

DES « VOISINS EN ACTION » POUR UN PROJET « QUI CHANGE LA VIE »

Les habitations de Sackville et de la Merci I regroupent 48 familles. Elles ont pour voisins des propriétaires de duplex, de même qu'une tour HLM pour personnes âgées.

En 2010, c'est la crise. Alors qu'on observe une forte tension entre des policiers et des jeunes, certaines familles de ces HLM font l'objet de plaintes pour comportements nuisant au bon voisinage. Puis, les personnes âgées qui vivent dans la tour sont de plus en plus inquiètes en ce qui a trait à la sécurité des lieux.

De plus, un terrain adjacent aux habitations Sackville et de la Merci I est le repère de nombreux jeunes du quartier provenant de ces habitations et d'ailleurs. Lorsqu'ils se rassemblent, ils font du bruit et vandalisent les équipements et le matériel.

Ces situations engendrent un climat tendu dans le secteur.

UN PROJET VILLE EN VERT QUI CHANGE LA VIE ET CRÉATION DU COMITÉ « VOISINS EN ACTION »

Où : Habitations Sackville et de la Merci I

Secteur : Nord-Ouest

Clientèle visée : Aînés, parents, enfants

ACTION

Pour régler les tensions aux habitations Sackville et de la Merci I, une approche à deux volets a été favorisée :

1. Mobiliser les acteurs du milieu afin d'agir de manière concertée;
2. Investir les espaces abandonnés pour les transformer en lieu plus intéressants à vivre.

1. CRÉATION D'UN COMITÉ DE LOCATAIRES INCLUSIF : « VOISINS EN ACTION »

C'est dans un climat des plus tendus que l'agent de participation citoyenne de la Joujouthèque John Ngoie Benababo a mené son intervention, en collaboration avec les organisateurs communautaires de l'Office et les organismes partenaires.

L'apport de M. Benababo au projet a été important. D'abord, il a réalisé un porte-à-porte auprès des locataires HLM et des propriétaires voisins des HLM pour bien comprendre les enjeux, leur perception et leurs préoccupations, et pour leur donner de l'information. Ce travail de mobilisation en amont a permis de rassembler autour d'une même table l'ensemble des acteurs qui étaient au cœur du conflit.

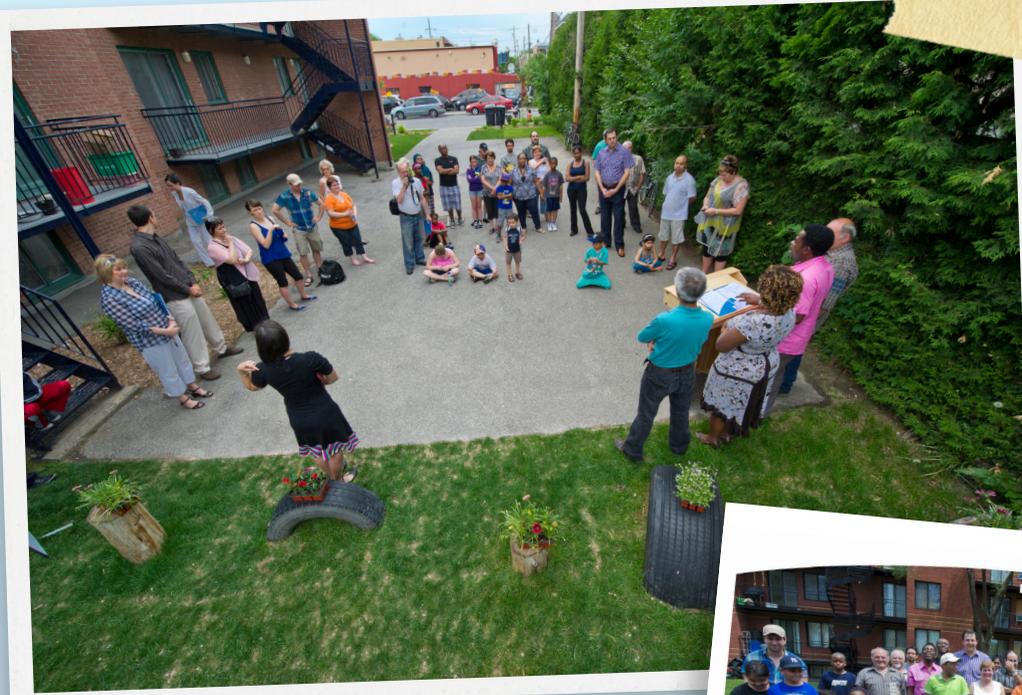
« Seuls, on ne peut y arriver. Plus on est présent auprès de nos partenaires, des organismes du milieu et des locataires, plus vite on réussit à régler les situations. Leur contribution est très importante pour nous aider à réaliser la mission de l'Office. »

- Sylvie Simon

L'organisatrice communautaire de l'Office et l'agent de participation citoyenne ont tenu plusieurs rencontres avec les locataires afin de les informer sur la façon de créer une association de locataires. Petit à petit, les locataires se sont mobilisés.

Une association de locataire vivante et inclusive

C'est ainsi qu'est née la nouvelle association de locataires dans ces habitations. Fait intéressant, le désir des locataires était de rendre les assemblées inclusives. Ainsi, tous les gens du milieu sont considérés comme étant membres; ils peuvent ainsi se prononcer sur tous les sujets. Le comité se nomme « Voisins en action ».



Inauguration aux habitations
Sackville et de la Merci !



Fait intéressant, à l'assemblée de fondation de l'association, environ 25 % de locataires ont participé au vote, ce qui est extraordinaire.

Une association engagée auprès des jeunes

Un des aspects de la mission de l'association de locataires est d'offrir des activités aux jeunes pour leur permettre de s'épanouir. Voici quelques exemples :

- Promotion des activités de l'organisme Le Phare de l'espoir, qui a été créé par un locataire et qui vise à offrir de l'aide aux devoirs;
- Entente avec la Joujouthèque qui offre des activités pour les 0-5 ans.

À ce jour, le comité de locataires a réussi à amasser quelque 10 000 \$ pour l'organisation d'activités pour les jeunes.

Objectifs pour favoriser la propreté

Le comité de locataires s'est donné trois cibles pour favoriser la propreté dans l'immeuble et sur le terrain de l'immeuble :

1. Résolution du problème d'encombrement de la cage d'escalier
2. Respect de l'horaire de sortie des ordures
3. Entretien du terrain

Une fête de quartier rassembleuse

Une des premières initiatives de ce groupe a été l'organisation d'une fête dans la cour de l'immeuble où tous les voisins et locataires ont été invités, de même que l'Office, les organismes communautaires et les policiers du quartier. Et comme on ne reçoit pas la visite dans la poussière, il a été convenu d'organiser une corvée de nettoyage majeure dans la cour.

Cette fête a été l'occasion de rassembler tous les acteurs d'un conflit qui n'était plus qu'un souvenir. Ainsi, policiers, jeunes, aînés et voisins se tenaient ensemble dans le même environnement et se parlaient.



Travaillons ENSEMBLE pour un chez-vous de qualité

Le 12 juin dernier, nous vous rencontrons pour une première fois afin de vous présenter le projet pilote qui sera mis en œuvre aux habitations Sackville et De la Merci I. L'organisatrice communautaire France Vallières, le directeur à l'entretien et aux réparations Paul Hince et moi-même vous avons présenté les objectifs du projet et les moyens mis à notre disposition pour les atteindre, tous ensemble.

Vous avez été plus d'une trentaine à répondre à notre invitation. Vous avez démontré votre motivation et votre enthousiasme initiatives afin d'améliorer votre milieu. Vous êtes aussi heureux de constater que l'Office mettra en œuvre plusieurs

Le principal objectif de ce projet est de susciter une fierté des locataires envers leur logement et de se débarrasser de l'image négative trop souvent associée aux HLM. Par ce projet, nous voulons déterminer ce qui peut inciter les locataires à participer pleinement à l'entretien de leur milieu de vie.

À la suite de cette rencontre d'information, nous avons convenu de trouver une façon de garder le contact avec vous. C'est là qu'est née l'idée de cette publication. Pour nous, c'est aussi un moyen de vous tenir informés tout au long du processus.

Je vous invite à vous joindre à ce mouvement de collaboration et d'entraide qui prend doucement racine dans votre milieu. Votre participation est essentielle à la réussite de ce projet !

Sylvie Simon
Directrice
Secteur Nord-Ouest





2. RÉALISATION D'UN PROJET VILLE EN VERT QUI CHANGE LA VIE

Voulant battre le fer pendant qu'il était encore chaud, et sachant que la cour de l'immeuble cadrait avec les critères d'admission pour les projets de lutte contre les îlots de chaleur, l'organisatrice communautaire a fait une demande pour la réalisation d'un projet Ville en vert. Cette demande a été faite quelques mois avant la tenue de la grande corvée de nettoyage.

Consultation auprès des partenaires

À la suite de cette requête, des consultations ont été organisées auprès des partenaires du Comité d'action Nord-Ouest (CANO) afin de connaître leur opinion sur le sujet et recueillir leurs idées.

Consultations auprès des locataires

Lorsque tous se sont mis d'accord, une activité porte-à-porte a été menée auprès des locataires par l'agente de liaison afin de connaître leur intérêt pour le projet et leurs préférences. La réponse à cette activité a été positive.

Quelques semaines plus tard, les locataires ont été conviés à participer à une activité de consultation pour déterminer l'aménagement possible de la cour de leur immeuble. À la

suite de cette rencontre, l'agente de liaison a rencontré le CANO afin de leur faire connaître les choix des résidents des habitations Sackville et de la Merci I.

Tout au long du projet, l'agente de liaison a tenu informé le secteur et s'est assurée d'avoir son appui.

Influence mutuelle

Une fois que tous se sont prononcés sur l'aménagement à favoriser dans la cour, le directeur de projet a travaillé sur une première ébauche de plan en tenant compte des demandes des locataires et des partenaires, tout en s'assurant du respect des normes et des contraintes de l'Office.

Enfin, le plan d'aménagement a été dévoilé aux locataires afin qu'ils le valident et l'approuvent, en fonction des balises prédéfinies.

Les consultations : un investissement!

Bien que l'une des avenues favorisées par l'Office ait été de retirer l'asphalte de la cour, les jeunes présents lors des consultations ont exprimé leur désaccord. Pour eux, l'asphalte était pratique, notamment pour circuler en vélo.

Lors des consultations, un autre constat est apparu : les jeunes qui flânaient dans la cour provenaient également des HLM voisins. Or, l'inquiétude était que si l'on favorisait une cour dans un quartier, il y avait de fortes chances que les jeunes préfèrent se retrouver dans celle qui était flambant neuve.

Devant cet enjeu, il a donc été proposé d'utiliser les sommes qui devaient servir initialement pour le remplacement du bitume dans la cour pour améliorer aussi les cours voisines. La stratégie : occuper tout l'espace en mobilisant l'ensemble du milieu. Ce qui a été accepté.

Corvée de nettoyage et journée de plantation

La corvée de nettoyage qui a précédé la fête de quartier a été organisée également en prévision des travaux à venir pour la grande journée de plantation. Pour cette dernière, l'invitation a été envoyée à l'ensemble des résidents et des voisins. Une trentaine de personnes ont participé à cette activité mobilisatrice.

Fait intéressant, les adolescents du projet Jeunes et verdissement ont participé à cette journée de plantation et ont animé les jeunes du quartier.



RETOMBÉES

- » Quiétude des lieux retrouvée
- » Meilleures relations locataires-voisins et locataires-propriétaire
- » Environnement propre et mieux adapté aux besoins des locataires
- » Globalement, une meilleure qualité de vie
- » Sentiment de sécurité accru pour les aînés
- » Création de trois points d'intérêt (cours) plutôt qu'un seul (projet intégré)

Le projet remporte le prix Intersection!

- » Les partenaires du projet (poste de police de quartier numéro 30, OMHM, citoyens et organismes communautaires de Saint-Michel) ont reçu le Prix Intersection dans la catégorie « Partenariat »; Les Prix d'excellence Intersection reconnaissent les meilleurs cas de résolution de problèmes soumis par les organisations policières québécoises.



ÉLÉMENTS À RETENIR...

1. Il faut faire participer les partenaires du projet aux décisions, et ce, dès le début.
2. Pour qu'un projet soit en arrimage avec le milieu et soit couronné de succès, le travail d'équipe interservices et la consultation des locataires sont nécessaires.
3. Il ne faut pas sous-estimer l'importance de la présence des enfants et des jeunes aux consultations puisque c'est eux, en général, qui occupent l'espace.
4. Ce projet de comité de locataires inclusif (inclusion de la communauté environnante) est un modèle qui pourrait être implanté ailleurs à l'Office dans des habitations pour familles.

ACTEUR CLÉ

Projet global

- Agent de participation citoyenne de la Joujouthèque (John Ngoie Benababo)

Comité Voisins en action

- Organisatrices communautaires (Michèle Daniels, France Vallières)

Projet *Ville en vert*

- Agente de liaison (Danielle Lacroix)
- Centre d'écologie urbaine – programme *Ville en vert* (Saleema Hutchinson)

PARTENAIRES

Partenaires internes

- Directrice du Secteur Nord-Ouest (Sylvie Simon)
- Directeur à l'entretien et aux réparations (Paul Hince)
- Préposé aux relations avec les locataires (Pierre Chabot)
- Préposé à l'entretien et aux réparations: Jude Gilbert Syl Nord

Partenaires externes

- TANDEM
- Poste de quartier (police)
- CLSC de St-Michel (organisateur communautaire)
- Arrondissement
- Éco-quartier
- Vivre St-Michel en santé (Jean Panet-Raymond)

RÔLE DE CHACUN

PROJET GLOBAL

Agent de participation citoyenne de la Joujouthèque

- Susciter la mobilisation des locataires et des voisins : porte-à-porte, information, sensibilisation
- Organiser des fêtes citoyennes avec les locataires, les voisins et les partenaires

Directrice du Secteur Nord-Ouest

- Au cœur des négociations et des tractations avec les policiers et les groupes communautaires responsables de la médiation avec le milieu
- Rechercher des solutions
- Réfléchir sur les politiques et les grandes orientations de l'Office
- Assurer une présence au sein de différents organismes de St-Michel

Directeur à l'entretien et aux réparations

- Au cœur des négociations avec les partenaires
- Responsable des opérations concernant le projet de verdissement

Préposé aux relations avec les locataires

- Gérer les plaintes liées aux problèmes de voisinage avec certains locataires

Joujouthèque

- Assurer un soutien au comité de locataires (Voisins en action)
- Assurer un soutien au projet de verdissement
- Prêter leurs locaux pour les rencontres avec les partenaires

Poste de quartier (police)

- Demeurer à l'écoute et travailler en étroite collaboration avec les intervenants de milieu et l'Office (le PDQ est passé d'un mode de confrontation avec les jeunes et les locataires à un mode de médiation et de négociation avec les différents acteurs touchés)

CRÉATION DU COMITÉ VOISINS EN ACTION

Organisatrice communautaire

- Lien entre tous les partenaires et s'assurer de la bonne marche de l'intervention
- Rencontres d'information avec les locataires pour expliquer comment créer une association
- Constitution d'un comité de locataires : structure, règlements...
- Préparation et organisation des rencontres de travail

RÉALISATION DU PROJET *VILLE EN VERT*

Agente de liaison

- Organisation des consultations auprès des locataires et du personnel de l'Office
- Alliance et recherche de partenaires à l'interne pour la réalisation du projet
- Lien entre tous les intervenants du projet
- Vérification que les plans sont conformes avec les demandes des locataires
- Tenir compte des enjeux du quartier
- Tenir compte des préoccupations de la direction
- Tenir compte des préoccupations et des visées du milieu
- Siéger au CANO

Préposés à l'entretien et aux réparations

- Prêt de matériel
- Accompagnement des jeunes
- Aide lors de la corvée de nettoyage
- Aide à l'entretien des aménagements