément qui nous permet cette catégorisation.

Ces formes seront analysées selon la typologie suivante :

- le modèle des associations de locataires;
- un modèle bipartite où un OMH et un organisme communautaire collaborent de manière étroite, par exemple dans les logements de catégorie C du programme Accès Logis;
- un modèle intersectoriel où un OMH et plusieurs acteurs travaillent ensemble dans un secteur d'activité spécifique, dans le milieu jeunesse par exemple;
- un modèle visant à intégrer le milieu HLM dans son tissu social.

Précisons d'emblée qu'il s'agit là encore de modèles types qui ne sont pas mutuellement exclusifs. Plusieurs de ces modèles ou des variantes peuvent cohabiter dans un milieu HLM.

Démarche d'enquête classique

La deuxième phase de l'étude a débuté à l'été 2004 et ce, toujours dans le but de dresser un inventaire analytique des pratiques d'action communautaire. Nous validerons et nuancerons donc au besoin la typologie élaborée pour catégoriser les pratiques d'action communautaire. Au total, 305 OMH sur 547 ont répondu à un questionnaire (54 %), dont la très grande majorité était des offices ayant plus de 50 unités. De ces 305 OMH, 173 ont répondu par la négative à la question « Existe-t-il actuellement (2004) une ou des activités issues des pratiques d'action communautaire destinées aux locataires telles que nous les avons définies dans le document A ? »; 132 OMH ont répondu positivement. Il importe dès maintenant de souligner que 151 de ces 173 réponses négatives proviennent des 227 OMH ayant moins de 50 unités qui ont retourné le questionnaire. Quant au volet qualitatif, il s'intéresse particulièrement aux aspects innovants des pratiques d'action communautaires inventoriées, tels les principaux acteurs et les conditions d'émergence. Ainsi, les pratiques d'action communautaire dans les huit OMH ayant un nombre d'unités de logements supérieur à 1 000 doivent faire l'objet d'entrevues semi-structurées auprès de trois personnes provenant d'univers différents afin de permettre une triangulation des résultats (associations de locataires, organismes communautaires, intervenants OMH, intervenants du réseau public).

En conclusion, qu'il me soit permis d'ajouter qu'en effectuant cette recherche et en travaillant étroitement avec l'ensemble des partenaires, nous espérons également contribuer, pour reprendre les termes du préambule de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion, « à démontrer que les personnes en situation de pauvreté et d'exclusion sociale sont les premières à agir pour transformer leur situation et celle des leurs et que cette transformation est liée au développement social, culturel et économique de toute la collectivité. » À ce titre, nous avons d'autres projets en tête pour contribuer à l'appropriation du pouvoir des locataires en milieu HLM ainsi qu'au développement des réseaux locaux de solidarité. Comme l'a si bien exprimé Viviane Labrie, porte-parole du Collectif pour un Québec sans pauvreté lors d'une conférence prononcée le 8 novembre dernier à l'Université de Sherbrooke : « la violence peut se déléguer, pas la non-violence ni la mobilisation ».

Période de questions

Denis Robitaille (ROHQ) :

On se réjouit de cette percée en recherche plus fondamentale. On compte beaucoup sur des actions qui partent du cadre sur le développement social en HLM développé par le Comité de travail sur l'action communautaire et présenté plus tard dans cette session. On souhaite des conclusions complètes et largement diffusées. C'est une invitation.



Au premier rang : Pierre Cliche, Denis Robitaille, Jean-Marie Doyon et Daniel Samuel

PRÉSENTATION DU MODÈLE D'INTERVENTION SUR LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET DE L'APPROCHE COMMUNAUTAIRE INTÉGRÉE DU GUIDE DE GESTION DU LOGEMENT SOCIAL

**Hélène Bohémier, directrice du Service du développement communautaire et social de
l'OMH de Montréal**



Hélène Bohémier

La présentation de madame Bohémier, de nature très pédagogique, a permis aux participants de découvrir ou de redécouvrir le modèle d'intervention désormais adopté par la SHQ ainsi que les outils qui l'accompagnent. Sa présentation a guidé certaines des interventions qui ont suivi.

L'inclusion, dans le Guide de gestion du logement social de la SHQ, d'une section portant spécifiquement sur le développement social constitue une étape significative des nouvelles orientations de la SHQ en matière de développement social. C'est pourquoi le Comité de travail sur l'action communautaire et le

développement social souhaitait vous parler, aujourd'hui, de cette partie du Guide de gestion. À l'origine de cette évolution, soulignons la participation de certains membres du Comité, dont certains sont des pionniers, des éclaireurs. Mais rappelons d'abord les constats qui avaient retenu notre attention lors du premier colloque sur l'action communautaire et le développement social en 2002, à Montréal⁴.

- Les attentes sont grandes dans le réseau des offices et la situation est propice à une action plus soutenue qui englobe l'action communautaire et le développement social.
- On constate de plus en plus un désir des locataires de participer et de s'impliquer dans l'amélioration de leur milieu de vie. Le rôle de l'office, dans cette prise en charge, est primordial.
- Il importe d'offrir aux offices des outils de travail et des modes d'intervention favorisant le partenariat avec la communauté et ce, tant au plan de l'action communautaire que du développement social.
- De moins en moins de requérants à un logement social n'ont comme seul problème celui du revenu, ce qui signifie l'apparition de nouveaux défis et commande une nouvelle approche de la part des gestionnaires et des administrateurs. Le renforcement des associations de locataires et de leur rôle, bien que favorisant la prise en charge, ne répond pas à lui seul à cette nouvelle réalité. Il doit être appuyé par des interventions et des mesures visant le soutien des personnes avec des problématiques plus difficiles et encourageant leur inclusion dans leur milieu de vie.
- On doit faire connaître le rôle et l'utilité des comités de locataires, encourager le partenariat entre ceux-ci et les offices municipaux et émettre un avis sur cette question.
- On doit appuyer les offices, reconnaître leur rôle social et leur offrir des moyens administratifs et financiers en conséquence, sans pour autant leur offrir des solutions dites

⁴ Table de concertation sur les HLM publics (2002), *Rapport de la session de travail sur l'action communautaire et le développement social*, Montréal, SHQ, 22 pages.

« mur à mur », tout en tenant compte des problématiques diverses et de la réalité des milieux urbains, semi-urbains et ruraux.

- Compte tenu de la concentration des problèmes rencontrés, l'action communautaire et le développement social constituent des moyens pour lutter contre l'exclusion, améliorer la qualité de vie en général et combattre la mauvaise perception qu'on peut se faire du HLM dans certains milieux.

Rappelons maintenant ce que dit la nouvelle Loi sur la Société d'habitation du Québec.

Le développement communautaire et social dans les HLM

Loi sur la Société d'habitation du Québec Article 57

3.1 « Un office ainsi constitué peut également

...

e) Mettre en oeuvre toute activité à caractère social et communautaire favorisant le mieux-être de sa clientèle. »

Objectif général

Il est de:

- ⊙ Favoriser le développement social et
- ⊙ Assurer l'exercice de la pleine citoyenneté par les résidents en HLM

Quatre objectifs spécifiques

- ⊙ Favoriser la prise en charge des locataires par rapport à leur milieu de vie.
Ex.: la vie associative et les instances de consultation
- ⊙ Faire du HLM un milieu de vie où il fait bon vivre
Ex.: des projets communautaires (cuisines collectives, prévention de la criminalité)
- ⊙ Faciliter l'intégration dans les milieux de vie HLM des personnes ayant des vulnérabilités sur le plan psychosocial
Ex.: des projets pour briser l'isolement des personnes âgées ou encore des projets de catégorie C
- ⊙ Permettre que le HLM soit un milieu intégré dans sa communauté
Ex.: soutenir la participation des locataires à la vie de quartier

Trois stratégies

- ⊙ **L'approche communautaire**
Une approche qui mise sur le potentiel d'un groupe de personnes
 1. à identifier les problèmes et les solutions à des problématiques
 2. et à mettre en oeuvre les solutions retenues
- ⊙ **L'action aux personnes**
Une action qui vise à soutenir les personnes qui sont plus vulnérables sur le plan de la santé physique ou mentale.
- ⊙ **Le partenariat intersectoriel**
Entre les locataires, les employé-e-s des offices, les conseils d'administration et les ressources du milieu, qu'elles soient communautaires ou institutionnelles.

Vision du développement social

VIVRE EN LOGEMENT SOCIAL
CITOYEN À PART ENTIÈRE

↓

LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL

APPROCHE COMMUNAUTAIRE

- La vie associative
- La participation des locataires
- Ouverture vers le milieu
- Support à la mise en place de projets

ACTION AUX PERSONNES

- L'intervention individuelle
- L'intervention famille

PARTENARIAT INTERSECTORIEL

- Santé et services sociaux
- Éducation
- Municipalité
- Organismes communautaires

produit par la Table de concertation nationale sur le logement social public - Comité de travail sur le développement social et communautaire

En résumé, la reconnaissance de l'action communautaire en HLM, qu'est-ce que cela change ?

- Une reconnaissance pour le travail qui se fait déjà, à l'externe et à l'interne.
- Un appui à ceux qui veulent continuer.
- Une incitation à ceux qui vont commencer.

Mais aussi un message : nous avons, comme office, un rôle à jouer dans l'amélioration de la qualité de vie de nos locataires de même que pour l'intégration des personnes exclues, en complément des autres acteurs tant gouvernementaux que communautaires et privés.

Cela change aussi nos façons de faire, en intégrant les 4 « C » :

- connaissance des milieux;
- confiance dans la capacité des locataires (6 à 8 mois sont requis pour créer un climat de confiance);
- cohésion dans nos interventions, avec une approche intégrée qui tient compte des contraintes et possibilités de chacun des milieux;
- continuité dans nos actions.

Et la suite : les premiers pas sont accomplis (soutien financier aux associations, projets PAICS, instances consultatives, etc.), mais il reste beaucoup à faire.

Sur le plan du financement, basé sur les 2 « R » :

- reconnaissance des besoins;
- récurrence des actions et du financement (par ex., Place Normandie où, la semaine dernière, après deux ans, trois personnes seulement étaient présentes à l'assemblée générale. À l'occasion des prochaines démarches, la confiance sera plus dure à gagner.

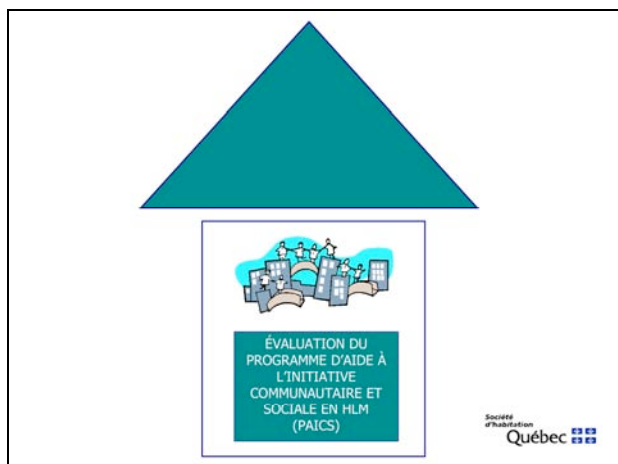
PRÉSENTATION DES CONCLUSIONS DU RAPPORT D'ÉVALUATION DU PROGRAMME D'AIDE À L'INITIATIVE COMMUNAUTAIRE ET SOCIALE (PAICS)

Pascale Denault et Michel Ouellet, SHQ

En 2003, la SHQ a entrepris d'évaluer l'efficacité et les retombées du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale de la SHQ (PAICS). Voici les principaux résultats de l'étude des chercheurs Denault et Ouellet.



Pascale Denault



Plan de la présentation

- * Description du programme
- * But de l'évaluation
- * Objets d'évaluation
- * Participation obtenue
- * Résultats
- * Pistes pour l'avenir

Description du programme

- * Débute en 1998 (avant 2001-2002=PAALHLM)
- * Depuis 2001, financement partagé entre la SHQ et le MESSF
- * Budget 400 000 \$ / an depuis 2001
- * De 1998 à 2004 au total :
 - 229 projets subventionnés
 - 1,6 M\$
- * Aide max./projet = 20 000 \$

Description du programme

- * Le PAICS finance la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire. Il vise :
« à renforcer la prise en charge de leur milieu par les résidents d'HLM ainsi qu'à créer des milieux de vie familiale, communautaire et sociale adaptés aux besoins des personnes qui y évoluent »

But de l'évaluation

* Fournir l'information nécessaire à la prise de décision concernant l'avenir du programme :

- Appuis pour la reconduction
- Pistes d'amélioration

* Objets d'évaluation :

- Efficacité
- Impacts

Objets d'évaluation

* Efficacité :

Le programme a-t-il atteint ses objectifs sous l'angle de la quantité et de la qualité des résultats ?

❖ 18 indicateurs d'efficacité identifiés

- Autonomie
- Estime de soi
- Sens des responsabilités
- Entraide
- Sécurité
- Activité familiale
- Confiance entre voisins
- Mesure de répit
- Participation
- Voisinage
- Moins de vandalisme
- ...

Objets d'évaluation

* Impacts :

Quels sont les effets prévus et non prévus du programme ?

❖ 10 indicateurs d'impacts identifiés

- Soutien social
- Réussite scolaire
- Échange avec le milieu
- Image des HLM
- Intégration sociale
- Santé physique et mentale
- Relation parents-enfants
- Partenaires des projets
- Relation avec les OH
- Implication des municipalités

Participation obtenue

* Questionnaires destinés aux associations de locataires et aux offices d'habitation

- 32 questionnaires remplis

* Questionnaires destinés aux bénéficiaires du programme

- 4 projets visités
- 117 répondants : enfants, ados, adultes, personnes âgées



Résultats

L'efficacité du programme

Effets positifs perçus par les répondants	
OBJECTIF 1: Prise en charge de leur milieu	79 %
OBJECTIF 2: Création de milieux de vie adaptés	55 %
GLOBALEMENT	67 %
Indicateurs individuels	83 %
Indicateurs collectifs	59 %

Résultats

L'efficacité du programme

* Exemples de retombées observées :

- Entraide, estime de soi, rapprochement, implication sociale...

* Constats :

- Convergence entre les résultats provenant des associations, des OH et des projets visités
- Le programme est efficace

Résultats

Les impacts du programme

- * **Analyse :**
 - Comparaison avec l'enquête sociale et de santé (1999)
 - Participants aux activités du PAICS / non-participants

Résultats

Les impacts du programme

- * **Constats au regard des impacts du PAICS :**
 - Santé, détresse psychologique
 - Soutien
 - Relation parents-enfants
 - Réussite scolaire
 - Relation avec le milieu
 - Sentiment d'appartenance
 - Intégration sociale

Résultats

Témoignage

« La subvention du PAICS est très importante pour les associations. Avec cette subvention nous pouvons redonner une certaine dignité à nos locataires. Nous sortons de la solitude plusieurs personnes et essayons de maintenir un équilibre sain pour plusieurs adolescents qui se cherchent. Avec cette subvention nous essayons aussi d'intégrer des gens sur le marché du travail ou de contrer le décrochage scolaire en intéressant les adolescents à des métiers possibles. »

Résultats

Conclusion

Le PAICS atteint ses objectifs et a des impacts appréciables chez les participants, dans leurs milieux de vie, de même que sur l'intégration sociale des personnes vivant en HLM

Pistes pour l'avenir

Quels projets pourraient être favorisés en regard des objectifs du PAICS ?

- * **Ceux qui visent à :**
 - Privilégier la santé
 - Soutenir la réussite scolaire
 - Rejoindre les adolescents
 - Favoriser les activités dans la communauté
 - Diminuer les préjugés
 - Améliorer le sentiment d'appartenance

Pistes pour l'avenir

Quels sont les facteurs de réussite d'un projet ?

- * **Soutien des promoteurs et des responsables des projets par les OH**
- * **Plan de communication**
- * **Implication des bénévoles**
- * **Coopération et participation des partenaires**



Période de questions

La présentation des chercheurs de la SHQ a été suivie d'une période d'échanges et de questions que voici.

- Denis Robitaille (ROHQ) : Y a-t-il une analyse des impacts selon les types de projets, les catégories d'activités ?
- Pascale Denault : Cela pourrait se faire, les données sont à la SHQ.
- Denis Robitaille (ROHQ) : Allez-vous produire un rapport plus complet ? Par exemple, comment savoir, sur le plan quantitatif, de quelle nature sont les besoins et les attentes ?
- Hélène Aubé (SHQ) : C'est encore à l'état de document de travail, mais les autorités ont beaucoup apprécié. La SHQ veut utiliser le rapport de recherche pour faire la promotion du programme et le reconduire, mais il n'y a pas de publication officielle pour l'instant.
- Denis Robitaille (ROHQ) : Est-ce que le rapport final va être plus global ? Plus complet ?
- Hélène Aubé (SHQ) : Il portera sur les objets d'évaluation. Pour la reconduction, c'est bien parti. Pour l'amélioration, nous sommes en plein processus. Nous voulons multiplier les projets. N'hésitez pas à formuler d'autres demandes.
- Paul Sénécal (SHQ) : En complément d'information, nous aurons aussi des données sur la gestion du PAICS. Nous aurons un portrait par type de clientèle, région, type d'activités. Nous colligeons ces informations actuellement. Nous savons que jusqu'à maintenant, sur 550 projets, 229 ont été retenus. Et sur des demandes totalisant 3 M\$, 1,6 M\$ ont été accordés.

André Martin
(OMH de Drummondville) :

Nous avons reçu une subvention PAICS et les résultats sont appréciables. Je viens pour demander la diffusion de ce rapport. Il s'agit aussi de promouvoir cette action auprès des partenaires. Cela nous aiderait.

Bernard Côté (OMH, Mont-Joli) :

Je suis de l'Association des locataires de l'OMH de Mont-Joli. Nous avons bénéficié du PAICS au cours des cinq dernières années. Les résultats sont extraordinaires. Mais cette année, ç'a été non. Je n'ai pas de problème avec cela, mais j'aurais aimé une réponse négative plus délicate. Ç'a été une réponse de fonctionnaire. Il faut s'assurer qu'il y a de la continuité. Ne financez pas de projets sans continuité. Et raffinez vos réponses par respect pour les locataires !

Yves Pilon (OMH de Montréal) :

Je suis de l'Association des locataires, secteurs Saint-Hubert. Pourquoi ces coupures dans le budget PAICS ?

Hélène Aubé (SHQ) :

Il ne s'agit pas de coupures. Les critères sont appliqués uniformément pour tous dans un contexte de ressources limitées. Merci à tous pour ces présentations et ces interventions.



Paul Sénécal

LE DÉFI DE LA COHABITATION

**De l'animation par la troupe de théâtre Mille Facettes de Trois-Rivières.
Écrite par Christiane Grenier, collaboration et mise en scène de René Proulx**

Les auteurs, Christiane Grenier et René Proulx, ont été approchés par le Comité organisateur du colloque pour rendre compte, sous forme de pièce de théâtre, de la réalité de la participation des locataires en HLM. Une démarche de recherche s'est alors amorcée où les auteurs ont rencontré des représentants de comités de locataires pour dégager certains thèmes. Ceux-ci furent ensuite validés par les membres du Comité organisateur. La majorité des comédiens sont des amateurs. En cours de processus, une locataire de HLM s'est même jointe à la troupe des comédiens ! Voici quelques faits saillants de cette présentation théâtrale qui a su toucher le public.



Madame Milot, madame Blanchette, monsieur Boulay, Francine, Brian, et Johanne sont des personnages inspirés de locataires rencontrés par les auteurs. Parmi les thèmes proposés : apprendre, écouter, agir, s'entraider...

Par un bel après-midi d'été, des locataires de HLM vous invitent à entrer dans leur cour arrière. Ils parlent de leurs activités au sein de différents comités de locataires et autres activités bénévoles. À travers leurs conversations, nous en apprenons un peu plus sur leurs attentes, leurs peurs, mais aussi leurs valeurs de compassion, d'empathie, d'entraide.

- « Des fois, il faut être fait fort pour vivre en HLM », dit une des locataires.
- « Les jeunes, les odeurs, l'acceptation des autres cultures... Le gouvernement en laisse trop entrer » déclare un autre.

Une des locataires a bien l'intention de dire comment c'est dans les HLM à la télé. Et combien ça a changé. L'informatique, les maisons de jeunes, les cuisines collectives, l'implication des bénévoles sur les comités consultatifs, etc.

Et si on donnait le mot de la fin à madame Blanchette :

- « Je leur dirais qu'on aime pas ça faire pitié, personne, et qu'il y a trois sortes de pauvreté : la pauvreté financière, celle de la tête et celle du cœur. Tu peux en avoir une, deux, ou les trois. En d'autres mots : si ton portefeuille est souvent vide, mais que tu as du cœur au ventre et une tête pour réfléchir, ben avec un peu d'aide des fois, tu peux arriver quand même à te faire une vie qui a de l'allure ! »

PANEL « AGIR ENSEMBLE DANS NOS MILIEUX DE VIE FAMILLE »

Animation, madame Sonia Bilodeau, OMH de Québec

Le jeudi matin, 18 novembre, madame Sonia Bilodeau, de l'OMH de Québec, présente les trois orateurs et invite les gens à participer à la période de questions à la suite des présentations.

1. Le vandalisme et la criminalité, présentation d'une vidéocassette

Claude Majeau, Fédération des locataires en HLM du Québec

2. Le développement social et communautaire à l'OMH de Lévis

Pascal Brulotte et Daniel Dussault, OMH de Lévis

3. Le développement social en partenariat dans le quartier Petite-Bourgogne, à Montréal

Martine Thériault, CLSC Saint-Henri



Martine Thériault, Daniel Dussault, Claude Majeau et Sonia Bilodeau

ORIENTATIONS SUR LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE EN HLM

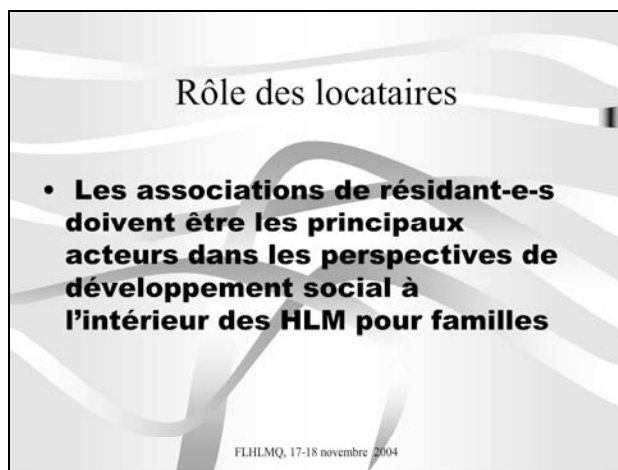
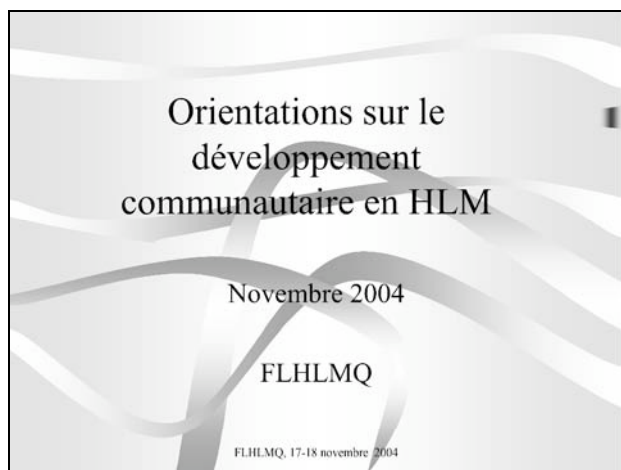
Claude Majeau, Fédération des locataires en HLM du Québec

Madame Majeau a d'abord présenté deux vidéos. Le premier porte sur les comités consultatifs de locataires en HLM (à Mont-Laurier et à Drummondville). Le second porte sur le vandalisme. Il s'intitule « Grandir ensemble dans nos HLM ». Les vidéos sont disponibles à la Fédération des locataires en HLM du Québec. Ensuite, madame Majeau a présenté une conférence sur la participation, dont nous avons retenu les grandes lignes.

Nous sommes venus nombreux cette année. Trente-sept locataires issus des comités consultatifs sont venus pour discuter de leur vie. Ce sont des gens courageux et nous sommes bien contents de les avoir.

Cette présentation porte sur les orientations du développement communautaire en HLM. Les OMH ont beaucoup de pouvoir sur la vie des résidents. Ne l'oubliez pas quand vous approchez des résidents au sujet de projets communautaires. Il faut aussi éviter que les intervenants communautaires soient ceux qui fassent les évictions. Par ailleurs, les organismes communautaires ne doivent pas se substituer aux locataires. Pourquoi ne pas embaucher des locataires pour des projets ?

Pour l'avenir, il faut se donner des outils, il faut oxygéner le milieu. Nous croyons à la révision du règlement sur l'attribution pour favoriser la mixité.



Rôle des locataires

- **Les résident-e-s doivent identifier eux-mêmes les principaux enjeux sociaux, décider des initiatives à mettre en place et se mobiliser pour les réaliser**

FLHLMQ, 17-18 novembre 2004

Les OMH

- **L'office et les institutions locales doivent supporter et faciliter la démarche collective des résident-e-s en formant, si possible, des collectifs d'appui**

FLHLMQ, 17-18 novembre 2004

Est-ce qu'un OMH peut prendre des initiatives ?

- **L'office peut prendre des initiatives :**
 - * avec l'accord du comité consultatif des résident-e-s (CCR)
 - * dans la perspective de développer la prise en charge par les locataires

FLHLMQ, 17-18 novembre 2004

Évitons le contrôle social

- **L'office peut offrir un soutien, sous forme de références, aux personnes en difficultés.**
- **Par contre, à titre de propriétaire il doit éviter de s'ingérer dans leur vie privée. Les locataires doivent pouvoir en toute liberté faire affaire avec des intervenant-e-s sociaux autonomes qui ont une distance critique de l'office.**

FLHLMQ, 17-18 novembre 2004

Les groupes communautaires

La venue d'organismes communautaires dans les HLM doit contribuer à la prise en charge de leur milieu de vie par les locataires eux-mêmes.

Cela doit favoriser la réinsertion sociale des résident-e-s, la création d'emplois pour les résident-e-s, leur appropriation du pouvoir sur les conseils d'administration d'organismes et la mise en place d'associations de locataires.

FLHLMQ, 17-18 novembre 2004

Vision d'avenir

Les politiques d'attribution et de loyer doivent favoriser un certain équilibre social en HLM afin de permettre aux communautés de maintenir une capacité de s'entraider, sans avoir recours constamment à des interventions extérieures

FLHLMQ, 17-18 novembre 2004

L'ACTION COMMUNAUTAIRE À L'OMH DE LÉVIS

Pascal Brulotte et Daniel Dusseault, OMH de Lévis

Pascal Brulotte et Daniel Dusseault sont respectivement intervenant et directeur de l'OMH de Lévis. Dans leur présentation, ils ont surtout voulu rendre compte en mots, mais surtout en images, des impacts réels des actions communautaires dans leur milieu.

Avant la présentation elle-même, nous souhaitons dire un mot sur notre collègue Gilles Dion, disparu récemment. Gilles était président du Comité des locataires. Il nous a souvent aidé à avancer, il nous disait : « *Daniel, tu vas trop vite, on est pas là avec tes projets, ça marchera pas* ». Gilles va nous manquer. Mais ses phrases-chocs vont nous rester en tête et elles vont guider nos actions.

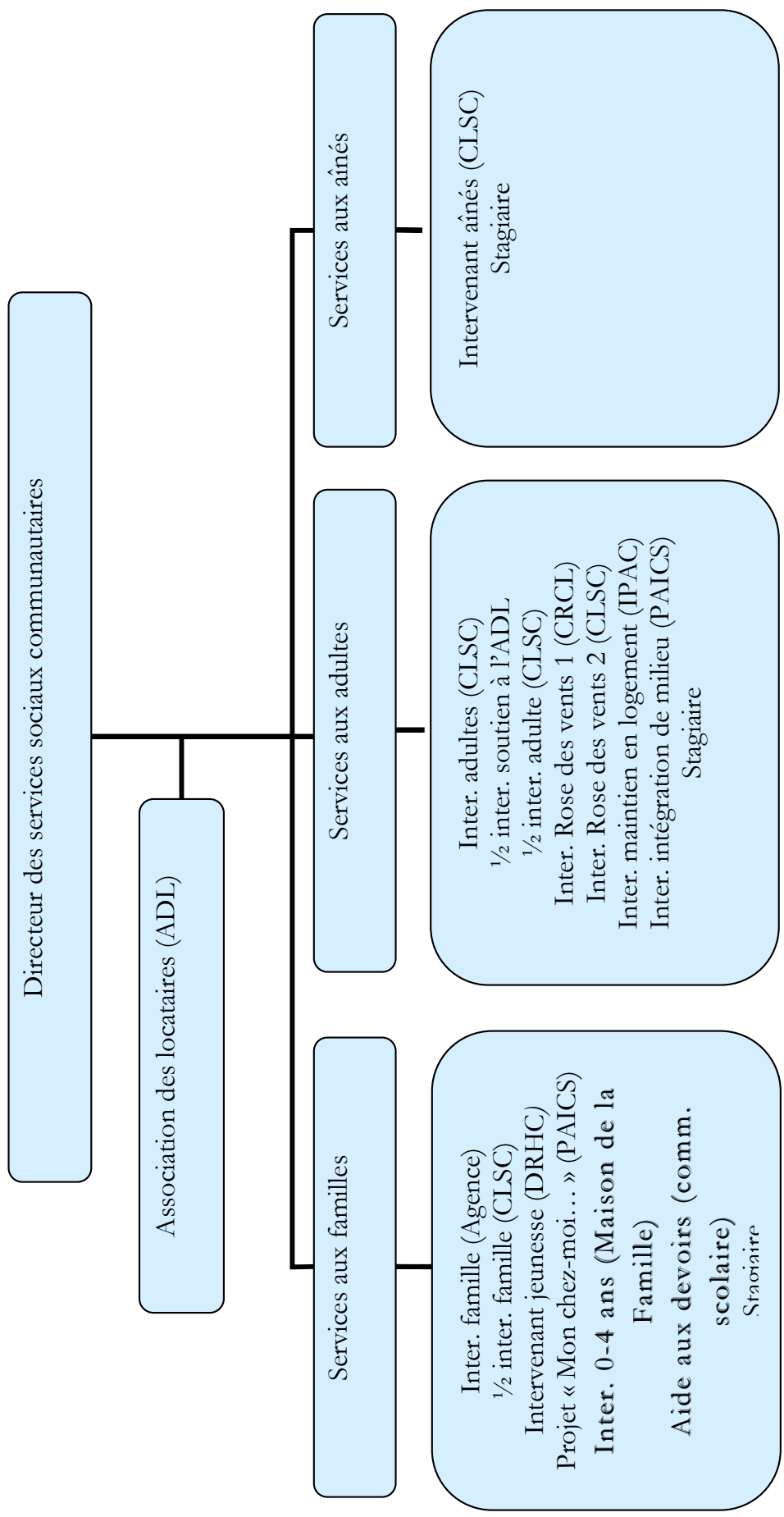
Nous voulons vous présenter l'expérience que l'OMH de Lévis vit depuis une quinzaine d'années. En 1997, un changement à la direction a correspondu avec un constat de désorganisation dans les immeubles destinés aux familles : vandalisme, négligence dans les milieux. Nous avons fait une tournée des locataires. Ces échanges nous ont amenés à former un premier comité de locataires. Les petites réussites de ce comité conjoint (OMH et Comité de locataires) nous ont incités à former d'autres comités. Ça a fait des petits. Projets spéciaux, intervenants auprès des familles, autres projets ponctuels.

Entre-temps, il devenait de plus en plus difficile d'apporter notre soutien aux familles. D'autres solutions étaient nécessaires. Le milieu était plus sain et sécuritaire, mais il manquait quelque chose pour les jeunes, qui n'y trouvaient pas leur compte. Encore une fois, nous avons procédé à une consultation auprès des jeunes et des familles. Et nous avons mis sur pied des projets pour contrer le décrochage, la toxicomanie et le manque d'intérêt des jeunes.

- Pour le décrochage, ç'a été un projet de voyage extraordinaire en Amérique du Sud.
- Un projet d'aide aux devoirs avec la commission scolaire.
- Et un projet d'aide aux parents d'adolescents pour l'aide aux devoirs.
- Pour la prévention de la toxicomanie : un projet de sport extrême.
- Pour le manque d'intérêt : dans le cadre du projet « mon chez-moi, c'est mon affaire », les jeunes sont récompensés pour les actions qu'ils posent (projet PAICS).

L'argent manque, mais nous n'hésitons pas à aller chercher des partenaires. Nous avons huit partenaires, bientôt 13, qui travaillent à l'OMH de Lévis, comme l'indique l'organigramme des services sociaux (voir page suivante). L'un des acteurs importants de ces initiatives est le Comité des locataires de l'OMH.

Résultats : les photos parlent d'elles-mêmes !



Directeur des services sociaux communautaires

Association des locataires (ADL)

Services aux familles

Inter. famille (Agence)
1/2 inter. famille (CLSC)
Intervenant jeunesse (DRHC)
Projet « Mon chez-moi... » (PAICS)
Inter. 0-4 ans (Maison de la Famille)
Aide aux devoirs (comm. scolaire)
Stagiaire

Services aux adultes

Inter. adultes (CLSC)
1/2 inter. soutien à l'ADL
1/2 inter. adulte (CLSC)
Inter. Rose des vents 1 (CRCL)
Inter. Rose des vents 2 (CLSC)
Inter. maintien en logement (IPAC)
Inter. intégration de milieu (PAICS)
Stagiaire

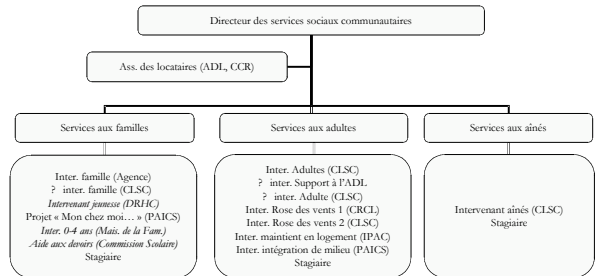
Services aux aînés

Intervenant aînés (CLSC)
Stagiaire

Office d'habitation de Lévis

L'action communautaire, une approche intégrée!

Organigramme des Services sociaux communautaires



Un jeune qui fait une activité d'autofinancement en vue de son voyage de plongée...



Fête des familles, Habitations Hippolyte-Bernier



Un projet de voyage en Équateur. Ce sont les jeunes qui ont décidé où ils allaient !



En route vers la Floride...



Et voilà, le voyage de plongée sous-marine en Floride !



Nos jeunes locataires s'étendent sur la ligne de l'Équateur...

LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL EN HLM DANS LE QUARTIER PETITE-BOURGOGNE

Martine Thériault, organisatrice communautaire, CLSC Saint-Henri

La plénière s'est terminée avec la présentation de Martine Thériault. Celle-ci nous a décrit l'expérience, les richesses et les défis des HLM dans un milieu urbain, souvent transitoire, défavorisé et multiethnique.

L'action en HLM dans le quartier Petite-Bourgogne a pris son origine à la Table de concertation du quartier. Chacun amenait son point de vue : CLSC, police, OMH, Centres de la petite enfance (CPE), etc. Laissez-moi d'abord vous décrire le quartier. Il s'agit d'un ancien quartier ouvrier. Presque tout y a été reconstruit en HLM, condos, maisons de ville. Ces reconstructions ont éliminé la trame de commerces. Ce sont les églises, les associations et les institutions publiques qui exercent le rôle d'accueil.

Un mot sur les caractéristiques de la population du quartier. Parmi les ménages, 40 % sont formés de personnes vivant seules et 49 % sont des familles monoparentales. Parmi les résidents, 37 % sont d'origine immigrante. Pour les HLM, c'est sûrement le double. On compte 35 % de logements sociaux dans la Petite-Bourgogne, surtout des logements publics de type HLM. L'OMH de Montréal a donc un impact énorme sur la vie de quartier. Il s'agit de lieux de transition pour des immigrants qui arrivent par vagues successives. Une large proportion, 54 %, vit sous le seuil de la pauvreté et, de ce nombre, 67 % sont des enfants.

Dans ce contexte, les enjeux de développement social tournent autour de la lutte contre la pauvreté, la faim, la criminalisation, les problèmes de santé mentale, le racisme, le manque de sentiment d'appartenance. On doit favoriser l'appropriation, travailler avec des interprètes, des agents de milieu. La cohabitation interethnique est complexe. De même, le parc a été construit dans les années 1960 et 1970; il connaît donc une certaine détérioration. Il n'y a que peu ou pas de logements de milieu de gamme; par conséquent, les locataires ne restent pas longtemps dans le quartier.

L'un des mandats de l'OMH de Montréal est le développement social et le bien-être des locataires. Un de mes rôles, en tant qu'organisatrice communautaire de CLSC, est de bien connaître le portrait de la population et des besoins et de favoriser l'*empowerment* des résidents. Mais faire vivre des associations de locataires est difficile. Il y a beaucoup d'allophones et ceux-ci connaissent peu les structures et les services. La mobilisation reste difficile. Cela nous entraîne donc à utiliser des stratégies variées.

Ainsi, les activités de la Table de concertation de quartier sont en phase avec les stratégies d'intervention et les besoins de l'OMH. Nous travaillons ensemble à l'émergence d'associations de locataires dans les ensembles « familles ». L'entreprise est précaire et tient souvent à l'implication de deux ou trois individus. Il faut parfois trois ou quatre essais. Les associations de locataires sont soutenues par nous, mais toujours en coordination avec des projets des organismes du milieu. Mon rôle en est un de soutien quotidien : ordres du jour, conflits, budgets. Il inclut aussi d'établir des partenariats avec les membres de la Table de concertation du quartier. L'OMH a des espaces communautaires. Cela permet la mise en place de CPE, de points de services pour le CLSC. Ces espaces communautaires sont peut-être ce qui a eu le plus d'impact pour les locataires, car on y trouve une foule de services et aussi des possibilités de participation pour les locataires.

Nous travaillons également sur des projets dans des HLM de catégorie C, c'est-à-dire ceux qui accueillent des locataires ayant des besoins particuliers. Nous comptons notamment des projets en santé mentale et des appartements supervisés en collaboration avec des organismes du milieu.

Nous sommes aussi appelés à travailler sur des projets ponctuels. L'année dernière, c'était « l'opération coquerelles ». Le CLSC a prêté une travailleuse sociale connue de plusieurs familles pour les aider à quitter temporairement leur appartement. Ce fut une intervention très utile qui nous a beaucoup facilité la tâche. Le CLSC collabore aussi dans les situations d'urgence, par exemple les crises psychosociales, etc.

Intervenir, agir ensemble sur nos milieux de vie, c'est agir sur l'habitation, le tissu social, l'aménagement urbain. Il s'agit d'un processus long. Les lignes de communication se doivent d'être claires et continues, dans le respect des missions et des champs d'expertise de chacun et de définir collectivement des aires communes de recherche, d'intervention et d'expérimentation. En ce sens, le partenariat doit être plus que la somme des expertises.

Période d'échanges et de questions pour les trois conférences

Les présentations de mesdames Majeau et Thériault ainsi que de messieurs Brulotte et Dusseault ont été suivies d'une période d'échanges et de questions.

Bernard Côté (OMH de Mont-Joli) : Souvent, les problématiques tournent autour des jeunes. Y a-t-il des jeunes dans les comités consultatifs de résidants ? On sait que, dans les écoles, les conseils d'établissement doivent, en vertu de la loi, inclure certains jeunes. On devrait y penser pour nos OMH.

Claude Majeau (FLHLMQ) : Plusieurs associations de locataires comptent des jeunes. C'est différent d'un milieu à l'autre.

Bernard Côté (OMH Mont-Joli) : Le comité consultatif est une structure légale. Mais les jeunes prennent-ils part aux décisions ?

Sonia Bilodeau (OMH de Québec) : Le comité est élu par ceux qu'il représente. Rien ne pourrait empêcher un jeune d'être présent au conseil d'administration d'un office.

Guylaine Guay (OMH, Valley-Jonction) : Je suis moi-même locataire. Le HLM m'a servi de tremplin. J'y ai fait mon bac, ma maîtrise et je suis au doctorat. Mais je me pose des questions. Pourquoi ne pas penser à un plan d'intervention pour se sortir des HLM, au moyen d'initiatives d'insertion à l'école ou en emploi ? Moi, en passant, je me cherche un emploi.

Pascal Brulotte (OMH de Lévis) : Même sans plan d'intervention, il y a toute une gamme d'interventions qui peuvent aider les personnes. Partant de là, libre à eux de les utiliser comme ils veulent.

Claude Roy (SHQ) : On a déjà travaillé sur des projets pilotes comme Mères au pouvoir (MAP) à Montréal, par exemple. C'était calqué en partie sur un modèle américain qui s'appelle Self-sufficiency.

Claude Majeau (FLHLMQ) : Ce que l'on voit, nous, c'est que lorsque les gens s'impliquent, inévitablement, il s'ensuit une certaine insertion sociale et économique. C'est dommage pour nous quand nos meilleurs locataires partent (rires).

Jean Panet-Raymond (Université de Mtl) : Vous avez parlé de partenariat, mais comme intervenantes, quelle est votre marge d'autonomie par rapport aux institutions (CLSC, écoles) ? Comment réconcilier vos mandats auprès des institutions et votre allégeance envers les locataires ?

Martine Thériault (CLSC Saint-Henri) : Je me suis déjà trouvée en conflit avec le CLSC. Pour eux, c'était acceptable parce qu'il y avait une compréhension du fait que je suis au service des locataires. Ma contrainte, c'était de garder certains documents du CLSC confidentiels. Mais ce sont aussi les personnes qui font les organisations. Et dans mon quartier, ça va. Je pense que les gens de l'OMH de Montréal ont aussi parfois cette approche.

Pierre Hamel (Habitations Jeanne-Mance) : Chez nous, c'est grand. On a des immigrants de 70 pays. Il est difficile de les faire participer et c'est compréhensible. L'un des trucs, c'est qu'on est allé voir la Commission scolaire. On a déniché un professeur de français qui travaille pour nous quatre jours/semaine. Résultat : les gens ont davantage le goût de s'impliquer.

Sonia Bilodeau (OMH Québec), animatrice, remercie les quatre orateurs.

DISCUSSIONS EN ATELIERS

LES DÉFIS À RELEVER DANS CHAQUE MILIEU DE VIE

« Comment bâtir des communautés capables de s'entraider »

Une bonne partie de la journée du jeudi 18 novembre a été consacrée à des discussions dans le cadre d'ateliers de travail dont les thèmes étaient les suivants :

1. **VIE ASSOCIATIVE ET PARTICIPATION DES LOCATAIRES;**
2. **SOUTIEN PARENTAL AUX FAMILLES;**
3. **VANDALISME, CRIMINALITE ET DELINQUANCE;**
4. **INTERCULTURALISME ET INTEGRATION.**

Les participants étaient invités par les animateurs à suivre une démarche en deux parties :

- *la nature des défis à relever;*
- *les pistes de solutions.*



Nathalie Morin

La nature des défis à relever

Témoignages à partir des deux expériences retenues (réactions et questions des participants)

1. Vivez-vous des situations identiques dans votre milieu ?
2. Quels obstacles avez-vous rencontrés dans le but d'agir ensemble à ce niveau ?
3. Quelles sont les conséquences d'une telle situation sur la qualité de votre milieu de vie en général ?

Les pistes de solutions

Témoignages à partir des deux expériences retenues (réactions et questions des participants)

1. Quelles pistes de solutions pourraient être envisagées pour vous permettre d'agir à ce niveau dans votre milieu ?
2. Quelles sont les difficultés rencontrées dans la mise en place des solutions et de quelle manière les avez-vous résolues ?
3. Quelles sont les conditions de réussite requises pour vous amener vers une intervention durable (démarrage du projet, continuité, partenariat, place des locataires) ?

1. VIE ASSOCIATIVE ET PARTICIPATION DES LOCATAIRES

Animatrice : Catherine Barrette, OMH de Québec

Secrétaire : Louise Quilliam, SHQ

Total de 51 participants inscrits

Présentation de deux expériences

1^{er} témoignage : Association des locataires de Lévis

L'Association des locataires du secteur famille de Lévis représente 273 logements destinés aux familles situés sur le territoire de l'OMH de Lévis. Ces logements, répartis en quatre immeubles distincts, sont occupés principalement par des chefs de familles monoparentales. Chacun de ces immeubles est doté d'une salle communautaire pour la réalisation d'activités. Gaétan Paquet, président de ADL de Lévis, décrit les leçons tirées des expériences vécues par ce regroupement de locataires qui existe depuis plusieurs années. Voici en résumé ses principales recommandations :

- Il ne faut jamais oublier de penser au bien-être des enfants lorsqu'on planifie la réalisation d'activités communautaires.
- Il faut toujours demander l'avis des enfants concernant le genre d'activités qu'ils veulent pratiquer.
- Une bonne façon d'encourager la participation des jeunes à des activités est d'organiser des sorties (voyages) à l'extérieur du HLM et de promettre des récompenses à ceux qui ont participé à l'encadrement des autres enfants dans leurs activités.
- Il est important que chaque immeuble soit doté d'un locataire responsable (personne ressource).
- Une bonne collaboration est toujours souhaitable parmi l'ensemble des ressources mises à la disposition des locataires.

2^e témoignage : Association des locataires de Jonquière

Le second témoignage est présenté par Gaétane Larouche et Monique Bourgeois, de l'Association des locataires du secteur de Jonquière situé sur le territoire de l'OMH de Saguenay. Ce regroupement de locataires représente plusieurs centaines de logements destinés aux familles. Les problèmes soulevés par mesdames Larouche et Bourgeois résident principalement dans l'inaccessibilité de salles communautaires sur place ou à proximité pour la réalisation d'activités, les grandes distances à parcourir pour se rendre à des salles et la faible participation des familles à la vie associative.

Réactions des participants aux deux témoignages

La nature des défis à relever

À la suite des témoignages des responsables des associations de locataires de Lévis et de Jonquière, les participants de cet atelier ont cerné plusieurs défis à relever pour améliorer la participation des locataires en HLM. Voici les défis les plus importants :

- faible participation des familles et des parents;
- grandes distances à parcourir à pied pour se rendre aux salles communautaires;
- épuisement des bénévoles, difficulté de recrutement de bénévoles et manque de relève;
- manque général de soutien pour le fonctionnement durable des associations de locataires;
- soutien non récurrent des intervenants concernés (ministères et organismes publics, privés, etc.).

Les pistes de solutions

Afin de surmonter les difficultés établies ci-dessus, plusieurs pistes de solution ont été retenues par les participants de cet atelier. Voici les principales actions à poser et décisions à prendre pour parvenir à améliorer la vie associative et la participation des locataires en HLM :

- Élargir l'ouverture des OMH pour assurer le maintien des associations de locataires.
- Stimuler et mettre en valeur les talents cachés de tous les résidents.
- Favoriser l'accessibilité à des locaux sur place et augmenter le financement des associations de locataires pour favoriser une plus grande participation des locataires et améliorer la qualité de leur milieu de vie;
- Favoriser des ententes de financement (programme PAICS) à plus long terme (sur une base triennale) et non ponctuelle de projets d'activités communautaires.
- Favoriser la formation de comités *ad hoc* (Noël, Halloween, etc.).
- Implanter un programme de reconnaissance des membres des associations de locataires (attribution de certificats, etc.).
- Se servir des enfants pour favoriser l'engagement des parents.
- Implanter un système de parrainage (jumelage avec un représentant des locataires membres du conseil d'administration de l'OMH ou de l'association de locataires) pour accueillir les nouveaux locataires.

2. SOUTIEN PARENTAL AUX FAMILLES

Animateur : Robert Pilon, FLHLMQ

Secrétaire : Paul Sénécal, SHQ

Total de 23 participants

Présentation de deux expériences

1^{er} témoignage : Association des locataires du boulevard Gouin – Haut Richelieu

Dans un premier temps, Marguerite Lussier, présidente de l'Association des locataires du boulevard Gouin, HLM pour familles situé sur le territoire de l'OH du Haut-Richelieu, témoigne de l'évolution de cette association qui existe depuis maintenant quatre ans. Cet ensemble de 40 logements occupés principalement par des femmes chefs de famille monoparentale, comporte 62 enfants. Le projet est réparti en quatre blocs de logements.

Au départ, plusieurs raisons ont motivé la mise sur pied de l'Association, parmi lesquelles on trouvait : l'isolement des familles, le vandalisme des jeunes, la flânerie, la violence (par ex., alcoolisme, disputes entre conjoints), les rapports difficiles entre les locataires et l'Office d'habitation, etc. Ce mauvais climat entraînait un manque total d'harmonie sur le site et la police devait venir fréquemment pour tenter de régler des conflits. Il s'était formé des clans dans chaque bloc de logements, ce qui était très malsain.

Il a été très difficile de démarrer l'Association, les femmes ne voulant pas s'impliquer. L'intervenante du CLSC, Josée Ouimet, a été très active et elle est toujours aussi engagée aujourd'hui dans son travail d'accompagnement de l'Association. Pour convaincre les locataires de s'engager dans l'Association, madame Lussier a misé sur des activités orientées vers les jeunes. Peu à peu, cela a convaincu des mères de participer à l'Association.

Le milieu s'est beaucoup impliqué. À part la participation du CLSC, l'École Saint-Lucien offre des locaux pour l'aide aux devoirs, le groupe Inclusion donne des séances d'information et de formation aux résidants et résidentes, le groupe Jeunes mères en action offre du soutien aux familles, la Maison des jeunes Le Dôme permet aux jeunes du HLM de participer à des activités par l'intermédiaire des travailleurs de milieu, le Club Lions, le Patro Richelieu (comptoir alimentaire), la Pastorale (organisation de la fête de Noël), etc. De plus, grâce à des projets subventionnés par le Programme d'aide à l'initiative communautaire et social en HLM (PAICS), du matériel et de l'équipement ont pu être achetés pour des activités et services tels que halte-garderie, articles de cuisine, ateliers de bricolage. Ce programme a aussi permis aux jeunes de s'inscrire aux activités socioculturelles de la ville de même qu'aux camps de jour l'été. Malgré que ces projets PAICS aient reçu une lettre d'appui de l'OH, l'Association déplore le fait que l'Office ne leur permette pas de disposer d'un local communautaire sur place, ce qui leur faciliterait beaucoup la vie. Les gens doivent se déplacer à quatre kilomètres du HLM pour accéder à un local, ce qui nécessite beaucoup d'organisation en ce qui touche le covoiturage. Pour madame Lussier, il s'agit de la difficulté majeure qu'elle rencontre et ce, après plusieurs démarches infructueuses auprès de l'OH du Haut-Richelieu (N. B. L'Office d'habitation n'étant pas présent à l'atelier, nous n'avons pas pu avoir leur version des faits et connaître les raisons qui l'empêchent de fournir un local).

Après quatre ans, les résultats sont significatifs. Il y a eu une forte réduction du vandalisme et de la violence. Les résultats scolaires des enfants se sont beaucoup améliorés. On ne voit plus la police sur le site. L'harmonie s'est installée et les mères participent de plus en plus aux activités de l'Association. Les disputes ont disparu et les activités du HLM ont même un certain rayonnement dans le milieu hors HLM.

2^e témoignage : Association des locataires des Habitations Saint-Hubert (Montréal)

Le second témoignage est présenté par Yves Pilon, président de l'Association des locataires des habitations Saint-Hubert situé sur le territoire de l'OH de Montréal. L'ensemble HLM pour familles est composé de 43 logements. Chacun des bâtiments de l'ensemble immobilier comporte environ six logements. Depuis cinq ans, l'Association a mis sur pied un projet d'aide aux devoirs et de cours d'informatique pour enfants qui obtiennent beaucoup de succès. Au cours de la dernière année, ce projet s'adressait à plus de 60 personnes.

Tout comme madame Lussier, monsieur Pilon indique qu'avant la création du comité de locataires, il y avait beaucoup de vandalisme et de violence entre les enfants. C'était chaud sur le site et ça se battait parfois à coup de batte de baseball. Il y avait de la drogue qui circulait entre les jeunes et les ados avaient des comportements sexuels assez ouverts (se caressaient en public sur le site). Tout cela engendrait des conflits entre les parents et c'était un peu difficile à vivre dans l'ensemble du HLM. Le problème le plus important était que les jeunes échouaient leurs examens scolaires. De ce fait, ils étaient marginalisés et très peu valorisés à l'école. Ils avaient peu d'amis à l'extérieur du HLM. Les parents, dont un nombre significatif était analphabète, ne pouvaient aider leurs enfants dans leurs études, ce qui engendrait chez eux une grande frustration.

Aujourd'hui, grâce aux démarches de l'Association, les enfants réussissent à l'école à cause de l'intervention de ressources externes, dont des projets subventionnés grâce au PAICS depuis cinq ans. Mentionnons à cet égard l'embauche d'un enseignant pour l'aide aux devoirs, l'obtention d'une ressource pour favoriser le rattrapage scolaire, la mise en place d'ateliers de bricolage par des parents bénévoles, la mise sur pied d'activités de cuisine collective par une animatrice du CLSC, l'organisation d'ateliers et le soutien à l'ordinateur par des adolescents bénévoles, les activités de loisirs impliquant jeunes et parents. L'OH de Montréal est très aidant; il rédige des lettres d'appui aux projets de l'Association, fournit un local, et un téléphone. Cet engagement de l'Office est très apprécié et facilite beaucoup le travail de l'Association.

Tout cela fait en sorte qu'il n'y a plus de vandalisme et de violence sur le site. Il y a même des élèves qui ne sont pas du HLM qui participent aux activités de l'Association (effet de rayonnement dans le milieu). Ça permet aussi aux parents de participer aux activités, ce qu'ils ne faisaient pas avant. Seule ombre au tableau, la dernière subvention PAICS a été de 6 500 \$ au lieu des 19 000 \$ demandés. Cela fait en sorte que les heures de la ressource d'aide aux devoirs ont été réduites de beaucoup et que le branchement Internet pour les ordinateurs ne peut plus être assuré. Monsieur Pilon craint que cela ait éventuellement pour conséquence de compromettre ce projet malgré son indéniable succès.

Réactions des participants aux deux témoignages

La nature des défis à relever

Les participants à l'atelier ont cerné un certain nombre de défis à relever pour améliorer le soutien parental aux familles en milieu HLM dont :

- le défi de mettre sur pied un comité de résidants et résidentes ayant pour mandat de faire participer certains parents pour ensuite aller chercher des appuis du milieu;
- le défi de convaincre l'OH du bien-fondé des projets de soutien parental et de son engagement direct ou indirect dans ces projets (prêt de local, téléphone, lettres d'appui);
- le défi de bien établir les rôles de chacun (par ex., le comité de locataires n'est pas l'autorité déléguée de l'Office et l'OH ne peut se substituer à l'Association de locataires) et de travailler en synergie et en harmonie pour l'atteinte des objectifs du soutien parental;
- le défi de faire une bonne analyse des besoins du milieu au départ (une mauvaise analyse de besoins mène souvent à l'échec des projets de soutien parental qu'on veut mettre sur pied);
- le défi de la difficulté d'initier et de mettre en place des projets dans des milieux de petite taille, les ressources de ces milieux étant parfois déficientes;
- le défi d'obtenir l'appui des partenaires du milieu (par ex., intervenant et intervenante du CLSC, agent et agente de liaison de l'OH, autres) pour aider le comité à dresser un bon inventaire des ressources disponibles dans le milieu (par ex., organismes communautaires, CLSC, écoles ou commissions scolaires, fondations, paroisses, ressources financières pour des projets PAICS);
- le défi de mettre en place les activités permettant le soutien parental en HLM et l'installation d'un bon lien de confiance avec les parents ayant besoin de soutien.

Les pistes de solutions

Parmi les principales pistes de solutions retenues par les participants pour relever les défis concernant le soutien parental aux familles en HLM :

- Le soutien aux compétences parentales doit tenir compte des différents milieux de vie et des ressources (bénévoles ou non bénévoles) disponibles dans le milieu.
- Intervenir d'abord auprès des enfants pour ensuite atteindre les parents afin de créer une dynamique favorable.
- S'appuyer davantage sur ses propres ressources ou sur les ressources bénévoles dans de petits milieux.
- Quand c'est possible, procéder par l'information (par ex., édition d'un bulletin d'information) ou la formation (par ex., centre de formation populaire) pour soutenir et améliorer la compétence parentale.
- Ne pas réinventer la roue et utiliser au maximum les ressources disponibles dans la communauté.
- Le comité de locataires peut lui-même, dans plusieurs cas, jouer un rôle important en ce qui concerne le soutien aux parents.

- Avant même de mettre des activités sur pied, aller rencontrer tous les parents pour bien connaître leurs besoins.
- Obtenir un local communautaire sur place constitue un gage de succès pour des projets de soutien parental en HLM.
- Impliquer directement les parents ayant certaines habiletés dans les projets (par ex., activités de bricolage, cuisine collective).

Pour conclure l'atelier, les participants considèrent que les conditions de réussite des projets de soutien parental aux familles sont :

- l'établissement clair de la problématique et des résultats attendus;
- l'appropriation du pouvoir sur les projets de soutien parental par les comités de locataires;
- l'importance de l'engagement de l'OH comme partenaire des projets.
- l'utilité de concerter le milieu (par ex., par une table de partenaires);
- l'importance pour les projets de s'ouvrir et de rayonner sur la communauté locale;
- la détermination des bonnes passerelles de services afin de s'assurer un soutien adéquat.

3. VANDALISME, CRIMINALITÉ ET DÉLINQUANCE

Animateur : Roger Delage, Office d'habitation de Trois-Rivières

Secrétaire : Christian Bourgeois, SHQ

Total de 50 participants

Présentation de deux expériences

1^{er} témoignage

Annie Tremblay, travailleuse sociale à l'Office d'habitation de Québec.

Madame Tremblay présente aux participants un témoignage relativement à une situation problématique survenue à la résidence La Chancelière. Cette résidence a été construite en 1977 et compte quelque 160 logements, dont 105 studios, 49 logements d'une chambre à coucher et 6 logements de deux chambres à coucher. Cet immeuble regroupe des locataires âgés de 55 ans et plus, tous retraités.

Au début des années 1990, l'Office d'habitation a constaté une augmentation du va-et-vient dans cet immeuble. Après enquête, il est apparu que cet achalandage était la conséquence de diverses activités de nature criminelle qui se déroulaient dans son enceinte. En effet, certains locataires « prêtaient » leur appartement qui était utilisé à des fins de prostitution ou de consommation de drogues (piqueries) et d'autres locataires utilisaient les services des prostituées à toute heure du jour ou de la nuit.

Ces diverses activités ont été attribuées principalement à la mauvaise utilisation des intercoms, qui a entraîné une perte de contrôle sur l'accès aux bâtiments, ainsi qu'à la connivence de locataires avec les personnes responsables de ces diverses activités.

Afin de pallier cette situation, l'Office de Québec a mis en place un plan d'action comportant les interventions suivantes :

- condamnation puis réaménagement de salles communes;
- lettre d'avertissement à certains locataires;
- éviction de locataires;
- augmentation de la surveillance du Service de sécurité de l'OHQ (16 h 30 à 4 h);
- amélioration de l'éclairage;
- rencontre d'information et de sensibilisation à l'égard de l'utilisation des intercoms;
- augmentation des services policiers;
- formation d'un comité citoyen (incluant l'OHQ, PIPQ, le service de police, des organismes communautaires, le service Amical basse-ville, la cellule citoyenne du quartier et le Comité de locataires de La Chancelière);
- rédaction des « 10 commandements sécuritaires ».

Toutefois, la mise en œuvre de ce plan d'action a comporté quelques difficultés :

- comités de locataires non représentatifs des résidents;
- coupure de budget et manque de ressources financières;
- absence d'organismes rassembleurs.

2^e témoignage

Linda Guimond, coordonnatrice au soutien communautaire à l'Office d'habitation de Trois-Rivières, Jocelyne Lupien, responsable de la maison des jeunes l'Entramis et membre du Comité des locataires Notre-Dame de la paix du secteur Jean-Nicolet, ainsi que Chantal Chicoine, intervenante à l'organisme Aux trois pivots (organisme en justice alternative, résolution de conflits, formation en médiation et médiation sociale).

Madame Guimond présente les problématiques qui ont été vécues au sein de deux ensembles immobiliers destinés à une clientèle de type familiale et madame Lupien décrit ce qui a été vécu dans son quartier et le type de collaboration offerte par l'Office de Trois-Rivières. Les deux secteurs suivants ont été présentés :

- le secteur Adélarde-Dugré qui compte 148 logements. Il s'agit d'un ensemble immobilier isolé à l'extérieur de la zone urbaine de Trois-Rivières et qui s'est constitué en ghetto;
- le secteur Jean-Nicolet, situé pour sa part dans la zone urbaine, compte 170 logements regroupant 424 locataires.

Un fort taux de décrochage scolaire, des activités criminelles, la consommation et la vente de drogue, des activités de prostitution, la présence de prêteurs sur gage caractérisaient ces milieux. Malgré leur importance indéniable, plusieurs interventions d'associations de locataires et de divers organismes du milieu sont demeurées trop isolées pour créer un effet de levier suffisamment fort pour apporter des changements durables. Ce n'est qu'au début de l'année 2004 que l'Office d'habitation de Trois-Rivières a invité une quinzaine d'organismes communautaires à faire partie de la Table de concertation Adélarde-Dugré et Jean-Nicolet. Cette table vise la participation, la collaboration et le partenariat entre les locataires et les organismes afin de répondre davantage aux besoins des milieux et d'améliorer la qualité de vie des gens de ces secteurs. C'est par l'entremise de cette table qu'il a été possible de faire intervenir un travailleur de rue en réponse à un besoin de ces deux milieux. Cette mesure constitue un moyen parmi plusieurs autres qui sont déterminés en collaboration avec les comités de locataires du milieu. L'intervention concertée des organismes du milieu et des locataires contribuera à réduire l'impact des problématiques présentes dans ce milieu.

Les résidents du quartier se mobilisent graduellement afin de trouver des solutions aux problèmes qu'ils y vivent. La Table de concertation Adélarde-Dugré et Jean-Nicolet permettra la réalisation de projets novateurs comme celui nommé *Sans peur ni reproche*, parrainé par l'organisme Aux trois pivots.

Réactions des participants aux deux témoignages

La nature des défis à relever

Les participants ont cerné un certain nombre de défis à relever pour contrer les activités liées au vandalisme, à la criminalité et à la délinquance. De façon globale, les défis suivants ont été soulignés :

- Les locataires doivent se faire respecter et prendre les initiatives nécessaires, s'engager personnellement. Ces initiatives personnelles constituent fréquemment le point de départ d'une réelle intervention.
- Les initiatives doivent idéalement provenir du milieu (les offices ne devraient pas trop intervenir, sauf dans les cas plus graves). Les problèmes émergent du milieu, ainsi une trop grande intervention de l'Office risque de déresponsabiliser les locataires et de prolonger la situation.
- La pression du milieu : surmonter la peur des représailles, briser la loi du silence (*omertà*). Cet élément constitue trop souvent un frein aux actions efficaces contre certaines situations problématiques.
- La lenteur des procédures légales (démarches à plus long terme) peut parfois décourager les plaignants.
- La difficulté à regrouper les gens, à les mobiliser dans l'action.
- La banalisation des actes commis.
- L'aspect cyclique des activités de vandalisme (générationnel). Souvent, les activités de vandalisme suivent un certain cycle : nouvelle génération de jeunes enfants qui, rendus à l'adolescence, commettent des actes de vandalisme. Les enfants de ces futurs adultes vivront potentiellement le même cycle.
- L'importance et la nécessité de témoigner malgré les craintes que l'on peut ressentir face à ces situations.
- La qualité variable de la collaboration des services policiers.

Ces défis ont toutefois certains impacts sur la qualité de vie des locataires qui se traduisent notamment par :

- l'isolement;
- le découragement;
- la peur;
- la déresponsabilisation des résidants et résidentes.

Les pistes de solutions

- Encourager la participation des locataires par la mise en place de dispositifs de plaintes assurant la confidentialité, par l'information, par l'organisation d'activités permettant les échanges entre locataires.
- Favoriser la médiation par des ressources externes : il arrive parfois que l'Office soit à la fois juge et partie dans certaines causes. L'intervention de ressources externes (CLSC, organismes communautaires, police, etc.) permet de maintenir un certain niveau d'objectivité à l'égard du traitement des situations problématiques.
- Dans les cas d'activités criminelles (drogue, prostitution, etc.), on applique le principe de « tolérance zéro ». Ce type de situation nécessite l'intervention des services policiers et ne doit en aucun cas être toléré.
- L'importance du travail en amont (prévention). C'est souvent l'aspect le plus négligé des interventions. On privilégie fréquemment les interventions ponctuelles et curatives qui malheureusement ne traitent pas le fond du problème.
- Adapter le niveau de langage aux interlocuteurs. Fréquemment, la difficulté de résoudre certaines situations réside dans l'écart de langage entre les deux interlocuteurs qui ne se comprennent pas toujours. Les principaux intervenants doivent adapter leur niveau de communication à celui de leur interlocuteur.

Les conditions de réussite

- La nécessité de mobiliser les locataires, car sans leur participation, les changements apportés n'ont aucune pérennité.
- Le financement des ressources pour permettre des interventions adéquates est une condition essentielle.
- La permanence des ressources assure une intégration durable des mesures et permet de résoudre des situations problématiques.
- En plus de la permanence des ressources, la continuité des actions dans le temps apporte un réel changement sur le milieu.
- Une attitude empreinte de persévérance.

4. INTERCULTURALISME ET INTÉGRATION

Animatrice : Nathalie Morin, Office municipal d'habitation de Montréal

Secrétaire : Judith Lemaire, Office municipal d'habitation de Montréal

Total de 20 participants inscrits

Présentation des expériences

Office d'habitation de Sherbrooke

Brigitte Blais nous fait un bref historique de l'immigration dans la ville de Sherbrooke et plus particulièrement dans les habitations à loyer modique de sa région. Elle considère que les défis à relever dans les milieux de vie HLM sont la diminution des tensions entre les résidants, l'atténuation des différences culturelles et la facilitation des communications rendues difficiles à cause des différentes langues utilisées.

Projet Harmonie (Montréal)

Letitia Bru et Abigail Bajofer, du Projet Harmonie situé dans un HLM de Montréal, présentent l'origine de l'organisme, les réalités sociales et ethniques de la population demeurant au HLM La Pépinière ainsi que les différents volets d'intervention de l'équipe de travail.

Vivez-vous des situations identiques dans votre milieu ?

Au HLM Jeanne-Mance à Montréal, plus de 70 pays sont représentés. À Québec, plus de 49 % de la population vivant en HLM est immigrante. Un service d'interprètes est utilisé pour faciliter la communication. Du côté de Drummondville, il y a surtout présence de personnes d'origine colombienne.

Réactions des participants aux deux témoignages

Les pistes de solutions

- Importance de bien connaître le milieu en faisant une analyse détaillée.
- Avoir une vision commune et se concerter dans l'action.
- Commencer l'intervention auprès des enfants pour développer des actions de rapprochement interculturel en vue de s'approprier.
- Ne pas accepter de manifestation à caractère raciste.
- Ne pas oublier l'approche spécifique auprès des femmes qui sont majoritaires en HLM.
- Faire des représentations pour faire reconnaître les HLM comme des lieux d'accueil et d'intégration des personnes issues de l'immigration.
- Créer des occasions de plaisir au moyen d'actions concrètes et visibles.

- Établir un lien de confiance avec les résidants en mettant en place une intervention humaine et rapide pour ne pas que les tensions subsistent.
- Formation continue des personnes intervenant auprès des communautés culturelles à propos de leurs réalités (processus migratoire, deuil, réfugiés).
- Offrir des cours de français pour avoir une langue commune.
- Informer et former à la vie associative et coopérative.
- Donner accès à un service d'interprètes.
- Cibler des leaders et des modèles positifs dans la communauté.

La nature des difficultés rencontrées

- Violence entre les enfants.
- Trajectoire immigrante variée : perte de statut pour certains.
- Intolérance plus marquée face à certaines communautés culturelles.
- Difficulté à communiquer en raison des barrières linguistiques.
- Isolement des familles.
- Ethnicisation des tensions.
- Cohabitation difficile (odeurs, conflits autour des valeurs éducatives, etc.).
- Manque de ressources humaines et financières.
- Limites du bénévolat des associations de locataires (manque de temps dû aux obligations familiales).
- Absence d'arrimage entre le MRCI et les offices d'habitation.

Les conditions de réussite

- Obtenir des moyens financiers récurrents (3 ans et plus).
- Évaluer les impacts des interventions communautaires en HLM.
- Disposer de plus de ressources humaines pour développer et étendre les actions.
- Favoriser les échanges des organismes communautaires avec le milieu et amener le milieu vers les ressources du quartier.
- Assurer la continuité et la stabilité des interventions.
- Soutenir les associations de locataires.

Développer une politique globale sur l'accueil et l'intégration des communautés culturelles dans les offices d'habitation.

MOT DE CLÔTURE

Deux représentants des locataires et de l'Office de Trois-Rivières ont été invités à communiquer leur impression et leur évaluation des thèmes discutés lors du colloque, dont le succès est grandement attribuable à leur engagement.

Philippe Germain, président de l'Office d'habitation de Trois-Rivières



Philippe Germain

Cette journée nous a permis de connaître davantage les HLM et ses solutions novatrices en matière de développement social. Ainsi en témoignent trois projets à l'OMH de Trois-Rivières. La Maison Coup de Pouce, une maison pour la famille située dans un secteur familial, multiplie les activités de soutien aux enfants, aux jeunes et aux parents. Aux trois pivots est un organisme offrant des solutions de rechange à la justice pour les jeunes contrevenants. Il intervient aussi dans certains ensembles de HLM de Trois-Rivières. Enfin, l'Entre Deux, un organisme voué au maintien à domicile des personnes lourdement handicapées, offre une option à l'hébergement en centre de soins de longue durée (CHSLD) dans une douzaine de nos logements adaptés à cette fin.

Le soutien communautaire en logement social se présente de plus en plus comme une évidence. Nous faisons donc nôtres les recommandations du Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ) dans le cadre des travaux du comité intersectoriel MSSS-SHQ sur le soutien communautaire. Des travaux de ce comité, nous attendons la reconnaissance des OMH qui accueillent des clientèles démunies, et du soutien qu'ils apportent aux familles, aux personnes âgées et handicapées en perte d'autonomie, aux jeunes, aux femmes en difficulté, aux personnes ayant des problèmes de santé mentale. Ces clientèles exigent des conditions préalables au soutien lui-même : il peut s'agir de définir des besoins et des moyens; d'adapter des bâtiments; de tenir compte de l'environnement de façon à ne pas créer de ghettos. Pour ce faire, il nous faut une enveloppe budgétaire distincte, indexée et suffisante.

À Trois-Rivières, l'OMH a créé un poste d'agent de soutien communautaire à même le budget global. Mais celui-ci demeure insuffisant. Nous comptons sur le présent colloque pour que les argents des offices en viennent à ne pas servir qu'à la brique et au béton.

D'HIER À DEMAIN

Pauline Vallières, présidente du Comité consultatif de résidants de l'Office de Trois-Rivières

Le Comité consultatif de résidants de Trois-Rivières que je représente est fier de collaborer avec son Office, afin d'essayer de trouver des solutions aux attentes des locataires, que ce soit des familles ou des personnes âgées. Les comités de locataires travaillent et se donnent au meilleur de leurs connaissances, sans compter les heures et tout ceci bénévolement. Dans nos secteurs pour familles, plusieurs intervenants apportent de l'aide, dont l'Office, la Ville de Trois-Rivières, divers organismes et des communautés religieuses, sans compter le Comité consultatif de résidants et les comités de locataires. De plus, plusieurs personnes s'investissent, comme celles qui accueillent les enfants aux petits-déjeuners ou pour l'aide aux devoirs. D'autres personnes dans les maisons de jeunes s'occupent des jeunes avec des problèmes de drogues ou de santé mentale, tout cela pour leur donner la chance d'avoir un meilleur avenir.

Les résidants de HLM remarquent depuis les trois dernières années des changements importants, mais pas nécessairement positifs. Nous croyons que les habitations à loyer modique sont de plus en plus au service d'organismes d'aide ou de CLSC. Par exemple : arrivée dans nos logements de personnes avec des problèmes de santé mentale à la suite de la fermeture d'institutions et de maisons d'accueil. Ces personnes ont besoin d'aide. Qui veut les prendre en charge ? Ces personnes sont laissées à elles-mêmes. Les HLM ont ouvert leurs portes à ces personnes qui entrent, mais l'aide n'entre pas avec elles...

L'inquiétude des résidants de HLM est grande et les comités sont débordés d'appels. Dans certains cas, le problème est transmis à des personnes sans expérience. Où sont les personnes qui ont pris la décision de fermer ces institutions ? L'être humain serait-il devenu si dur et sans compréhension devant la souffrance humaine ? La compassion envers vos semblables ne vous inspire-t-elle qu'indifférence ?

Nos gouvernements, propriétaires, offices et même notre Fédération des locataires semblent avoir pris des décisions sans même nous avoir consultés. Qui donc trouvera la solution pour que les locataires soient respectés dans leur droit légitime de tranquillité et de sécurité ? Le voisin d'appartement d'une personne ayant des problèmes de santé mentale ne vit plus : s'il fait part de ses préoccupations à l'office, on lui propose de demander un transfert. Si la personne handicapée demande régulièrement de l'aide à son voisinage, la jouissance du logement de ses voisins en est très diminuée. La responsable du soutien sociocommunautaire vient visiter la personne ayant besoin de soins et demande une évaluation au CLSC : attente de cinq mois. Les coupures du gouvernement dans nos centres hospitaliers ou autres organismes semblent expliquer la lenteur des services que ces derniers offrent. Les intervenants veulent bien aider et soutenir les résidants, mais ils sont restreints par le manque de moyens financiers. Dans certains immeubles de personnes âgées, les studios sont loués à des personnes plus jeunes, ce qui apporte dans certains cas des problèmes de dépendance à la drogue ou l'alcool. Les personnes âgées se privent de sortir de leur logement ou de prendre l'ascenseur pour ne pas les rencontrer.

Les visites fréquentes des policiers dans les résidences prouvent que plusieurs locataires sont sous surveillance.

La location de studios est plus importante que la qualité de vie de nos aînés !

Une suggestion apportée est que les comités de locataires puissent rencontrer les personnes du CLSC pour apprendre comment approcher les personnes ayant des problèmes de santé mentale et comment les intégrer aux activités — les comités devraient prendre des cours ! En plus de faire du bénévolat, les comités devraient prendre des cours, eux qui sont déjà si fragiles. L'existence des comités de locataires serait sûrement menacée. Dernièrement, une association de parents d'enfants ayant une déficience intellectuelle ont présenté un projet demandant huit logements plus une salle communautaire, tout cela nécessitant un encadrement 24 heures sur 24.

Le HLM deviendrait-il une institution ?

Le système a abandonné nos personnes malades et aujourd'hui les dirigeants des HLM semblent abandonner les personnes à faible revenu ainsi que leurs associations.

Nous crions à l'aide. Mettez sur pied un projet de travail pour que nous trouvions ensemble la solution idéale pour vivre et laisser vivre.

Ouvrons donc notre cœur et soyons donc plus humains.

Les droits des personnes existent-ils seulement pour les personnes qui entrent dans nos logements et non pour celles qui y demeurent déjà ?

Je vous remercie de votre présence et de votre écoute. Ces deux jours sont la prise de conscience que les besoins sont grands et que chacun ici présent a comme mission de faire avancer les dossiers pour les locataires présents et ceux de l'avenir.

Trois-Rivières est fière d'avoir été choisie pour le colloque 2004.

En conclusion, Sonia Bilodeau, animatrice, et Claude Roy, coordonnateur du Comité de planification, estiment que l'objectif du colloque a été atteint en raison de la qualité des présentations et de la participation de tous les partenaires. Ils manifestent le souhait que la tradition se poursuive dans le but de faire avancer l'intervention communautaire en HLM. Ce type de rencontre est le seul lieu où de telles discussions se déroulent en présence de représentants des locataires, de partenaires communautaires, de gestionnaires d'offices et de représentants de la SHQ, ce qui en fait un lieu unique d'échanges.

En terminant, monsieur Roy cite une pensée exprimée dans une carte de souhait réalisée par un enfant de la Maison Coup de Pouce de Trois-Rivières : « Je veux que votre journée ressemble à un papillon ».

À bientôt !

UN COLLOQUE RÉUSSI !



**Esther Lapointe et José Paquet
à l'organisation**



**Paul Sénécal, Pascale Denault et
Hélène Aubé au 5 à 7**



**Visite à la Maison Coup de Pouce
Sœur Georgette Beaudry, directrice**



**Aux inscriptions, Ginette Hubert et Gaétane
Hamelin du CCR de Trois-Rivières**



Des participants attentifs

ANNEXES

1. Programme du colloque.
2. Visites guidées : deux expériences d'action communautaire en HLM à l'OMH de Trois-Rivières.
3. Fiche d'évaluation du colloque.
4. Liste des exposants au colloque.
5. Liste des participants au colloque.
6. *Interaction*, Le bulletin de la vie associative des HLM de Montréal.

ANNEXE 1 : PROGRAMME DU COLLOQUE

AGIR ENSEMBLE DANS NOS MILIEUX DE VIE

Colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM

17 et 18 novembre 2004
Centre des congrès/Hôtel Delta
1620, rue Notre-Dame
Trois-Rivières (Québec)

Programme

Mercredi 17 novembre

- | | |
|----------------|--|
| 9 h 30 | Visites guidées en autobus de deux projets d'intervention communautaire (départ de l'Hôtel Delta)
M. Roger Delage - OH de Trois-Rivières
Maison Coup de Pouce (enfants, ados et parents);
Sœur Georgette Beaudry, directrice

Résidence Entre Deux (personnes ayant un handicap physique sévère et persistant, cohabitant avec des personnes âgées)
Mme Carole Loiseau, directrice |
| 12 h – 13 h 30 | Dîner libre et inscription des participants (Grand Salon Trifluvien C) |
| 13 h 30 | Ouverture du colloque
Animation
Mme Sonia Bilodeau – OH de Québec |
| | Mot de bienvenue
M. Marco Bélanger, directeur général – OH de Trois-Rivières |
| | Présentation des objectifs du colloque et bilan des travaux du CACDS
M. Claude Roy – SHQ |
| 14 h | Allocution d'ouverture
M. Pierre Cliche, président-directeur général – SHQ |

Conférencière invitée :
Mme Kemi Jacobs, directrice des services jeunesse et enfance
– Toronto Community Housing Society

14 h 50	Pause
15 h	Plénière Animation : Mme Hélène Aubé – directrice DPRC – SHQ L'inventaire des pratiques d'action communautaire en milieu HLM M. Paul Morin, chercheur – Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS) Présentation du modèle d'intervention sur le développement social et de l'approche communautaire intégré au Guide de gestion du logement social Mme Hélène Bohémier, directrice du Service du développement communautaire et social – OH de Montréal Présentation des conclusions du rapport d'évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) Mme Pascale Denault et M. Michel Ouellet – SHQ
15 h 45	Période de questions
16 h	Pause-santé
16 h 15	Animation théâtrale Thème : Le défi de mieux cohabiter en HLM Troupe de théâtre Mille facettes avec la participation des membres du CCR-OH de Trois-Rivières
16 h 45	Rencontre sociale (Bar L'Hexagone – Hôtel Delta) CCR-OH de Trois-Rivières (mot de bienvenue par Mme Pauline Vallières, présidente)

Jeudi 18 novembre

8 h Inscription des participants (Grand Salon Trifluvien C)

8 h 30 Début des travaux :
Panel « Agir ensemble dans nos milieux de vie Famille »
Animation : Mme Sonia Bilodeau – OH de Québec

Invités : Représentants de la FLHLMQ (présentation d'une
vidéocassette sur le vandalisme et la criminalité)
Mme Claude Majeau – FLHLMQ

M. Daniel Dussault, directeur général – OH de Lévis

Mme Martine Thériault, organisatrice communautaire – CLSC
de la Petite-Bourgogne

9 h 35 Période de questions

10 h 00 Pause-santé

10 h 15 Discussions en ateliers – défis à relever dans chaque milieu de vie :
« Comment bâtir des communautés capables de s'entraider »

Vie associative et participation des locataires
(Grand Salon Trifluvien A)

Association des locataires de Lévis
Association des locataires de Jonquière

Interculturalisme et intégration (Salon Laviolette)

Projet Harmonie (Montréal)
Office d'habitation de Sherbrooke

Vandalisme, criminalité et délinquance (Grand Salon Trifluvien C)

Table de concertation Adélarde-Dugré et Jean-Nicolet de
Trois-Rivières

(OH de Trois-Rivières – Aux trois pivots – L'Entramis)
Habitation La Chancelière (Québec)

Soutien parental aux familles (Salon Beaudoin)

Habitations Gouin (OH du Haut-Richelieu)
Habitations Saint-Hubert (Montréal)

11 h 30	Dîner (Grand Salon Trifluvien B)
13 h	Reprise des travaux à partir d'expériences novatrices : mise en place de pistes de solutions
13 h 30	Reprise des discussions en ateliers « Comment ces trois expériences novatrices (modes d'intervention) peuvent-elles être adaptées à nos milieux de vie en HLM ? »
15 h	Pause-santé
15 h 15	Plénière (Grand Salon Trifluvien C) Synthèse des quatre ateliers du matin – rapports d'ateliers
15 h 45	Mot de clôture M. Philippe Germain, président CA-OH de Trois-Rivières Mme Pauline Vallières, présidente CCR-OH de Trois-Rivières
	Conclusion M. Claude Roy – SHQ
16 h	Fin du colloque

ANNEXE 2 : VISITES GUIDÉES

DEUX EXPÉRIENCES D'ACTION COMMUNAUTAIRE EN HLM À L'OMH DE TROIS-RIVIÈRES

Résidence Entre Deux

Un OSBL pour personnes lourdement handicapées dans un immeuble de l'OMH de Trois-Rivières.

En 1992, des personnes handicapées se sont regroupées pour trouver une solution à leur problème de maintien à domicile⁵. Ensemble, elles ont décidé de créer un projet de logements où l'accès et les services dispensés seraient de meilleure qualité. Pour ces personnes, dont le besoin d'heures requis en services excède les 47 heures/semaine, la seule solution aurait été le Centre de soins de longue durée (CHSLD), ce qu'elles refusaient. À partir de 1992, l'OPHQ, le Centre hospitalier Cooke, la Société canadienne de sclérose en plaques, les Habitations populaires Desjardins, le CLSC Les Forges, la Régie régionale de la santé et des services sociaux et d'autres associations de personnes handicapées se rassemblent pour créer un nouvel organisme sans but lucratif, l'Entre Deux, une ressource alternative d'habitation pour des personnes handicapées physiques.

Le tout prend forme et devient réalité grâce à l'OMH de Trois-Rivières qui accorde à la Résidence Entre Deux 12 logements au sein de son immeuble de 136 logements situé rue Jacques-de-Labadie.

Après quelques adaptations, les 12 personnes ont pu accéder à cet îlot résidentiel qui inclut également un local de services (médicaments, cuisine, matériel de soins du personnel, etc.).

L'Entre Deux compte également depuis quelques années un projet d'habitation de 12 logements adaptés à Cap-de-la-Madeleine. Ce projet d'habitation (de type OSBL) est issu du programme AccèsLogis de la SHQ.

L'Entre Deux rend donc service à 24 résidents, dont 12 résidents à l'OMH de Trois-Rivières. L'organisme compte une quarantaine d'employées, surtout des auxiliaires familiales et des préposées aux bénéficiaires. Les services offerts vont de l'aide aux activités de la vie quotidienne (bains, déplacements, alimentation, etc.) en passant par l'entretien domestique.

⁵ Extraits du Manuel d'accueil des locataires de l'Entre Deux, octobre 2004.

La Maison Coup de Pouce

Une maison pour les enfants et la famille dans le quartier Adélarde-Dugré

Le quartier Adélarde-Dugré, situé au nord de Trois-Rivières, constitue un ensemble de 148 maisonnettes de l'OMH de Trois-Rivières. Il s'agit d'un secteur isolé de la ville, qui appartient presque exclusivement à l'OMH de Trois-Rivières. L'enclavement de ce secteur, essentiellement formé de familles, pose donc des défis particuliers.

La Maison Coup de Pouce a été fondée à la fin des années 1980, après que l'on eu constaté des problèmes de décrochage chez les jeunes et d'analphabétisation chez les adultes. Les fondatrices de l'organisme, des membres de la Congrégation des Filles de Jésus, ont donc communiqué avec l'OMH de Trois-Rivières. Celui-ci leur a accordé l'utilisation d'une des 148 maisonnettes du quartier et, plus tard, d'une seconde pour une maison de jeunes.

La maison destinée aux familles accueille les résidents du quartier cinq jours par semaine. Les activités pour les adultes consistent en des cafés-rencontres sur des thèmes d'intérêt, bricolage, ordinateur, cuisine collective, écoute, référence. Pour les enfants, les services consistent en de l'aide aux devoirs, bricolage, animation, jeux, sorties, plein air, etc.

Outre la contribution de la Congrégation des Filles de Jésus, l'organisme reçoit des subventions du Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC-MSSS), du CLSC, de Centraide et de différentes fondations (pour un total de 65 000 \$ par année environ). L'organisme compte deux employés à plein temps. La Maison Coup de Pouce agit en partenariat avec différents organismes, notamment les écoles primaires et secondaires, le programme *Québec en forme* (judo, soccer, tennis) ainsi que d'autres organismes et institutions de Trois-Rivières. L'organisme s'appuie également sur une quarantaine de bénévoles, essentiellement des résidentes et résidents du quartier ou des étudiants collégiaux et universitaires.

Les résultats, après quelques années de présence dans le quartier : moins de décrochage scolaire, moins de vandalisme dans le quartier, moins de violence, moins de délinquance. En somme, une meilleure intégration des familles dans la vie sociale.

ANNEXE 3 : FICHE D'ÉVALUATION DU COLLOQUE

AGIR ENSEMBLE DANS NOS MILIEUX DE VIE

Colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM 17 et 18 novembre 2004 Trois-Rivières

COMPILATION DES FICHES D'ÉVALUATION

Évaluation (1= faible, 5 = excellent)	1	2	3	4	5
1. Quelle est votre appréciation globale de la rencontre ?			4	27	30
2. Quelle en sera son utilité dans vos interventions actuelles et futures ?		1	10	30	20
3. Comment avez-vous apprécié le climat d'ensemble de la rencontre ?		1	4	17	39
4. Quelle évaluation faites-vous de la qualité de l'organisation ?			6	21	34
5. Comment évaluez-vous :					
• les allocutions du 17 novembre en après-midi ?		1	18	22	14
• le panel du 17 novembre en après-midi ?		1	12	32	9
• l'animation théâtrale du 17 novembre en après-midi ?			3	17	33
• la plénière du 18 novembre en avant-midi ?			5	28	21
• les ateliers du 18 novembre en avant-midi ?		1	5	33	20
• les rapports d'ateliers en plénière du 18 novembre en après-midi ?			9	27	16
• la conclusion de la rencontre du 18 novembre en après-midi ?		1	5	11	22

COMMENTAIRES

Question 1 : Quelle est votre appréciation globale de la rencontre ?

- Tout le milieu est stimulant..
- La journée du 18 novembre s'est bien passée, pour ce qui est du 17, je n'y étais pas.
- Félicitations et merci !
- Un peu trop de langue de bois... et de répétitions, surtout de la part des dirigeants.
- Très positive, je félicite le comité organisateur qui avait très bien préparé le colloque et les ateliers.
- C'est intéressant de discuter avec d'autres OMH et de pouvoir apprendre des autres projets.
- Très instructif.
- J'ai beaucoup aimé la visite des deux projets communautaires en HLM. Donne des idées.

Question 2 : Quelle sera son utilité dans vos interventions actuelles et futures ?

- De nouvelles idées. Recharger mes batteries pour continuer.
- Tout est en notre pouvoir pour réaliser nos buts.
- J'espère qu'ils vont s'en servir.
- Motivant et bon partage d'idées.
- Poursuivre nos réflexions — suggérer de nouvelles choses, nouvelles solutions.
- Le contenu était très concret, cela permettra d'utiliser certaines idées dans le quotidien et il y avait une orientation claire, un consensus.
- Très collé à ma pratique, mes interrogations et mes projets.
- C'est bien de s'approprier certaines idées (projets) et de les adapter à notre milieu.
- A amélioré notre secteur.
- Donne de bonnes pistes d'intervention et nous ouvre aux autres façons d'intervenir auprès des locataires.

Question 3 : Comment avez-vous apprécié le climat d'ensemble de la rencontre ?

- Excellent !
- Bien.
- Sain, mais dommage qu'on noie un peu l'optimisme du débat actuel dans les incontournables et éternels problèmes d'argent...
- Bonne participation, échanges constructifs, divers intervenants étaient présents.
- A permis d'acquérir des contacts pour échanger dans le futur sur l'évolution de nos dossiers, nos essais et erreurs.
- Beaucoup d'ouverture sur les autres.
- Beaucoup d'échanges.
- Très bon climat.

Question 4 : Quelle évaluation faites-vous de la qualité de l'organisation ?

- Manque de temps.
- Très bien faite.
- J'aurais souhaité plus de rigidité dans le respect de l'horaire.
- Bravo ! — Bon travail et beaucoup de préparation, bonnes présentations, discussions enrichissantes.
- Bravo à José Paquet et son équipe pour tous les petits détails qui forment un gros tout.
- Excellent !
- Améliorer la communication des informations logistiques.

Croyez-vous que d'autres rencontres du genre devraient se tenir ? **Oui : 57** **Non : 1**
Si oui, indiquez à quelle période (mois) de l'année :

- En novembre. C'est un mois idéal. Une à deux fois par année, au printemps et à l'automne. Au printemps et à l'automne. L'automne. En novembre. Novembre 2005. En novembre. À l'automne, tous les 2 ans, mais avec rapport d'activités en cours de route. À l'automne. À la même période de l'année. En mai ou octobre-novembre. En septembre 2005. En novembre. Bonne période. À l'automne. Entre novembre et février. Excellent en novembre. À l'automne. Même période. À l'automne et au printemps. Début octobre. En septembre. Dans la même période (novembre). Tous les six mois. Pas de préférence, en novembre c'est bien. Avant les Fêtes (en novembre). Quatre fois dans l'année. Pas de préférence (dans un an et demi). À l'automne. Novembre, c'est très bien. C'est parfait comme période de l'année (novembre). Cette période est bien. Pas de préférence. Novembre est une excellente période. À l'automne (novembre) et en mars. À l'automne (novembre). Chaque automne.
- Avant ou après la neige, surtout pour les régions éloignées. Question de traverser le parc. Mai ou juin.
- Je pense que l'automne, c'est un bon moment.
- Source de stimulation, reprendre en novembre (une fois par année).
- C'est o.k. à l'automne. Comme maintenant ou avant la sortie de la politique d'habitation, ça pourrait peut-être influencer les dirigeants gouvernementaux.
- Très intéressant. Permet de prendre connaissance des problèmes du milieu, au début de juin ou en septembre ou en octobre.

Avez-vous des suggestions quant à la tenue d'autres rencontres du genre ?

- Plus d'échanges entre les différents organismes, invitation d'un représentant de la SHQ qui a un pouvoir de décision dans l'atelier délinquance.
- Avancer au lieu de piétiner.
- Les problèmes de santé mentale. Système de parrainage pour favoriser la vie associative pour nouveaux résidants. Comment impliquer les personnes en santé mentale dans nos organismes ?
- Peut-être faire la mise à jour de l'évolution concrète dans nos milieux.
- Discuter avec les intervenants des milieux : CLSC et organismes communautaires, mais aussi avec les personnes qui ne sont pas sur le terrain (à la direction) afin de les sensibiliser.
- Plus de locataires.

- Intégrer les défis tels que le vieillissement de la population parmi les locataires d'HLM, aussi les défis pour adapter les immeubles afin de permettre la rétention des locataires.
- C'est important de se rencontrer pour parler d'autres sujets nous concernant.
- Ne parlez plus juste en abrégés. Colloque sur les aînés. Colloque sur les gens ayant une déficience intellectuelle et ceux souffrant de maladies mentales.
- On pourrait ouvrir aux intervenants du milieu (santé et services sociaux, éducation, santé mentale, DPJ, municipalités, etc.).
- Merci pour nous avoir permis de bénéficier de l'expertise de notre voisine de Toronto. Dossier de jumelage à suivre.
- Alourdissement des clientèles en regard des responsabilités des offices et des services communautaires et l'acceptation des locataires déjà hébergés.
- Continuer d'inviter des locataires, employés d'OHM et de la SHQ. Très apprécié.
- Discuter sur la question de l'allocation de la compensation que l'association offre aux personnes qui sont déplacées pour cause de réparation des logements.
- Même si c'est important d'avoir le même message, j'ai trouvé cela un peu répétitif à la longue, d'une présentation à l'autre, surtout quand les gens présentaient le contexte ou l'historique. Également sur le panel « V.I.P. », ne pas oublier un locataire... C'est aussi important qu'un d.g. d'OMH.
- Parler d'éthique dans les interventions sociales. Des moyens financiers. Trop long le 18, 8 h 30 à 16 h, Ouf !
- Réduire le nombre de participants aux ateliers à 30. Salles plus intimes pour favoriser les échanges.
- J'aimerais que l'évaluation des déménagements soit refaite, 200 \$ pour déménager est invraisemblable de nos jours, car après avoir payé le changement d'adresse, de câble, de téléphone, il ne reste que 30 \$ pour le déménagement lui-même. Merci de votre attention.
- Plus de souci des aînés (solitude).
- Les gens veulent parler de la problématique de la santé mentale, peu importe le sujet, cela revient toujours. Alors ça pourrait être le thème de l'an prochain !!!
- Très bonne organisation.
- C'est enrichissant.
- Moi, une locataire, je sens que les choses avancent et ça me plaît beaucoup. J'ai reçu beaucoup d'informations et les choses vont dans le bon sens. Merci à vous tous.
- Santé mentale — Solutions ?
- Un peu moins de mots scientifiques, car ce n'est pas tout le monde qui a été à l'université et on n'a pas de dictionnaire avec nous.
- Augmenter le nombre de locataires qui peuvent participer avec le soutien de la Fédération. Organiser, en soirée, un 5 à 7, des rencontres entre les partenaires et les locataires. Favoriser la prise de parole du plus grand nombre, dont les locataires.
- Inviter tous les locataires résidents.
- Avoir une idée des sujets de discussion pour qu'on puisse en parler à nos associations.
- Le thème de l'alourdissement de la clientèle devrait être abordé.
- Parler des HLM familles qui manquent de locaux pour se rencontrer, de locaux de rangement (par ex., pour les vélos, les pneus).
- Santé mentale et personnes âgées.

- Dans les petits offices, ils ne vivent pas tout à fait la même réalité.
- Parler plus de HLM pour personnes âgées.
- Diffusion des actes de ces rencontres sur un site Internet ou dans nos offices.
- Allouer plus de temps aux échanges, si possible.
- Il serait très apprécié que l'on puisse avoir une copie ou une synthèse sur papier de chacune des présentations ou allocutions des invités.
- Il serait intéressant d'avoir des invités des secteurs (santé, MRCI, MESSF) et communautaires.

Avez-vous d'autres commentaires à faire quant au déroulement ou au contenu de la rencontre ?

- J'ai assisté aux visites guidées. Résidence Entre Deux : cela est avant-gardiste, mais ultérieurement, il y aura d'autres projets de ce type dans les OMH.
- Certaines présentations étaient une course aux recherches.
- Merci beaucoup et beau travail.
- Tout s'est bien déroulé durant ce colloque.
- Planifier l'horaire pour ne pas avoir l'impression de vivre un marathon de lecture ou d'exposés.
- Pour une personne débutante dans les CCR, c'est difficile de connaître les associations ou le rôle des gens quand tous les noms d'organismes ou d'associations sont écrits en abrégés, j'ai eu beaucoup de mal à suivre. Merci pour votre bonne organisation.
- Colloque très stimulant ! On en ressort avec plein de bonnes idées.
- Motivation à continuer à faire des efforts. Consolation de ne pas avoir toujours des résultats immédiats.
- On a pu constater que l'aide aux devoirs procurait des bienfaits incalculables. Les bénéficiaires en font maintenant profiter la génération qui suit. Beaux exemples.
- Ateliers plus structurés.
- Moins surcharger l'horaire.
- Exercer un meilleur contrôle sur les horaires.
- Très enrichissant, instructif. La prochaine rencontre pourrait parler des soins pour les personnes âgées. Merci.
- Je tiens à vous remercier.
- Côté technique, bel hôtel mais éclairage fort désagréable dans la salle. Ventilation bruyante. Bonne animation, temps bien tenu. Et en bref... simple, efficace et intéressant... à l'image de vos locataires !!! Merci.
- Plénières – les échanges avec la salle sont beaucoup trop courts.
- Vous devriez obliger les gens qui sont sur le panel à faire des présentations brèves, surtout quand ils lisent un rapport de cinquante pages en avant (caricaturé un peu, mais...). On est submergé d'information et donc on ne peut pas avoir un résumé concis.
- Bien dans l'ensemble, je suis contente d'avoir été choisie pour être ici. Seule remarque, la différence marquée dans chacun des groupes (classes).
- Je suis très satisfaite de la collaboration de tout le monde.

- Difficile dans un horaire chargé de maintenir une satisfaction totale. Plus de visuel. Félicitations !
- Merci !
- Aucun ! Félicitations !
- Excellent... Poursuivre dans la même optique.
- J'aurais apprécié recevoir l'ordre du jour pour mieux connaître le contenu et peut-être m'inscrire pour les deux jours au lieu d'un seul.
- Très enrichissant.
- Plus souvent.
- Je demanderais que les locataires embarquent avec vous afin qu'ils se sentent impliqués. Très très bien votre colloque. Je suis remplie d'espoir. Merci ! Merci !
- Tout a été parfait. À part ça, c'est mon premier forum et j'espère que ce ne sera pas le dernier.
- Je trouve dommage que les gens ne respectent pas le sujet du début de la conversation de l'atelier et que certains animateurs(trices) ne réussissent pas à rester dans le vif du sujet de l'atelier.
- Bien !
- Merci de nous avoir permis de rencontrer différents intervenants des HLM tels que ceux de la SHQ, des milieux HLM et d'autres locataires. Ça m'a permis de connaître d'autres points de vue et de me rapprocher des intervenants, me rappelant leur humanité !
- Très bien fait et félicitations ! Merci beaucoup !
- Très enrichissant, j'espère en voir d'autres.
- La visite guidée du 17 novembre a été très intéressante.
- Très bon accueil, belle organisation.
- La rencontre a été excellente sauf pour le manque de temps pour les interventions. Peut-être le colloque aurait-il pu débiter en avant-midi plutôt qu'en début d'après-midi, au lieu de la visite.
- Plus de documentation serait souhaitable.
- Il est bien intéressant de visiter les ressources en milieu HLM.
- Visites bien organisées — choix de projets à la fois représentatifs et exemplaires. Utile pour comprendre concrètement et rapidement le fonctionnement des projets.
- La visite d'organismes communautaires en matinée a été très appréciée. Avant les visites, je vous suggère que de la documentation ou une fiche descriptive de l'organisme soit disponible pour les participants afin que l'on sache quel genre d'organisme nous est présenté. De cette façon, nous pourrions être plus en mesure de préparer nos questions.

ANNEXE 4 : LISTE DES EXPOSANTS AU COLLOQUE

Le colloque a été l'occasion, pour plusieurs organismes, de présenter des kiosques d'information et d'échanges avec les participants, ce qui est en soi une première. Voici la liste des participants à cette exposition.

Nous remercions Robert Delage et Linda Guimond de l'Office de Trois-Rivières pour leurs efforts.

CAVAC :	Centre d'aide pour des victimes d'actes criminels
Espace Mauricie :	Organisme de prévention des abus commis envers les enfants en milieu pré-scolaire et primaire
TCAATR :	Table de concertation sur les abus faits aux aînés de Trois-Rivières inc. Présentation de la valise des outils pour prévenir les abus commis envers les aînés
Maison Coup de Pouce :	Maison de quartier : aide aux devoirs, activités pédagogiques, cafés-rencontres pour adultes
Point de vue :	Travailleurs de rue
Aux trois pivots :	Organisme en justice alternative pour les 12-17 ans ; médiation sociale, formation en médiation et gestion des conflits
L'Entramis :	Maison de jeunes dans le secteur Jean-Nicolet de l'ouest de Trois-Rivières

ANNEXE 5 : LISTE DES PARTICIPANTS AU COLLOQUE

Le colloque a réuni 158 personnes dont 78 représentants des offices d'habitation, 34 locataires, 30 représentants de la SHQ et 16 représentants de partenaires et autres milieux socioéconomiques.

Offices municipaux d'habitation

Auclair, France W. : Blainville	Hallé, Michel : Sainte-Anne-des-Monts
Barrette, Catherine : Québec	Hubert, Ginette : Trois-Rivières
Beaumier, Hélène : Ville de Saguenay	Jouliia, Céline : Montréal
Bélanger, Marco : Trois-Rivières	L'Arrivée, Marc : Matane
Bilodeau, Sonia : Québec	Lacelle, Nathalie : Châteauguay
Bisson, Lyne : Montréal	Lafontaine, Sylvie : Granby
Blais, Brigitte : Sherbrooke	Landry, Manon : Blainville
Bohémier, Hélène : Montréal	Laplante, Françoise : Sainte-Anne-des-Plaines
Boilard, Pauline : Saint-Joseph-de-Beauce	Lapointe, Esther : ROHQ
Boisvert, Chantal : Lévis	Lapointe, Michel : Habitat Métis du Nord
Brulotte, Pascal : Lévis	Lapointe, Nadia : Lévis
Chartrand, Stéphane : Lachute	Leblanc, Rodrigue : New Richmond
Chouinard, Raynald : Amqui	Lemaire, Judith : Montréal
Cosgrove, Barbara : Lachute	Lessard, Yvette B. : Drummondville
Côté, Bernard : Mont-Joli	Longchamps, Josée : Warwick
Delage, Roger : Trois-Rivières	Lorgnet, Catherine : Lévis
Dénommée, André : Laval	Mackrous, Robert : Montréal
Depeyre, André : Sept-Îles	Maltais, Manon : Port-Cartier
Deschamps, Léon : Sherbrooke	Marquis, Carole : Sainte-Anne-des-Plaines
Desjardins, Marie-Josée : Habitat Métis du Nord	Martin, Andrée : Drummondville
Dion, Élyse : Sherbrooke	Mathieu, Céline : Montréal
Dumas, Alyne	Morin, Nathalie : Montréal
Dupuis, Dominique : Louiseville	Normand, Charles : ROHQ
Dussault, Daniel : Lévis	Pelletier, Fernando : Chandler
Fréchette, Irénée : Sherbrooke	Perreault, Josée : Rawdon
Frenette, Marie : Québec	Plante, Robert : Plessisville
Fugère, Jean : Louiseville	Poulin, Claude : ROHQ
Gagnon, Hervé : Lac-Etchemin	Renaud, Isabelle : Saint-Hyacinthe
Germain, Philippe : Trois-Rivières	Robitaille, Denis : ROHQ
Grandjean, Elizabeth : Lévis	Robitaille, Laurent : Louiseville
Groleau, Jocelyne : Trois-Rivières	Rodriguez, Armènia : Gatineau
Guay, Guylaine : Vallée-Jonction	Rosa, Jean : Saint-Georges-de-Beauce
Guimond, Linda : Trois-Rivières	Samuel, Daniel : Gaspé

Simard, Alain : Alma
Soucy, Laurent : Daveluyville
Taillon Geneviève : Habitat Métis du Nord
Tardif, Claude : Warwick
Thifault, Nathalie : Montréal
Tremblay, Annie : Québec

Turcot, Claude : Thetford Mines
Vadnais, Marjolaine : Drummondville
Vaive, Mychelle : Gatineau
Verville, Michel : Saint-Isidore
Villandré, Serge : Montréal
Wildman, Gérard G. : Laval

Locataires

Bernier, Claude : Association des locataires de Drummondville
Boudreault, Gaétane : Association des locataires de Lévis
Boudreault, Madeleine : FLHLMQ
Bourdeault, Suzanne : Association des locataires de Rock Forest
Bourgeois, Monique : Association des résidents de logements municipaux de Jonquière
Charland, Rachelle : Association des locataires d'Asbestos
Couture, Gabrielle : Association Habitations Jean-Nicolet
Crépeau, Jean : Association des locataires de Saint-Lambert
Demers, Jean-Pierre : Association Famille Bienville
Doyon, Jean-Marie : FLHLMQ
Dubé, Fernande : Association des locataires des Habitations Saint-Hubert
Durocher, Serge : CCR Montréal
Gagnon, Murielle : Association des locataires d'Asbestos
Hamel, Pierre : Association des locataires des Habitations Jeanne-Mance
Hamelin, Gaétane : Association Pavillon Brousseau (CDM)
Huot, Carmen : Association Famille Sullivan
Lafond, Céline : Association Habitations Jean-Nicolet
Lampron, Sylvie : Association Habitations Adélarde-Dugré
Larouche, Gaétane : Association des résidents de logements municipaux de Jonquière
Lefebvre, Chantale : CCR de l'Énergie
Lussier, Marguerite : Association des locataires du boulevard Gouin
Majeau, Claude : FLHLMQ
Morin, Carole : Association des locataires de Youville
Morin, Marjolaine : Locataires en Action
Ouimet, Michelle : Association locataires des Habitations Jeanne-Mance
Paquet, Gaétan : Association des locataires de Lévis
Pham, Élisabeth : FLHLMQ
Pilon, Yves : Association des locataires des Habitations Saint-Hubert
Pilon, Robert : FLHLMQ
Plante, André : Association des locataires de Drummondville
Poirier, Denise : Association Habitations Ste-Cécile
Tremblay, Pierrette : CCR de l'Énergie
Vallières, Pauline : Comité consultatif de résidents de Trois-Rivières
Viens, Michelle : CCR Waterloo

Partenaires communautaires et organismes

Aubry, François : Université du Québec à Montréal
Bilodeau, Lucie : Centre de santé et des services sociaux de la Haute-Yamaska
Boivin, Manon : CLSC Haute-Ville-des-Rivières
Caron, Anne : CLSC de Sherbrooke
Charron, Olivier : CSSS – Québec-Sud
Chicoine, Chantal : Aux trois pivots
Duchaine, Linda : CLSC La Source
Ducharme, Marie-Noëlle : LAREPPS – UQAM
Grégoire, Brigitte : Maison des jeunes L'Intégrale
Jimenez-Orte, Jesús : MESSF
Melanson, Éric : CLSC Drummond
Morin, Paul : Université de Sherbrooke
Ouimet, Josée : Centre de santé et des services sociaux Haut-Richelieu/Rouville
Plante, Marc-André : Carrefour Action municipale et famille
Therrien, Guylaine : Office d'habitation de Victoriaville – Intervenante de milieu
Toupin, Dany : Centre de réadaptation InterVal

Société d'habitation du Québec

Aubé, Hélène	Huet, Josette
Asselin, Gaétan	Jean, Jacques
Baril, Pierre	Lessard, Louise
Bouchard, Serge	Ouellet, Michel
Bourgeois, Christian	Paquet, José
Courchesne, Hélène	Pinard, Gilles
Denault, Pascale	Provencher, André
Desjardins, Jean-Jacques	Quilliam, Louise
Dorion, Luc	Rivard, Pascal
Durand, Sébastien	Roy, Claude
Fortin, Jean	Sauvageau, René
Gauthier, Hélène	Sénécal, Paul
Guibord, Sylvie	Sheehan, Steven
Hamel, Claude	Toussaint, Claudel
Harvey, Nathalie	Tremblay, Carl

ANNEXE 6



Le bulletin de la vie associative des HLM de Montréal
Décembre 2004 • Volume 3 • Numéro 7

Colloque sur l'action communautaire et le développement social en HLM

Agir ensemble dans nos milieux de vie

Les 17 et 18 novembre, à Trois-Rivières, le monde des habitations à loyer modique de toute la province a participé à deux journées d'échanges et de réflexion riches en enseignement. À cette occasion, aussi bien les gestionnaires de la SHQ et des offices, que les intervenants communautaires, la Fédération de locataires des habitations à loyer modique du Québec et les locataires eux-mêmes ont clairement affirmé la pertinence de l'action communautaire et sociale en HLM. « Les temps ont changé, note **Lyne Bisson**, agente de relations avec les locataires du secteur Nord : il y a une dizaine d'années, seuls les offices de plus grande envergure favorisaient cette approche. Or, maintenant, une grande majorité convient que l'action communautaire en HLM est une piste à suivre. »

L'action sociale et communautaire, c'est la voie qu'emprunte avec succès depuis 20 ans l'Office municipal d'habitation de Montréal, qui cumule une expérience significative et de précieux acquis en la matière. Il serait pourtant possible de faire mieux et **Hélène Bohémier**, directrice du Service du

développement communautaire et social, a formulé les conditions qui pourraient accroître l'impact de cette approche. Elle estime qu'il faut, entre autres, assurer la continuité des interventions et qu'à cet égard, un financement stable serait souhaitable. M^{me} Bohémier précise, par ailleurs, qu'il n'existe pas de recettes applicables dans tous les milieux; chaque initiative doit tenir compte de la réalité dans laquelle elle s'insère.

Autres présences remarquées : celle de M. **Yves Pilon** de l'Association des habitations Saint-Hubert, celle de la coordonnatrice du projet Harmonie, M^{me} **Laetitia Bru**, et celle de **Martine Thériault**, organisatrice communautaire du CLSC Saint-Henri. Les deux premiers intervenants ont présenté leur projet respectif en atelier. Depuis maintenant six ans, l'Association des habitations Saint-Hubert aide les jeunes de 6 à 12 ans à faire leurs devoirs, en plus d'initier petits et grands aux secrets de l'informatique et d'Internet. Harmonie propose des activités aux locataires des habitations La Pépinière dans l'intention de favoriser les relations interculturelles. Pour sa part, M^{me} Thériault a souligné que l'objectif de

développement des communautés était commun aux offices d'habitation et aux CLSC. Selon elle, « dans cette optique, agir ensemble est la formule la plus apte pour aider les locataires à se prendre en charge face à leur milieu de vie. »

À l'occasion de ce colloque, les participants ont aussi pu prendre connaissance des grandes lignes de l'évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale (PAICS) qu'a réalisée la Société d'habitation du Québec. L'étude démontre que le programme atteint ses objectifs. Il reste maintenant à trouver les moyens de le poursuivre. Il va sans dire que c'est le souhait de tous.

Si, pendant ces deux journées, les discussions et les présentations ont été menées avec sérieux, l'humour a toutefois eu sa place. Les hauts et les bas de la vie en HLM illustrés par le Théâtre Mille Facettes de Trois-Rivières en ont fait rire plusieurs, paraît-il. Qui sait si un jour prochain, pareil spectacle ne pourrait pas agrémenter une rencontre de l'Office municipal d'habitation de Montréal ?

Interaction, décembre 2004 | 1



Fédération des locataires d'habitations
à loyer modique du Québec (FLHLMQ)



REGROUPEMENT DES OFFICES D'HABITATION DU QUÉBEC

*Société
d'habitation*

Québec 